



Conditions générales de services 2023

« SAV ILLIMITE + SAUVEGARDE » et « INFOGERANCE PRISME »

Ci-après, nommé :

Le client : Responsable / gérant du cabinet

L'utilisateur : Praticien / Assistant(e) / Secrétaire / Salarié(e)

Prestation spécialisée pour les cabinets médicaux.

Les prestations sont effectuées en distanciel. Les déplacements seront facturés par RΣUNIONINFORMATIQUΣ.COM selon les prestations, conditions et garanties particulières disponibles depuis la page

<https://www.reunioninformatique.com/prestations>

FACTURATION :

Une facture par année civile au prorata temporis du début des prestations jusqu'à la fin de l'année civile. En fonction du parc informatique et du niveau choisit par le client. <https://www.reunioninformatique.com/maintenance>

ENGAGEMENT CLIENT :

Engagement sur l'année civile, non reconduit automatiquement et résilié chaque 31 décembre. Aucun remboursement possible sauf cessation d'activité prouvée par document officiel.

ELIGIBILITE TECHNIQUE OBLIGATOIRE :

L'éligibilité technique évolue en même temps que l'évolution des technologies. La mise en conformité technique n'est pas comprise dans l'infogérance PRISME. PRISME n'anticipe aucune résiliation ou remboursement dans le cas où l'installation du client n'est pas éligible ou devient non conforme dans le temps pour l'infogérance PRISME. PRISME se réserve le droit de valider ou non l'éligibilité technique.

CONFORMITE EQUIPEMENT, MATERIEL ET CONNEXION INTERNET :

L'infogérance PRISME est uniquement dédiée pour les clients de La Réunion dans un seul et même réseau local. Maintenance uniquement sur équipement vendu et/ou administré par RΣUNIONINFORMATIQUΣ.COM ou partenaire, sous réserve d'une connexion internet compatible. (Liste des partenaires document annexe : Liste et prestations avec nos partenaires)

Est compatible à l'infogérance PRISME une connexion internet mentionnée par le FAI supérieure ou égale à 1Gb/s débit descendant théorique et 600Mb/s débit montant théorique.

Dans le réseau local, les noms, fonctions et nombre de poste informatiques et périphériques sont fixés. La modification ou l'ajout d'un nouveau poste informatique et/ou d'un périphérique entrainera obligatoirement une intervention facturée d'un technicien REUNIONINFORMATIQUE.COM et/ou une réévaluation du service d'infogérance PRISME.

DETAIL DES PRESTATIONS :

Les prestations varient en fonction du niveau de maintenance choisit par le client. Les prestations et licences s'arrêtent à la fin de l'engagement. Les prestations sont en illimité de temps en distanciel sur les points suivants :

- Maintenance informatique système et réseaux en fonction du niveau de prise en charge de la maintenance. Compris dans la maintenance, tous les paramètres du système d'exploitation Microsoft administré et/ou installé par RΣUNIONINFORMATIQUΣ.COM ou partenaire, tous les paramètres utilisateurs des logiciels métiers vendus par RΣUNIONINFORMATIQUΣ.COM ou partenaire. Plus de détails sur les différents niveaux de maintenances, consulter le document : « Niveau de prise en charge de la maintenance informatique » disponible sur <https://reunioninformatique.com/prestations>
- Maintenance préventive : Compris dans l'infogérance PRISME uniquement. Protection antivirus, suivi des mises à jour système et bureautique. Contrôle de sécurité, qualité et des performances matériel et logiciel sur système d'exploitation Microsoft administré et/ou installé par RΣUNIONINFORMATIQUΣ.COM ou partenaire.
- Réponse d'un technicien du lundi au vendredi 7h-20h, le samedi 7h-16h et le dimanche pour les astreintes uniquement 9h-12h.



