

# HIN ACCESS CONTROL SERVICE

## Description des prestations

### Introduction et champ d'application

L'objet de cette description des prestations est le HIN Access Control Service (HIN ACS). Cette prestation rend le service Internet (application web, ressource URL) d'un Service Provider (fournisseur de service Internet) de la communauté HIN sûr, conforme à la protection des données et accessible via l'authentification unique (Single sign-on).

La description des prestations régit les droits et devoirs de HIN et du client (fournisseur de service) concernant la première connexion technique d'une instance ainsi que l'exploitation HIN ACS.

On entend par instance au sens technique l'installation unique d'une application ou, dans le cas d'une application multi-clients, un mandant de cette application.

Les informations sur les technologies, systèmes d'exploitation, etc. pris en charge et utilisés s'appliquent à l'état de la technologie au moment de l'élaboration de cette description des prestations.

### 1. Prestations de HIN

HIN ACS permet un contrôle d'accès différencié à un service Internet sensible sur la base d'identités HIN.

#### HIN ACS

- **Fonctionnement**
  - Connexion du service Internet du fournisseur de services via VPN/IPSec (ou connexion équivalente) pour le raccordement et l'utilisation de services HIN PKI-(Public Key Infrastructure, X.509).
  - L'accès au service Internet protégé est réservé aux personnes qui ont passé avec succès les contrôles d'identité et qui ont été reconnues comme utilisateurs HIN enregistrés ou autorisés.
  - La demande d'authentification d'un utilisateur est dirigée vers un centre de calcul HIN par l'intermédiaire le client HIN, la HIN Access Gateway ou une authentification alternative (mTAN).
- **Conditions d'utilisation**
  - Excellent fonctionnement du service Internet sur la base des conditions techniques.
  - Les utilisateurs du service Internet ont besoin d'une identité HIN valide ainsi que du logiciel HIN Client, HIN Access Gateway (HIN AGW) ou d'une alternative installée pour l'identification et la légitimation.
- **Ensemble des prestations**
  - Intégration du service Internet via HIN ACS dans le centre de calcul HIN.

- Mise à disposition d'un outil d'administration en ligne pour la gestion des identités HIN accordées au moyen de l'Access Control List (ACL).
- Une identité HIN personnelle pour l'administrateur des clients pour la gestion de l'ACL du service Internet.

Des adaptations spécifiques au client sont possibles sur demande et en fonction de l'offre.

La HIN PKI (Private Key Infrastructure) régit l'inscription des clés publiques, les gère avec les certificats correspondants et vérifie leur validité.

HIN s'engage à la gestion sécurisée de toutes les clés et identifications. Dans le cas où des mots de passe sont divulgués inopinément ou en cas d'abus, de vol ou d'accès non autorisé à une clé privée, HIN accorde le droit au client de se faire configurer une nouvelle clé (nouvelle inscription) ou de faire bloquer définitivement l'identité.

### **Installation**

HIN ACS peut être utilisé à partir du moment où l'implémentation dans le centre de calcul HIN a été effectuée. HIN s'efforce de mettre à disposition le produit avec le formulaire d'implémentation rempli dans un délai de 14 jours ouvrés. Ce délai n'est toutefois pas garanti.

Les adaptations ou configurations éventuellement nécessaires au service Internet à connecter, adaptations du côté du client dans le centre de calcul, au niveau du pare-feu, etc. pour l'établissement d'une connexion sûre ne font pas partie de l'offre de HIN sauf mention expresse contraire. Les prestations d'ingénierie ou d'implémentation peuvent être apportées sur demande et sont facturées selon le taux horaire en vigueur.

### **HIN Audit Trail**

Le HIN Audit Trail représente l'enregistrement complet de toutes les actions et tous les événements déclenchés par les utilisateurs / composants système sur la plateforme HIN. Une entrée Audit Trail est caractérisée par la date et l'heure, l'application ou le composant système, désignation de l'action, l'utilisateur à l'origine de celle-ci, etc.

