



Obligation d'audit, de traçabilité et de coordination des interventions – imagerie/CFAO & équipements connectés

Pour garantir la sécurité, la continuité d'activité et la conformité réglementaire de nos clients, nous appliquons **dès maintenant** le cadre suivant pour **toute** installation, modification ou dépannage **sur le réseau informatique** d'équipements d'imagerie/CFAO et d'appareils connectés. **Le client doit exiger**, sous sa responsabilité, le respect des règles suivantes auprès de son prestataire/installateur intervenant sur les équipements connectés :

1. Audit préalable obligatoire

- Prise de **RDV** avec notre service informatique (**sur site ou en distanciel**) avant toute action.
- Revue de l'architecture : alimentation/terre, baie, switchs/VLAN, adressage IP, DNS/DHCP, pare-feu, Wi-Fi, sauvegardes, applicatifs santé.

2. Gestion du changement

- **Plan d'intervention + fenêtre + plan de secours/rollback** (et **devis** le cas échéant), **validés par écrit** avant exécution.
- Pas de "temporaires qui durent" : livraison **en mode définitif**, ou **étape transitoire datée et documentée**.

3. Traçabilité / Compte rendu

- **CR technique systématique** (avant/pendant/après) avec schémas, photos/vidéos, numéros de série, paramètres réseau, tests réalisés et résultats.
- Transmission au client et/ou à notre IT : **prisme@reunioninformatique.com** (ou groupe WhatsApp dédié).
- **Nous documentons systématiquement** (photos, schémas, vidéos commentées) et attendons **la même rigueur** de tous les intervenants.

4. Aucune modification réseau sans visa écrit

- **Interdit** d'ajouter/configurer switchs, VLAN, ACL, routes, NAT, Wi-Fi ou pare-feu **sans validation écrite préalable** de l'IT.

5. Périmètres & restrictions fabricants

- Pour les dispositifs **Dentsply Sirona** : **aucune intervention de notre part** sans **mandat écrit** du détenteur des droits de maintenance. Nous assurons l'intégration **réseau/système** autour avec le dispositif.

Pourquoi c'est non négociable

L'**effet papillon** en réseau est réel : une action locale aujourd'hui peut provoquer une panne critique **des semaines ou des mois plus tard** (arrêt d'activité, pertes de données, non-conformité) et **parasiter les recherches de panne**.

L'informaticien n'est pas la dernière roue du carrosse : c'est celui qui conduit la charrette.



Conséquences en cas de non-respect

- Toute remise en état, investigation ou ré-intégration sera traitée en **dépannage curatif facturé, sous la responsabilité du client.**
- En cas de désaccord avec ce cadre, **aucune action** ne sera entreprise avant **planification formelle** et **validation conjointe.**
- **Aucun incident réseau/IT ne sera pris en charge** même si l'incident ne découle pas des modifications **non validées** et **non documentées.**

Restons professionnels : **collaboration oui, improvisation non.**

Cordialement,

PRISME

Tél. : 02 62 79 00 11