- Prévention, vérification et mise en conformité RGPD
Compris dans l'infogérance PRISME uniquement. Communication de prévention aux utilisateurs. Vérification en continu des options de control à distance des ordinateurs, logiciels malveillants, uniquement sur système d'exploitation Microsoft administré et/ou installé par RΣUNIONINFORMATIQUΣ.COM ou partenaire.
- Intervention à distance disponible en téléchargement video
Les techniciens RΣUNIONINFORMATIQUΣ.COM proposent, lorsque cela est judicieux ou à la demande des utilisateurs, l'enregistrement video et commenté des interventions en distanciel. Le contenu de la vidéo est partagé avec un lien sur messagerie privée et un mot de passe aléatoire. Le lien expire à la fin d'engagement de l'infogérance PRISME. La diffusion, le partage et le contenu des vidéos sont sous la responsabilité du client.
- Suite bureautique Microsoft 365
Compris dans l'infogérance PRISME uniquement. Compris dans la suite, les licences d'exploitations des logiciels Word, Excel, Powerpoint, Outlook. La licence est distribuée par RΣUNIONINFORMATIQUΣ.COM ou partenaire sous la forme d'un identifiant et d'un mot de passe.
- Sauvegarde cloud 1To (gestion, imagerie, bureautique) HDS
Compris dans l'infogérance PRISME uniquement. Programmation d'une copie miroir quotidienne externalisée des bases de données des logiciels métiers et un dossier partagé sur le réseau nommé « PARTAGE ». Rétroaction 30 jours maximum. Hébergement certifié par Microsoft HDS. <https://docs.microsoft.com/fr-fr/compliance/regulatory/offering-HDS-France>
Les bases de données et les logiciels métiers des clients sont audités pour valider l'intégrité de la copie miroir auprès des différents supports techniques des éditeurs logiciels en vue d'une récupération et/ou restauration éventuelle des bases de données complètes. PRISME respecte les protocoles de gestion liés au milieu médical. PRISME est certifié sur un grand nombre de moteur de base de données et logiciel métier par le biais de RΣUNIONINFORMATIQUΣ.COM et ses partenaires.
- Maintenance caméra de surveillance, maintenance et alarme sur protection électrique
Maintenance uniquement sur équipement vendu par RΣUNIONINFORMATIQUΣ.COM ou partenaire.
- Maintenance périphérique imprimante, maintenance système d'imagerie médicale, maintenance standard téléphonique virtuelle
Maintenance uniquement sur équipement vendu par RΣUNIONINFORMATIQUΣ.COM ou partenaire.
- Protection antivirus et ransomware renforcée
Compris dans l'infogérance PRISME uniquement. Protection équilibrée entre les autorisations à accorder aux logiciels métiers et une protection Microsoft intégrée au système. Uniquement sur équipement vendu par RΣUNIONINFORMATIQUΣ.COM ou partenaire.
- BAL de télétransmission + Mises à jour des tables de convention sur demande.
Pour les éditeurs de logiciels qui ne fournissent pas de BAL technique. PRISME met en place une solution OFFERTE pour le client. Cependant le client utilisant les BAL « xxx@prismm.re » en dehors d'un contrat SAV illimité ou infogérance, ni la société PRISME SASU et REUNIONINFORMATIQUE.COM SASU ne peut être tenu responsable de quelconque dysfonctionnement.
- Maintenance du terminal de paiement et autres lecteurs de carte à puce
Maintenance sur la solution monétique adaptée aux cabinets médicaux vendu par RΣUNIONINFORMATIQUΣ.COM ou partenaire. Plus d'information sur <https://www.reunioninformatique.com/cb>

L'infogérance à distance spécialisée pour les cabinets médicaux PRISME, s'adapte aux évolutions et aux pratiques des utilisateurs. PRISME & RΣUNIONINFORMATIQUΣ.COM étudient au cas par cas vos demandes :

- Par téléphone au **0262 79 00 11**
- Par mail prisme@reunioninformatique.com

SAINTE-CLOTILDE, Le 10 décembre 2022
Florian ROBIN, Gérant