Sur demande, un extrait du HIN Audit Trail est mis à disposition du client, en fonction des possibilités. Cet extrait contient les données et attributs qui sont requis pour les questions concrètes et que le client est en droit de consulter.

## **2. Utilisation et protection des données**

Les collaborateurs de HIN sont soumis à un devoir de réserve et de secret professionnel inclus dans le contrat de travail, valable au-delà du rapport de travail.

Le client autorise HIN à utiliser ses données pour entretenir la relation client et mettre à disposition l'annuaire des abonnés HIN et ses prestations de service de HIN.

Le client accepte par la présente que la société HIN fasse référence à la collaboration avec celui-ci dans sa liste des références (papier ou en ligne). Le service Internet pour toute la communauté HIN est consultable sur HIN Home. Les références complémentaires ainsi que leur utilisation à des fins de marketing sont autorisées uniquement sur accord écrit préalable du client.

Le client doit respecter les obligations résultant des dispositions-cadres pour la communication électronique de données et déterminer les utilisateurs autorisés.

### 3. Disponibilité et assistance

#### Disponibilité des services HIN

HIN s'engage à ce que les services proposés soient disponibles pendant les horaires de service. HIN s'efforce à ce que durant les heures d'exploitation normales (365 jours par an et 24 heures sur 24), la disponibilité soit au moins de 99,5%.

Les interruptions des services résultant d'attaques malveillantes de tiers ou en dehors du contrôle des parties (p. ex. perturbation au niveau du raccordement à Internet) ne sont pas considérées comme des interruptions de service. Les interruptions de ce type ne sont pas prises en compte dans le calcul de la disponibilité.

#### Prestations d'assistance

Les heures d'assistance sont du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00 (sans les jours fériés fédéraux et cantonaux sur le site de HIN), heure d'Europe centrale. Les messages de dysfonctionnement sont pris en compte durant ces horaires.

L'assistance de HIN peut être jointe par le biais des canaux de communication suivants:

- Téléphone: 0848 830 740 (DE) / 0848 830 741 (FR)
- En ligne: [www.hin.ch](http://www.hin.ch)
- Adresse e-mail: [support@hin.ch](mailto:support@hin.ch) (DE) / [infosr@hin.ch](mailto:infosr@hin.ch) (FR)

Dans le cas où HIN ACS n'est pas ou peu disponible en raison d'une perturbation, HIN s'efforce alors d'y remédier dans les meilleurs délais.

Le temps de réaction est calculé au sein des heures d'assistance et mesuré à partir de la déclaration de perturbation jusqu'à la saisie du message de dysfonctionnement sur le ticket HIN. Le temps de réaction est de 24 heures.

HIN s'engage à assurer l'assistance de tous les participants HIN (clients abonnés HIN et HIN AGW). L'administrateur des clients peut gratuitement déléguer à HIN les demandes d'assistance qui ne proviennent pas de sa propre organisation.

Sous réserve de modifications éventuelles par HIN. Aucune panne d'exploitation ni aucun dérangement ne peut donner lieu à un remboursement.

Dans le cas où un horaire de service payant est utilisé par le client, les horaires de service sont modifiés en fonction de ce qui a été convenu.

#### Dépannage des perturbations

Durant les horaires d'assistance, HIN met à disposition un Second Level Support pour les questions en rapport avec les composants HIN.

Le First Level Support du client reçoit les messages de perturbation, les qualifie et les transfère au Second Level Support si nécessaire.

En cas de perturbation, l'administrateur client s'adresse au Call Desk HIN Call, qui prend en compte le message de perturbation et lance la résolution.

## **Interruptions d'exploitation**

Dans la mesure du possible, les parties s'informent réciproquement et à temps des interruptions d'exploitation et des perturbations.

