



Urgent : Avis de sécurité

APPLICATION CONTOUR® DIABETES ET SYNCRONISATION CONTOUR CLOUD

MAIL CLIENT

Objet : La fonction synchronisation du cloud de l'application CONTOUR® DIABETES est temporairement désactivée.

Chère Cliente, Cher Client,

Nous souhaitons vous informer que nous avons identifié un problème potentiel avec l'application CONTOUR®DIABETES (version 1.2.0 ou antérieures) lors de la synchronisation des données avec le CONTOUR CLOUD.

Il est possible qu'une situation très rare se produise, lors de laquelle les données stockées dans le CONTOUR CLOUD peuvent être incomplètes.

Merci de noter que cette situation affectera seulement les utilisateurs utilisant leur compte CONTOUR CLOUD pour l'application avec plus d'un appareil mobile (Smartphone et Tablette).

Les données contenues dans le lecteur de glycémie CONTOUR® NEXT ONE et dans l'appareil mobile (« appareil mobile principal »), reçues directement du lecteur, ne sont pas affectées et afficheront toujours des informations complètes et correctes incluant les glycémies et les marqueurs de repas.

Un compte rendu à destination du professionnel de santé pourra toujours être généré et transmis de l'appareil mobile principal. (Smartphone ou tablette)

Impact Potentiel :

Si les données sont téléchargées du CONTOUR CLOUD sur un autre Smartphone ou tablette (« appareil mobile secondaire ») qui n'est pas connecté et qui ne reçoit pas les données directement du lecteur de glycémie, ces données peuvent, dans certains cas isolés, être incomplètes dans l'appareil mobile secondaire.

Ainsi, si vous avez utilisé l'application et le CONTOUR CLOUD avant le 18 novembre 2016, il y a une faible probabilité que les données collectées avant cette date manquent dans l'appareil secondaire.

Toutes les données collectées après le 18 novembre 2016, ne seront pas affichées au niveau de l'appareil mobile secondaire, conséquences des mesures prises décrites ci-après.

Ceci inclut toutes les données entrées manuellement dans l'application (ex : glycémies reportées manuellement, photos, activités, notes, traitements...) qui ne seront pas synchronisées dans le CONTOUR CLOUD.

Ces données incomplètes pourraient entraîner des erreurs au niveau des moyennes glycémiques dans l'appareil mobile secondaire. Si la moyenne des glycémies de l'appareil mobile secondaire est utilisée pour déterminer la dose d'insuline, ceci peut entraîner des décisions de dosage d'insuline incorrectes.

Comme votre sécurité est notre plus grande préoccupation, Ascensia Diabetes Care informe les utilisateurs de l'application Contour Diabetes, de ce problème potentiel.

Ascensia Diabetes Care prend les mesures appropriées pour résoudre ce problème rapidement et de façon pérenne. En attendant, la synchronisation du cloud a été temporairement désactivée. Dès sa résolution, la mise à jour sera disponible à partir de l'Apple App. Store et de Google Play Store.

Si vous êtes un utilisateur ayant téléchargé l'application CONTOUR® DIABETES après le 18 novembre 2016, vous pouvez toujours enregistrer un compte CONTOUR CLOUD, mais vous ne verrez aucune donnée dans votre appareil mobile secondaire.

Que devez-vous faire ?

- **Jusqu'à ce que la mise à jour de l'application soit en ligne, merci de ne pas désinstaller et réinstaller l'application sur votre appareil mobile principal. La désinstallation de l'application supprimerait toutes les données enregistrées dans l'application, et vous ne pourriez restaurer les données du lecteur de glycémie qu'après avoir réinstallé l'application. Etant donné que la synchronisation des données par le cloud est désactivée, il ne sera pas possible de restaurer toutes données non enregistrées dans le lecteur, tels que l'activité, l'alimentation, les traitements, les notes et les photos.**
- En attendant la mise à jour, nous vous recommandons d'utiliser uniquement votre appareil mobile principal sur lequel vous avez directement synchronisé les données avec le lecteur CONTOUR® NEXT ONE.
- Attention, tant que la synchronisation est désactivée, les données ne seront pas enregistrées dans votre compte CONTOUR CLOUD. Ces données seront enregistrées dans le cloud après avoir effectué la mise à jour de la nouvelle version et une fois la synchronisation cloud rétablie.
- Veuillez mettre à jour l'application avec la version 1.2.24, une fois celle-ci disponible. Si la mise à jour automatique est activée sur votre téléphone, la nouvelle version sera mise à jour automatiquement. Si la mise à jour automatique n'est pas activée, vous devrez mettre à jour la nouvelle version.
- Veuillez vous assurer de toujours avoir la dernière version de l'application CONTOUR® DIABETES (la version actuelle est 1.2.0).

Merci de bien prendre note que les autorités de Santé locales ont été informées de cette problématique.

Nous vous remercions de votre compréhension et vous prions de nous excuser des éventuels désagréments engendrés.

Vous serez immédiatement informés dès qu'une solution sera mise en place.

Pour toute question complémentaire, notre Service Clientèle Ascensia est à votre écoute. Vous trouverez les coordonnées du Service Clientèle sur : <http://contact.ascensia.com>

Nous vous prions d'agréer, Chère Cliente, Cher Client, nos sincères salutations.