

Les présentes conditions sont exclusivement applicables lors de la mise en œuvre des services de maintenance à distance via Internet (« Télémaintenance ») mis en œuvre au travers de la solution VILINK® (« VILINK® »). La solution VILINK® de Télémaintenance vient en complément d'autres formes de maintenance proposées par bioMérieux (intervention sur site, assistance téléphonique) de manière à affiner le diagnostic de la défaillance et à apporter des solutions préventives et/ou correctives.

1) OBJET

La présente Annexe complète les CGMD.

L'Annexe de Service de Maintenance à Distance a pour objet de définir les conditions spécifiques, dans lesquelles bioMérieux s'engage à assurer au moyen de VILINK®, les prestations de Télémaintenance complémentaires, décrites aux présentes sur le SYSTEME.

2) PRESTATIONS PROPOSEES PAR BIOMERIEUX

Les prestations de Télémaintenance consistent dans le diagnostic, la maintenance à distance des dysfonctionnements affectant le SYSTEME, et la mise à jour logiciel au moyen de VILINK® (« Prestations de Télémaintenance »). bioMérieux assistera ainsi le client dans le diagnostic et dans la maintenance à distance des dysfonctionnements affectant le SYSTEME. La Prestation de Télémaintenance s'effectue sous la surveillance et le contrôle permanents du client.

3) INSTALLATION

Le client autorise bioMérieux ou son représentant à installer ou faire installer l'ensemble des éléments constitutifs de VILINK® sur le SYSTEME, la validation finale de l'installation restant à la charge du client.

VILINK® demeure la propriété de bioMérieux et/ou des tiers ayant concédé les droits nécessaires à bioMérieux, le client bénéficiant du droit d'utiliser VILINK® pour les seuls besoins des Prestations de Télémaintenance.

Afin de permettre une installation conforme de VILINK®, le client s'engage à communiquer toutes les informations nécessaires relatives aux caractéristiques techniques de l'environnement informatique du client, en ce inclus les matériels et l'infrastructure matérielle, logicielle et réseau du client (« Système Client »).

Le client devra mettre en place et maintenir, à ses frais, un accès sécurisé au réseau Internet, autorisant la connexion de bioMérieux au moyen de la solution VILINK® et empêchant toute intrusion de tiers non autorisés vers le SYSTEME. bioMérieux procédera à l'installation de VILINK®, en conformité avec la stratégie réseau mise en place et validée par le client et vérifiera, ensuite que la Télémaintenance est fonctionnelle sur le SYSTEME. bioMérieux fournira au client l'accès aux procédures de qualification permettant au client, de pouvoir qualifier le SYSTEME après que le client ait installé et mis à jour son anti-virus et les mises à jour de sécurité critiques, liées au système d'exploitation du SYSTEME. bioMérieux formera le client à l'utilisation de VILINK®.

4) MODALITES DE DECLENCHEMENT DU SERVICE DE TELEMAINTENANCE

4.1 Déclenchement du service de Télémaintenance à l'initiative du client :

La connexion au SYSTEME s'effectue à l'initiative du client, sur appel téléphonique de ce dernier confirmé par fax ou e-mail.

4.2 Déclenchement du service de Télémaintenance à l'initiative de bioMérieux :

bioMérieux pourra être amenée à collecter, aux fins exclusives de la bonne exécution des SERVICES, des données techniques permettant d'assurer un contrôle permanent de l'état du SYSTEME et d'agir au plus vite sur une alerte de dysfonctionnement potentiel.

5) MODALITES D'EXECUTION DE LA PRESTATION DE TELEMAINTENANCE

Sans préjudice des stipulations de l'article « SERVICES DE MAINTENANCE A DISTANCE » des CGMD, le client accepte expressément que pour la réalisation de la Prestation de Télémaintenance, bioMérieux pourra être amenée à transférer automatiquement des mises à jour du SYSTEME, ainsi qu'à apporter des correctifs et patchs de sécurité au SYSTEME.

Le client est responsable des données à caractère personnel contenues dans le SYSTEME. En tant que responsable de traitement de données à caractère personnel, le client reste donc en charge de l'accomplissement des formalités, ou de l'obtention des autorisations administratives, qui seraient éventuellement requises du fait des Prestations de Télémaintenance prises en charge par bioMérieux, bioMérieux agissant en tant que sous-traitant du responsable de traitement de données personnelles.

Le cas échéant, le client informe bioMérieux de l'existence de données à caractère personnel pouvant être consultées et/ou transmises à bioMérieux dans le cadre des Prestations de Télémaintenance. Le client communique également les instructions écrites et autres mesures de sécurité ou de confidentialité particulières, qui devraient être mises en œuvre par bioMérieux, en tant que sous-traitant du responsable de traitement de données à caractère personnel (« Instructions ») et qui demeurent à la charge du client, en cas de coûts additionnels liés à la mise en œuvre des Instructions par bioMérieux. En tout état de cause, bioMérieux appliquera les standards de sécurité et de confidentialité VILINK®, dont les principes sont détaillés dans la documentation utilisateur fournie par bioMérieux, lors de l'installation de VILINK®.

6) RESPONSABILITES DES PARTIES

6.1 Responsabilités de bioMérieux

En complément des dispositions des articles « RESPONSABILITE » et « EXCLUSIONS » des CGMD, ne saurient en aucun cas engager la responsabilité de bioMérieux, les difficultés, dysfonctionnements, incidents, manquements, accidents ou sinistres de toute nature en rapport avec les cas suivants:

- les négligences ou erreurs de manipulation du personnel utilisateur du client entraînant un dysfonctionnement partiel ou total des Prestations de Télémaintenance ;
- la connexion/déconnexion, ajout ou suppression d'un matériel périphérique sans consultation préalable de bioMérieux entraînant un dysfonctionnement partiel ou total des Prestations de Télémaintenance ;
- les troubles de performance, de stabilité et/ou de connectivité de toute nature liés aux interactions entre VILINK® et le SYSTEME, en ce inclus l'utilisation d'Internet ;
- tous incidents résultant de l'exploitation par des tiers de failles de sécurité sur le SYSTEME (notamment attaques ou virus logiciels qu'ils entraînent ou non un dysfonctionnement partiel ou total) ;
- modification et paramétrage du SYSTEME sans consultation préalable et écrite de bioMérieux.

6.2 Responsabilités du client

En complément des dispositions des CGMD, le client est seul responsable :

- du paramétrage du SYSTEME
- de la communication d'informations complètes et conformes relatives au SYSTEME (en ce inclus les Instructions);
- des conséquences directes et/ou indirectes de la mise en œuvre d'une opération non conforme aux consignes d'installation, à la documentation utilisateur, aux Instructions et/ou aux demandes formulées par bioMérieux au cours d'une session Télémaintenance ;
- en cas de dysfonctionnements ou de difficultés de toute nature susceptibles de survenir au niveau de son système informatique, équipement, réseaux ou logiciels, en ce inclus le SYSTEME; incluant un défaut de configuration ou une vulnérabilité des politiques de sécurité des composants du système d'information du client.

Le client doit prendre connaissance de l'intégralité de la documentation utilisateur qui lui sera communiquée lors de l'installation de VILINK®. A la demande de bioMérieux, le client devra effectuer les opérations éventuellement nécessaires lors de l'ouverture ou au cours de la session de Télémaintenance ;

Le client doit assurer l'intégrité des logiciels et matériels fournis par bioMérieux pour la réalisation des Prestations de Télémaintenance. Le client demeure seul responsable de l'obtention auprès des tiers des droits et autorisations permettant à bioMérieux de procéder à l'installation de VILINK® au sein du SYSTEME.