Les travaux d'entretien et de maintenance sont absolument indispensables afin d'assurer le meilleur fonctionnement possible du service. HIN met tout en œuvre pour que les interruptions soient les plus courtes possible et les effectuera, dans la mesure du possible, lors de la fenêtre de maintenance officielle (consulter les dates sur [www.hin.ch](http://www.hin.ch)).

## **Exploitation technique de la plateforme HIN**

HIN peut confier l'exploitation de la plateforme HIN ou des parties de la plateforme à des tiers. Elle est en droit de transmettre à ces tiers les informations nécessaires à l'exploitation.

## **4. Garantie et responsabilité**

### **Documentation**

À la conclusion d'un contrat HIN ACS, le client reçoit les documents suivants:

- Description technique
- Formulaire d'implémentation

D'autres documentations sont disponibles en ligne.

### **Maintenance**

HIN s'engage à assurer régulièrement la maintenance du logiciel et du matériel utilisé dans le centre de calcul de HIN afin de garantir un fonctionnement parfait dans le cadre des services mis à la disposition par HIN ACS. Cela concerne en particulier la résolution des dysfonctionnements du système. Par ailleurs, HIN s'engage à adapter régulièrement la solution aux exigences de l'environnement technique (systèmes d'exploitation, normes et technologies Internet).

HIN se réserve le droit de facturer un supplément pour les mises à jour qui étendent les prestations de HIN.

### **Réserve relative à l'implémentation**

Dans le cas où malgré une étude de faisabilité et une confirmation de la commande, il s'avère que lors de l'implémentation, pour des raisons techniques ou liées à l'organisation non prévisibles, le raccordement ne puisse être réalisé ou uniquement au prix d'un investissement démesuré, dans ce cas, l'obligation contractuelle de HIN s'éteint. Dans un tel cas, le client ne peut exiger de HIN un remboursement ou à des dommages et intérêts.

### **Dispositions particulières**

HIN garantit que toutes ses livraisons et prestations disposent des caractéristiques convenues, soient conformes aux règles reconnues de la technique et ne comportent aucune erreur qui pourrait nuire à la valeur ou à l'aptitude à l'utilisation habituelle ou après le contrat. En revanche, HIN ne garantit pas que le service souscrit correspond à toutes les attentes du client ni qu'il ne fonctionne sans dysfonctionnement avec toutes les applications et combinaisons avec d'autres programmes.

Par ailleurs, la garantie ne couvre pas les dommages et/ou perturbations qui résultent des infractions du client aux dispositions de ce contrat.

En cas de défaut, quelle que soit la gravité du défaut, HIN dispose d'un droit d'y remédier à trois reprises. Dans le cas où l'amélioration ne permet pas de palier le défaut, le client peut déduire le prix en proportion à la moins-value et se retirer du contrat en cas de défaut grave.

Les réclamations des défauts doivent parvenir dans un délai de 10 jours après leur découverte. Le délai de garantie est de 4 semaines et s'applique aussi bien aux défauts apparents que cachés. Il commence à la mise en exploitation du service. HIN est autorisée à déléguer les améliorations et interventions à des tiers. Dans ce cas, elle transfère au mandataire tous les devoirs et obligations relatifs à la protection, la sécurité et l'utilisation des données.

### **Responsabilité de HIN**

Les dysfonctionnements ou problèmes résultant du paramétrage de HIN ACS ou de l'interaction de HIN ACS avec l'infrastructure, le matériel ou des logiciels utilisés par le client ou qui proviennent d'une erreur de manipulation ou occasionnés par des accès à HIN ACS sont exclus de l'obligation de garantie de HIN.

HIN exclut toute responsabilité pour des dommages occasionnés par des données qu'elle a mises à disposition. HIN exclut en particulier toute responsabilité pour les dommages et pertes de données résultant de virus informatiques, d'accès non autorisés, chevaux de Troie, attaques de pirates informatiques, etc.

La garantie n'est accordée que sous réserve générale que HIN ne peut garantir un fonctionnement sans interruption et sans dysfonctionnement dans toutes les combinaisons souhaitées.

