

Contrat annuel d'accompagnement



Docteur
Spécialité
Rue
Code Postale Ville

Tel :
Mail :

I - Contour de l'offre

Une mise à jour à effectuer, une fonctionnalité oubliée, un refus de démarrer, un point d'utilisation à clarifier, etc. ? SI SANTE vous propose une année d'assistance téléphonique dont l'objet est de permettre la résolution à distance des problèmes informatiques courants rencontrés sur vos appareils Apple ou dans l'utilisation des logiciels édités par Prokov Editions, Microsoft et Ricoh :

- MediStory 3
- MediStory 4
- MediStoryStation et MédiStoryStation de sauvegarde
- ExpressVitale 4 et 5
- VigiPaiement
- VigiCompta
- Microsoft Excel
- Microsoft Word
- Microsoft PowerPoint
- ScanSnap Home et ScanSanp Manager

Cette liste n'est pas exhaustive...

SI SANTE sera votre interlocuteur unique qui connaît l'architecture informatique de votre cabinet médical ainsi que vos outils informatiques.

A la signature du contrat, SI SANTE vous communiquera un numéro de téléphone dédié.

II - Conditions contractuelles générales

1 - Définition d' « intervention »

Une intervention est définie comme une sollicitation téléphonique ou électronique (mail, SMS, WhatsApp, etc.) nécessitant une réponse de la part de SI SANTE, avec ou sans prise en main sur le poste de travail.

Les interventions sont tracées (nom du médecin, motif, date, heure de début, heure de fin) dans le dossier du Client.

Les interventions sont décomptées par tranche de 15 minutes. Toute minute entamée est due. Par exemple :

- une intervention de 13 minutes = 1 intervention ;
- une intervention de 22 minutes = 2 interventions ;
- etc.

Toute intervention est garantie 1 mois sous réserve de non modification des réglages de SI SANTE sur le poste de travail ou l'architecture informatique du cabinet.

SI SANTE s'engage par le présent contrat en une obligation de moyen et non en une obligation de résultat. Néanmoins, en cas d'échec lors d'une intervention, la dite intervention ne sera pas décomptée.

Ne sont pas considérées comme des interventions :

- Toute sollicitation d'ordre commerciale ;
- Toute sollicitation liée à un dysfonctionnement des logiciels Prokov Editions en gamme 4 (rupture de synchronisme entre MediStory Station et MediStory 4, diffusion automatique d'une mise à jour défailante, etc.) vendus et installés par SI SANTE, si et seulement si le Client n'a pas modifié les réglages mis en oeuvre par SI SANTE ;

2 - Périmètre de couverture

Ce contrat couvre un volume de 12 interventions telles que définit à l'article II-1 du présent, sur la période de couverture définie à l'article V du présent. Au terme de la période de couverture, les interventions non consommées sont perdues.

Ce contrat vous permet d'assister à nos « 13-14 » via le logiciel Zoom.

Ce contrat ne couvre pas :

- les interventions pour du dépannage matériel sur site ;
- le prêt de matériel ;
- toute autre intervention nécessitant un déplacement sur site ;

Le décompte des interventions est effectué uniquement pour les professionnels de santé ayant souscrit à ce contrat au nom d'une MSP ou d'un cabinet de groupe. Le décompte des interventions n'est pas effectué pour les professionnels de santé ayant souscrit à cette offre en leur nom propre.

3 - Obligations du Client

Le Client est tenu de ne pas communiquer le numéro de téléphone et l'adresse e-mail de l'assistance à des professionnels de santé n'ayant pas souscrit au présent contrat.

Le Client est tenu de ne pas modifier les réglages que nous mettons en place sur son poste de travail, sans nous en informer au préalable, sous peine de rendre caduc les périodes de garantie définies à l'article II-1.

Le Client est tenu de ne pas procéder aux mises à jour de Mac OS sans nous demander notre accord préalable, sous peine de rendre caduc les périodes de garantie définies à l'article II-1.

Le Client est tenu de réaliser la sauvegarde de ses données avant toute sollicitation.

4 - Obligations de SI SANTE

Avant la signature du contrat, SI Santé dressera la cartographie de l'architecture informatique de votre cabinet et vous la soumettra pour validation.

Les interventions ont lieu via une prise en main à distance sur votre poste de travail via l'outil TeamViewer.

En cas d'activation du dit contrat, et en cas d'indisponibilité immédiate de notre part, nous vous recontacterons sous 48 heures ouvrées maximum, soit pour convenir d'un rendez-vous, soit pour intervenir directement sur votre poste de travail.

En cas d'urgence, nous vous demandons de nous envoyer un SMS commençant par « Urgent » au 07.88.20.63.41 afin que votre demande soit traitée le plus rapidement possible (*la plupart du temps nous vous contactons dans les minutes qui suivent votre sollicitations urgente*).

5 - Durée du contrat

Le présent contrat est conclu pour une durée de 12 mois. Il sera renouvelable par tacite reconduction.

Le contrat pourra être dénoncé par l'une ou l'autre des parties à condition que la dénonciation ait été formulée par lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un préavis de trois mois avant la date anniversaire du contrat.

En cas d'absence de règlement au-delà de 30 jours de la date de début de la période de couverture, le contrat pourra être dénoncé unilatéralement par SI SANTE, par lettre recommandée avec accusé de réception.

6 - Clause de confidentialité

La société SI SANTE garantit la confidentialité et le secret de ses interventions au Client.

III - Architecture informatique du Client

IV - Configuration de Mac OS sur le(s) poste(s) Client(s)

- Rechercher les mises à jour
- Télécharger les mises à jour
- Installer les mises à jour de macOS
- Installer les mises à jour d'apps depuis l'App Store
- Eteindre l'écran après : jamais
- Empêcher la suspension d'activité automatique du Mac lorsque l'écran est éteint
- Suspendre dès que possible l'activité des disques durs
- Réactiver lors des accès réseau
- Démarrer automatiquement après une panne de courant
- Activer Power Nap
- Accès complet au disque pour les applications Prokov Editions
- Activation de Time Machine avec aucune exclusion d'éléments sauvegardés



V - Tarifs

PRESTATIONS SI SANTE	Prix unitaire	Quantité	Prix TTC
Contrat annuel d'accompagnement	330,00 €	1	330,00 €
		SOUS-TOTAL	330,00 €

Paiement à la commande par virement ou par chèque à l'ordre de SI SANTE.

Coordonnées bancaires :

IBAN : FR76 3000 4008 5600 0102 1334 358

BIC : BNPAFRPPXXX

VI - Période de couverture

Date de début :

Date de fin :

Du lundi au vendredi hors jours fériés, de 08h00 à 18h30.

Date et signature du Prestataire

Date et signature du Client