

HIN GATEWAY

Description des prestations

Introduction et champ d'application

L'objet de cette description des prestations est le produit HIN Gateway (HIN GW). L'utilisation du HIN GW permet aux utilisateurs de travailler et de communiquer au sein d'institutions de manière conforme à la protection des données (secret professionnel, secret médical, DSG).

La description des prestations régit les droits et devoirs de HIN et du client concernant le raccordement et l'utilisation de la plateforme HIN à l'aide du HIN GW.

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

1. Prestations de HIN

Selon la version, le HIN GW comprend les composants gérés de manière centralisée et pouvant être intégrés dans l'environnement informatique actuel HIN Mail Gateway (MGW) et/ou HIN Access Gateway (AGW).

Le HIN GW permet l'utilisation des services HIN suivants:

- **Mail HIN**
Protège votre communication par e-mail de l'ensemble du domaine de messagerie. Les e-mails marqués confidentiels adressés aux utilisateurs de HIN mais également les e-mails adressés à des destinataires sans raccordement HIN sont automatiquement cryptés.
- **HIN Access**
Permet un accès à des applications HIN protégées à l'aide d'une identité HIN sans installation d'un logiciel ou certificats sur les postes de travail.

Mail HIN

- **Fonctionnement**
Échange d'e-mails protégé automatiquement (cryptage tunnel) avec la communauté HIN ou avec toutes les adresses e-mail raccordées à HIN.
Cryptage automatique des e-mails marqués comme «confidentiel» à différents destinataires.
- **Conditions d'utilisation**
Le composant MGW est intégré conformément à la notice (manuel technique de l'utilisateur) comme appliance virtuelle (VM), ou comme appliance matérielle (HW), dans l'infrastructure informatique interne du client.

- **Ensemble de prestations MGW**
 - Utilisation d'une signature pour le contrôle de l'authenticité (contrôle de l'expéditeur) et de l'intégralité (contrôle des modifications apportées au contenu).
 - Signature et cryptage (en fonction de la version de MGW) des e-mails échangés.
 - Contrôle de l'intégralité et de l'authenticité ainsi que décryptage des e-mails entrants (en fonction de la version de MGW).

HIN Access

- **Fonctionnement**

Accès sécurisé et conforme à la protection des données aux services d'annuaire de HIN et aux applications protégées de HIN au moyen de Single Sign-on (SSO).
- **Conditions d'utilisation**

Le composant AGW est intégré dans l'infrastructure informatique interne du client comme appliance virtuelle (VM), conformément à la notice (manuel technique de l'utilisateur).
- **Ensemble des prestations AGW**
 - Création et mise à disposition d'identités électroniques HIN pour l'institution, des groupes d'utilisateurs ou des utilisateurs individuels (selon la version AGW et l'offre concrète)
 - Contrôle de l'intégrité et de l'authenticité des accès aux applications protégées par HIN (authentification, SSO).

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 s'engage à installer le HIN GW à la date convenue et de prendre les mesures nécessaires pour que le client puisse pleinement bénéficier du service.

L'installation peut être effectuée par l'administrateur clients en suivant la documentation fournie. L'installation de la VM ou HW et l'intégration dans l'environnement informatique interne (pare-feu, serveur de messagerie) ne fait pas partie de l'offre de HIN sauf mention expresse sur l'offre. Les prestations d'ingénierie ou d'implémentation peuvent toutefois être apportées sur demande et sont facturées selon le taux horaire en vigueur.

HIN Audit Trail

Le HIN Audit Trail assure 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). 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 horaires d'assistance sont du lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures (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.

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

Dans le cas où HIN GW 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 abonnés HIN (clients abonnés HIN et destinataires d'e-mails sécurisés sans raccordement HIN propre). 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 une option SLA supplémentaire est utilisée, les horaires de service sont alors 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 dysfonctionnement, 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 dysfonctionnement 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).

