

ABONNEMENT HIN / OFFRE CABINET HIN

Description des prestations

Introduction et étendue des prestations

Domaine d'application

En concluant une Offre cabinet HIN, le partenaire contractuel¹ et les utilisateurs autorisés bénéficient d'un accès à la plateforme cybersanté (eHealth) HIN. Les divers services sont décrits ci-après.

Définitions

Le «partenaire contractuel» désigne à chaque fois la personne responsable munie du droit de signature et qui signe le contrat pour l'Offre cabinet ou la souscription à l'abonnement HIN.

Les «utilisateurs autorisés» sont toutes les personnes qui ont une identité à leur nom issue de l'abonnement ou qui ont été autorisées par le partenaire contractuel à utiliser une identité impersonnelle issue de l'abonnement.

Abonnement HIN et Offre cabinet HIN

Les identités HIN peuvent être acquises séparément ou sous d'autres formes (offres, ensemble de produits, etc.). Le descriptif de prestation vaut pour toutes les formes.

Tout abonnement HIN Abo comprend une identité digitale (identité HIN) sous une forme personnelle ou non-personnelle.

L'offre cabinet HIN comprend 2 identités HIN ou plus, offrant ainsi aux cabinets/entreprises une meilleure répartition du travail. Il est peut-être souscrit à un abonnement individuel à titre individuel ou sous d'autres formes (offres, groupe de produits, etc.). La présente description de prestation vaut pour toutes les offres.

Le partenaire contractuel permet aux utilisateurs autorisés de recevoir des identités HIN personnelles avec mention de son cabinet/sa société. Il règle les droits d'utilisation et d'accès des identités impersonnelles au sein de son cabinet/de sa société et en est responsable. Pour l'établissement des identités, le partenaire contractuel doit remettre les inscriptions en question, y compris les documents nécessaires.

Les utilisateurs autorisés qui disposent d'une identité personnelle, peuvent la transférer sur un autre abonnement, par exemple en cas de changement de lieu de travail.

1. Les prestations de HIN

Dans le cadre d'une utilisation conforme, HIN garantit une communication sécurisée et protégée avec l'utilisation des services HIN entre les différents utilisateurs de la plate-forme HIN. HIN assure en outre la traçabilité des transactions.

¹ Afin de faciliter la lecture, la forme masculine est utilisée pour les deux sexes.

L'identité HIN

Après validation de leurs données personnelles par HIN, les utilisateurs autorisés expressément reconnus comme tels par HIN se voient attribuer une identité HIN personnelle, qui peut prendre la forme suivante:

- Au nom personnel d'une personne physique
- Au nom personnel d'une personne dans une entreprise.

Pour les abonnements HIN non-personnels, le cabinet/l'entreprise se voit délivrer, après examen par HIN, une identité impersonnelle HIN au nom d'une personne morale.

L'enregistrement initial établit le lien entre l'identité HIN et la personne ou l'entreprise.

Accès à la plate-forme HIN

Outre l'accès client, un utilisateur autorisé peut opter pour d'autres types d'accès disponibles sans logiciel client pour s'authentifier sur la plate-forme HIN. Des règles d'accès et d'utilisation spécifiques s'appliquent aux différents accès. Ces règles d'accès correspondant aux diverses utilisations sont publiées sur le site Internet HIN. Les prestataires des applications affiliées à HIN peuvent édicter des réglementations spéciales.

Le client doit activer une première fois ses accès préalablement à la première utilisation. Ce type d'utilisation peut générer des coûts à la charge du partenaire contractuel.

HIN peut limiter voire suspendre l'utilisation de certaines méthodes d'authentification.

Utilisation du logiciel pour l'accès basé client (logiciel client)

HIN propose à tous les utilisateurs autorisés de l'abonnement HIN un service qui leur permet de s'authentifier à chaque communication ou transaction comme personne ou représentation autorisée du cabinet médical. Le partenaire contractuel reçoit de HIN les certificats inhérents.

Ces certificats sont générés par HIN ou un fournisseur qualifié. HIN est autorisé à mettre à la disposition d'un tel fournisseur les informations nécessaires liées à la création des certificats. HIN engage le fournisseur à observer la loi sur la protection des données et à sécuriser convenablement les données.

Pour des raisons techniques liées à la sécurité, la validité du certificat peut être limitée dans le temps par HIN.

Pour la durée du contrat, le partenaire contractuel et les utilisateurs autorisés reçoivent un droit d'usage du logiciel client non exclusif et non transmissible à des tiers. Le logiciel et la documentation inhérente ne peuvent être utilisés que dans le cadre de la réglementation contractuelle. Le partenaire contractuel et les utilisateurs autorisés ne reçoivent aucun droit d'utilisation hors de ce cadre. En particulier, ils ne peuvent ni louer, ni modifier, ni altérer, ni déchiffrer le logiciel client.