HIN ne prend en charge aucuns frais pour les prestations du client ou de tiers mandatés par celui-ci en vue de délimiter et/ou la résolution d'éventuelles perturbations.

Par ailleurs, HIN est responsable envers le client dans le cadre des conditions générales (CG).

### **Responsabilité du client**

Le client répond des dommages résultant de la non-exécution de ses obligations contractuelles s'il ne prouve pas qu'il n'a commis aucune faute.

## **5. Obligations de collaboration du client**

### **Les prestations du client**

Le raccordement technique du service Internet à HIN ACS est effectué par le client ou par un partenaire informatique mandaté par le client.

Le client doit veiller, à ses frais, à ce que la configuration système requise soit disponible pour un fonctionnement parfait de HIN ACS. Dans le détail, le client doit s'assurer que toutes les conditions techniques sont bien remplies (système d'exploitation, navigateur) pour le bon fonctionnement du service Internet et à défaut de les mettre à disposition.

La responsabilité de la bonne intégration de HIN ACS dans l'infrastructure IT incombe uniquement au client.

L'administration du contrôle des accès (autorisation) est de la responsabilité du client. Toutes les modifications de l'ACL (arrivées et départs de membres, etc.) sont effectuées par le client.

L'assistance de l'utilisateur final est de la responsabilité du client. Pour les messages de dysfonctionnement à l'assistance HIN qui sont déclenchés par l'administrateur client lui-même, HIN se réserve le droit de facturer un forfait de 150 CHF.

### **Réception par le client**

Le client vérifie l'absence de défaut de HIN ACS dès la mise à disposition. En l'absence de réclamation écrite pour les défauts dans un délai de 10 jours, la prestation de service est considérée comme exempte de défaut.

### **Protection et renouvellement de la propre clé**

Le client est responsable de la sécurité de son environnement informatique et des clés HIN qui y sont utilisées. Il s'engage à protéger d'une utilisation abusive ses clés d'accès et d'administration à l'aide de mots de passe (phrase de passe). Le client informe immédiatement HIN de toute utilisation illicite ou contraire au contrat de services de HIN par des tiers non autorisés ou l'utilisateur attribuable au client dont il a connaissance. HIN a le droit de désactiver (temporairement) immédiatement la prestation afin de se protéger ainsi que les tiers de dommages.

Au cours du processus d'inscription, le client génère une clé privée et une clé publique (Public/Private Key) et obtient du centre de calcul de HIN un certificat. Les membres ou collaborateurs de l'organisation concernée sont identifiés comme appartenant à cette organisation, ce grâce au certificat.

Les certificats HIN sont conformes à la norme standard internationale X.509. La validité des certificats est limitée à 3 ans pour des raisons de sécurité et doivent être renouvelés avant leur expiration. HIN rappelle par e-mail aux clients cette procédure en temps et en heure. En cas de modification de données concernant le certificat, il est possible d'en réduire la validité.

Les critères d'authentification tels que, par exemple, la clé privée, le certificat, la phrase de passe, etc. ne doivent être ni transmis, ni vendus à des tiers. Ils ne doivent pas non plus être repris dans une autre société. Le client assume les conséquences de l'utilisation abusive des critères d'authentification. En cas de vol, d'abus, d'accès non autorisé aux clés privées ou en cas de communication de la phrase de passe, HIN autorise le client à générer de nouvelles clés privées, ou bien à se réinscrire ou faire bloquer la connexion.

### **Obligation de diligence**

Le client informe toutes les personnes sur le fonctionnement décrit et les obligations de diligence dans la gestion des informations sensibles. Le client est responsable de la sécurité de la transmission des informations au sein du réseau ou du système de messagerie.

## **6. Conditions d'utilisation**

### **Utilisation**

Le client bénéficie d'un droit de jouissance illimité mais incessible dès le moment où l'installation et l'enregistrement du logiciel ont été effectués avec succès. Le droit de jouissance ne peut être cédé ni aliéné à aucun tiers sans accord de licence séparé avec HIN.