Le partenaire contractuel et les utilisateurs autorisés peuvent installer les composants du logiciel client aussi souvent qu'ils le souhaitent pendant la durée de l'abonnement, y compris les mises à jour respectives de ce logiciel.

Le partenaire contractuel et les utilisateurs autorisés ont le devoir d'installer les nouvelles versions, mises à niveau et mises à jour dans le délai utile. La maintenance des versions antérieures est garantie pendant un maximum de six mois après la sortie d'une nouvelle version.

Service de messagerie sécurisée HIN

La messagerie sécurisée HIN permet un cryptage sûr et conforme à la protection des données des e-mails comprenant des données sensibles. Chaque abonnement HIN donne droit à une adresse e-mail et à une boîte aux lettres sécurisée. Comme pour l'identité personnelle selon la définition ci-dessus, un utilisateur autorisé peut affecter son adresse e-mail personnelle à un autre contrat ou abonnement. Pour éviter tout inconvénient concernant la communication et la joignabilité du cabinet/de la société du partenaire contractuel, ce dernier est libre d'ajouter le nom de son cabinet/sa société dans les adresses e-mail (ex. nom.nom_du_cabinet@hin.ch). En cas de départ, le partenaire contractuel ou l'utilisateur autorisé ont la responsabilité conjointe de s'assurer que l'archivage des messages électroniques professionnels ainsi que le nettoyage de la boîte de messagerie personnelle ont bien été effectués. L'utilisateur autorisé reçoit une nouvelle adresse e-mail pour son identité personnelle.

Accès à Webmail HIN

Le service Internet HIN Webmail donne à l'utilisateur autorisé un accès protégé à sa messagerie électronique par le biais d'un navigateur Internet. A partir du niveau d'abonnement «Plus», ce service est gratuit.

HIN Secure Mail Global

HIN Secure Mail GLOBAL permet une communication par messagerie électronique sécurisée et conforme à la protection des données entre les participants de la plate-forme HIN et les personnes et institutions, qui ne sont pas affiliées à la plate-forme HIN. Ce service est gratuit pour tous les abonnements HIN.

Communauté HIN

Cette offre permet la mise en réseau des participantes et participants HIN, une communication entre eux en ligne, leur fournit des outils interactifs facilitant leur collaboration, et leur offre un accès direct à l'ensemble des services en ligne sécurisés. Pour les détenteurs d'un abonnement «Plus», les outils interactifs sont gratuits. HIN n'assume aucune responsabilité concernant le caractère d'actualité, l'exactitude, l'exhaustivité ni encore la qualité des contenus publiés par les participants HIN.

Accès aux services d'information de HIN

L'abonnement HIN comprend le droit d'accès des utilisateurs autorisés aux banques de données médicales et aux autres services d'information sur la plateforme HIN. HIN a le droit de modifier cette offre à tout moment.

Accès à des applications de tiers

Les utilisateurs d'un abonnement HIN peuvent être autorisés par des fournisseurs d'applications et de services à accéder à des domaines et des services fermés. L'interlocuteur desdits services est le fournisseur respectif. Les prestataires de services en ligne affiliés à HIN peuvent édicter des réglementations particulières.

Enregistrement dans l'annuaire des abonnés

Le partenaire contractuel et les abonnements HIN commandés sont enregistrés dans l'annuaire sécurisé des abonnés HIN. Cet annuaire n'est accessible en ligne qu'aux seuls abonnés de la plateforme.

Centre d'appel HIN 0848 830 741

HIN gère un centre d'appel (Call Desk), qui propose les services d'assistance et d'information suivants:

- Aide à l'installation du logiciel client
- Aide à l'enregistrement en ligne et à l'accès à la plate-forme HIN
- Aide à la configuration du logiciel client, dont l'adaptation à l'environnement de l'utilisateur
- Assistance en cas de questions spéciales, de besoins de paramétrage spécifiques et dans le cas d'une double installation
- Aide à la localisation des erreurs et à la résolution des problèmes
- Conseils pour utiliser l'abonnement HIN et les modes d'emploi par téléphone ou par e-mail

Aide en ligne HIN www.hin.ch

HIN publie en permanence des conseils actualisés sur le thème de l'Internet et répond aux questions les plus fréquemment posées.

Validation des informations de l'utilisateur

Dans le cadre de l'assurance qualité, HIN vérifie l'exactitude des indications fournies lors de l'inscription avant de valider l'abonnement HIN.

L'identité HIN est utilisée pour vérification en ligne préalable à toute communication ou transaction de l'utilisateur autorisé avec d'autres participants de la plate-forme, en particulier avec les prestataires d'applications affiliées. En outre, les informations du répertoire des abonnés HIN à des fins d'identification des utilisateurs leur sont transmises.

Étendue de livraison

En souscrivant un abonnement HIN, le partenaire contractuel reçoit les logiciels, les documents et les droits d'accès suivants (pièces):

- CD d'installation resp. lien vers la page de téléchargement pour le logiciel du client ainsi que le lien vers la page de démarrage pour d'autres méthodes d'authentification
- Guide d'enregistrement, d'installation et de configuration
- Droit(s) d'accès et mots de passe

2. Garantie et responsabilité

Disponibilité des services HIN

HIN s'engage à rendre accessibles les services proposés pendant les horaires suivants. HIN vise une disponibilité de 99,5% pendant ces périodes (sans fenêtre de maintenance):

- **Services en ligne HIN**
 - 365 jours par an, 24 heures sur 24
 - Les plages de maintenance sont planifiées pour chaque année civile et publiées sur le site Internet HIN
- **Centre d'appel HIN**

Les jours ouvrables du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00.

- **Fax/e-mail**

7 jours sur 7, 24 heures sur 24, avec une réponse envoyée sous deux jours ouvrés.

Sous réserve de modifications par HIN. Les interruptions de service et les incidents ne donnent droit à aucun dédommagement.

Protection de la confidentialité

HIN s'engage à ce que ses collaborateurs et les tiers impliqués dans la prestation veillent à un traitement confidentiel de mots de passe d'initialisation, des informations de connexion (login) et autres informations sensibles.

HIN engage des tiers éventuels à observer la Loi sur la protection des données et s'assure que lesdits tiers sécurisent d'une manière appropriée ces informations.

Traitement de la prestation par des tiers

HIN peut déléguer certaines parties de la prestation à des tiers, auquel cas HIN est autorisé à leur transmettre les informations nécessaires relatives à l'exploitation.

Protection contre les abus (logiciel clients)

HIN prend toutes les mesures qui s'imposent pour empêcher les abus.

En cas de détournement, d'abus, d'accès non autorisé aux clés privées ou de divulgation des phrases de passe, HIN accorde le droit au partenaire contractuel de générer de nouvelles clés privées, de procéder à un nouvel enregistrement ou de bloquer l'accès (login).

Responsabilité de HIN

Les Conditions Générales de Vente de HIN et les dispositions-cadre de HIN relatives à la transmission électronique des données s'appliquent.

HIN ne prend en charge aucun frais lié aux services du partenaire contractuel ou d'un tiers mandaté par l'abonné en vue de limiter et/ou d'éliminer un éventuel incident.

Le partenaire contractuel prend connaissance du fait que l'utilisation du logiciel client peut entraîner des infractions aux dispositions des règles juridiques étrangères (par ex. loi sur le cryptage, dispositions d'importation/exportation). HIN et le fournisseur rejettent toute responsabilité en cas de violation de telles dispositions et des conséquences qu'entraîne une telle violation.

3. Dispositions d'utilisation

Installations chez le client

Le partenaire contractuel est responsable de la mise à disposition d'un environnement technique adapté aux services proposés par HIN. Cet environnement inclut les composants matériels et logiciels, ainsi que les configurations PC requises.

L'utilisation des prestations HIN est exclusivement réservée au partenaire contractuel et aux utilisateurs autorisés. Toute utilisation du système qui n'implique pas une personne en particulier, comme l'envoi automatique de messages électroniques ou l'accès à des applications HIN protégées sans l'interaction d'un utilisateur n'est pas autorisée et nécessite une nouvelle licence.

Le partenaire contractuel s'engage et engage les utilisateurs autorisés à prendre des mesures de sécurité afin de se protéger et de protéger les autres utilisateurs de la plateforme contre la propagation de codes de programmes malveillants ou de messages électroniques indésirables. Il s'engage en outre à respecter les réglementations légales et les contraintes imposées par les autorités.

En cas de doute fondé sur l'utilisation illégale ou non conforme au contrat des services HIN par les utilisateurs autorisés ou par des tiers accédant aux services HIN via l'installation informatique du partenaire contractuel, la société HIN est en droit, à tout moment et si nécessaire sans avis préalable, d'interdire la poursuite de l'utilisation d'un abonnement HIN.

Changement des données utilisateur

Le partenaire contractuel s'engage à faire part immédiatement à HIN de tous changements éventuels (démission, changement, des données utilisateur, cession d'un abonnement individualisé) relatifs à un abonnement HIN. Cette déclaration doit être transmise par une lettre signée par le partenaire contractuel.

Devoirs de vigilance de tous les utilisateurs

Les caractéristiques d'authentification comme les clés privées, le certificat/les phrases de passe ne peuvent pas être transmises ou vendues à des tiers. Elles ne peuvent pas non plus être reprises dans une autre Offre cabinet/abonnement HIN ni dans un autre cabinet/entreprise.