## **Licences**

Le client n'a le droit d'utiliser HIN que pour le nombre d'instances licenciées, pour le nombre licencié d'utilisateurs potentiels et uniquement pour les services Internet mentionnés dans l'offre / la confirmation de la commande.

Le client est autorisé à confier l'exploitation de HIN ACS dans le cadre d'une externalisation. Le client s'assure que les personnes autorisées ainsi qu'un tiers éventuel qui exploite HIN ACS dans le cadre d'une externalisation pour le client ont reconnu le caractère obligatoire des dispositions et s'engagent à ne pas les enfreindre.

Les droits de protection de HIN ACS demeurent à HIN ou à des tiers. Dans la mesure où les droits sont accordés à des tiers, HIN garantit qu'ils disposent des droits de jouissance et de distribution nécessaires.

## **Sanctions en cas d'abus**

L'utilisation abusive des services HIN ACS est interdite et entraîne la résiliation immédiate par HIN. Dans ce cas, le client ne peut prétendre à aucun dédommagement.

En cas de soupçon justifié d'utilisation illicite ou contraire au contrat de services HIN par le client, HIN est en droit d'interdire l'accès aux utilisateurs inhérents ou aux tiers ayant accédé aux services HIN depuis l'ordinateur du client, de mettre un terme, à tout moment et le cas échéant sans en informer le client au préalable, à la diffusion, au fait de rendre disponible, ou à la consultation de contenus illégaux, ou d'interrompre la connexion avec le client sans que HIN ne soit redevable d'un quelconque devoir de dédommagement ou d'un assujettissement aux frais. Dans ce cas, le client ne peut prétendre au remboursement de la taxe annuelle.

## **7. Rémunération**

### **Facturation**

Les coûts uniques (coûts initiaux) sont facturés à la conclusion du contrat. Les frais récurrents (frais d'exploitation et d'utilisation) sont facturés selon le formulaire d'implémentation.

Sauf convention contraire, la facturation pour les modèles de coûts forfaitaires est annuelle et trimestrielle pour les modèles de coûts en fonction de l'utilisation.

À des fins de facturation, HIN est autorisée à s'informer mensuellement sur le portefeuille (nombre d'utilisateurs inscrits) et sur l'activité (nombre d'utilisateurs actifs) de l'ACL.

Les factures sont payables dans un délai de 30 jours.

### **Prix**

Les prix de l'offre signée s'appliquent (validité de l'offre) au moment de la conclusion du contrat ou les prix annoncés par HIN. Sous réserve de modifications éventuelles des prix par HIN.

## **8. Durée du contrat et résiliation**

Le contrat est conclu pour une durée illimitée et entre en vigueur au moment de la commande. Le contrat peut être résilié en respectant un délai de préavis de 90 jours à la fin du trimestre. La durée minimale du contrat est de 12 mois. Les résiliations doivent revêtir la forme écrite.

À la fin du contrat, l'utilisation doit cesser. À la fin des rapports contractuels, le client s'engage à détruire ou, sur demande, à restituer à HIN les données et documents fournis.

## **9. Conditions contractuelles générales**

### **Parties intégrantes du contrat**

Outre l'offre signée, font également partie intégrante du contrat la présente description des prestations HIN ACS, les conditions générales pour la communication électronique de données de HIN AG (dénommées ci-après «Dispositions cadres HIN») et les conditions générales de HIN AG (dénommées ci-après «CG HIN»).

En cas de contradiction entre les documents, l'ordre de priorité des documents est le suivant:

1. Offre / Confirmation de commande
2. Description des prestations HIN ACS
3. Dispositions cadres HIN
4. CG HIN (CG)

### **Modification des conditions**

HIN se réserve le droit de modifier à tout moment la présente description des prestations. Elle met à disposition du client la nouvelle version de la description des prestations sous forme électronique 30 jours avant son entrée en vigueur.

**HEALTH INFO NET AG**

Septembre 2016