L'utilisateur autorisé ne peut utiliser l'identité HIN que dans le cabinet/entreprise affilié.

Le partenaire contractuel supporte toutes les conséquences résultant de l'utilisation abusive de caractéristiques d'authentification (clés privées, certificat, phrases de passe, etc.). Le partenaire contractuel et les utilisateurs autorisés sont tenus de les protéger par des mots de passe (phrase de passe). Le partenaire contractuel est tenu de se conformer aux obligations des dispositions cadres relatives à la transmission électronique des données et d'en informer en conséquence les utilisateurs autorisés.

Utilisation et protection des données

Le partenaire contractuel donne à HIN le droit d'utiliser ses informations et celles des utilisateurs autorisés à des fins de suivi de la relation client, et pour la mise à disposition de l'annuaire des abonnés HIN et des services HIN.

Devoirs en fin de contrat

A la fin de l'abonnement HIN, le partenaire contractuel s'engage à détruire les données et les pièces comprises lors de la livraison ou à les restituer si HIN en fait la demande.

A la fin du contrat, l'utilisation doit être interrompue et le logiciel correspondant doit être désinstallé de tous les ordinateurs.

4. Administration

Facturation

L'abonnement HIN est utilisable dès la mise en service. Les frais d'abonnement sont dus à partir du mois suivant la commande.

La facturation a lieu à partir du mois suivant la commande jusqu'à la fin de l'année, puis les factures sont ensuite établies sur une base annuelle au début de la période de facturation. Les factures sont adressées au partenaire contractuel. En cas de retard de paiement, des frais de rappel peuvent être prélevés.

Procédure suivie en cas d'abus

L'utilisation abusive des services HIN est interdite et entraîne la résiliation immédiate du contrat par la société HIN. Dans ce cas, le partenaire contractuel n'a droit à aucune indemnisation.

Le blocage d'un abonnement HIN a lieu en particulier pour faire cesser l'accès, la diffusion ou l'appel des contenus illégaux.

Dans ce cas, le partenaire contractuel n'a droit à aucune indemnisation ou remboursement de la cotisation annuelle.

Publication dans le cadre de procédures juridiques ou administratives

En règle générale, HIN ne communique aucun document ou référence quelconque aux autorités de poursuite pénale ou aux fonctionnaires de ces instances à moins que ne soient produits des actes officiels, dispositions, ordonnances ordres ou décisions judiciaires établis en bonne et due forme demandant un accès à ces informations.

5. Durée du contrat et résiliation

Durée du contrat

Le contrat entre en vigueur avec la signature du partenaire contractuel.

La durée minimale du contrat est de 12 mois. Ensuite, la durée du contrat est automatiquement prolongée de 12 mois supplémentaires.

Résiliation ordinaire

Le contrat peut être résilié par les deux parties par courrier portant la signature originale (pas de fax) en respectant un préavis de 3 mois pour la fin d'un trimestre.

Les sommes déjà versées au-delà de la durée du contrat peuvent être remboursées, moyennant la déduction d'un montant forfaitaire de 50 CHF (hors TVA) pour les frais de dossier.

Conséquences de la fin du contrat

Avec la fin du contrat, le partenaire contractuel et les utilisateurs autorisés perdent le droit d'utiliser tous les services de HIN.

HIN bloque les accès, désactive les certificats, et efface les données des abonnements HIN correspondants de l'annuaire des abonnés.

HIN efface les messages électroniques se trouvant encore sur les serveurs de HIN, ainsi que les données de l'abonnement au bout de 3 mois après la fin du contrat.

6. Modification des conditions

HIN se réserve le droit de modifier les conditions (tarifs, évolution des services et documents contractuels, etc.) pendant la durée de l'abonnement. HIN publie ces adaptations et modifications sur son site Internet. Dans ce cas et à titre exceptionnel, le partenaire contractuel a le droit de résilier le contrat. Sans résiliation écrite parvenue un mois après l'entrée en vigueur de la modification, cette dernière sera réputée acceptée par le partenaire contractuel.

7. Prix

Coût de l'Offre cabinet HIN/ abonnement HIN

Les prix publiés lors de la conclusion du contrat sont valables conformément à la liste des prix ci-jointe. HIN se réserve le droit de modifier éventuellement ses prix.

Prix de l'assistance HIN

L'assistance HIN est gratuite pour tous les abonnements HIN, dans la limite d'une heure par an. Pour tous les autres abonnements, l'assistance est limitée à une heure par année. L'assistance supplémentaire peut être facturée à l'abonné à raison de 2.40 CHF par minute.

HEALTH INFO NET SA

Juillet 2019