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 GW, le client reçoit les documents suivants:

- Manuel technique de l'utilisateur MGW et/ou AGW

D'autres documentations sont disponibles en ligne. Les release notes sont régulièrement mises à disposition.

Maintenance

HIN s'engage à assurer une maintenance régulière 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. Cela concerne en particulier la résolution des erreurs du système. Par ailleurs, HIN s'engage à adapter régulièrement le produit HIN GW selon les 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 niveau qui étendent les prestations de HIN.

HIN recommande d'actualiser les Software Patches ou mises à jour dans un délai de 2 mois. Les frais de maintenance ou d'assistance pour d'anciennes versions peuvent être facturés à partir du 3e mois après la création des patchs et de la mise à niveau.

Dispositions particulières

HIN garantit que toutes ses livraisons et prestations disposent des caractéristiques convenues, sont 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 définie par le contrat. En revanche, HIN ne garantit pas que le service souscrit correspond à toutes les attentes du client ni qu'il 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 relatives 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 défauts doivent être signalés 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 GW ou de l'interaction de HIN GW 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 GW 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 informatique, etc.

La garantie n'est accordée que sous réserve générale que HIN ne peut garantir un fonctionnement de HIN Gateway 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 client doit veiller aux ressources techniques nécessaires pour assurer un fonctionnement parfait du HIN Gateway. Vous trouverez des informations actuelles sur les systèmes pris en charge à l'adresse www.hin.ch.

Le client est libre de déplacer les composants du lieu de l'installation vers un nouvel environnement. HIN doit être informée dans un délai approprié. Dans le cas où un tel déplacement engendre des frais administratifs ou d'assistance pour HIN, ceux-ci sont facturés au client.

First-Level Support

L'assistance de l'utilisateur final est de la responsabilité du client. Pour les messages de dysfonctionnement concernant des problèmes que le Call Desk HIN et également l'administrateur client auraient pu régler, HIN se réserve le droit de facturer un montant forfaitaire de 150 CHF supplémentaires.

Réception par le client

Le client vérifie l'absence de défaut du logiciel dès la mise à disposition. En l'absence de réclamation écrite pour les défauts dans un délai de 10 jours, le logiciel est alors considéré comme exempt 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 ses clés d'accès et d'administration à l'aide de mots de passe (phrase de passe) d'une utilisation abusive. 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 immédiatement (temporairement) 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. Pour des raisons de sécurité, la validité des certificats est limitée par HIN à 3 ans (AGW) ou 10 ans (MGW) et doit être renouvelée 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 la livraison, l'installation et l'enregistrement du logiciel ont été effectués avec succès. Il comprend également des mises à jour du logiciel. Le droit de jouissance ne peut être cédé ni aliéné à aucun tiers sans accord de licence séparé avec HIN.

L'utilisation du composant MGW pour l'envoi de notification n'est pas autorisé ou nécessite un accord de licence séparé.

Licences

Le client n'a le droit d'utiliser les composants MGW et AGW que pour le nombre de systèmes (serveurs), pour le nombre licencié d'utilisateurs potentiels et uniquement pour le domaine de messagerie mentionnés dans l'offre / la confirmation de la commande.

Le client peut créer des copies du logiciel standard à des fins de précaution et d'archivage.

Le client est autorisé à confier l'exploitation des composants MGW et AGW 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 de HIN et s'engagent à ne pas les enfreindre.

Les droits de protection du logiciel standard MGW et AGW demeurent la propriété de HIN ou de 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 composants MGW et AGW 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 annuellement le mois suivant de l'activation des services (proportionnellement la première année).

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 par le client 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 des rapports contractuels, le client s'engage à détruire ou, sur demande, à restituer à HIN les données et documents fournis.

Après que le contrat a été résilié, l'utilisation doit être arrêtée et le logiciel standard HIN Mail Gateway doit être retiré de tous les ordinateurs.

9. Conditions contractuelles générales

Parties intégrantes du contrat

Outre l'offre signée, font également partie intégrante du contrat la présente description des prestations HIN Gateway, 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 GW
3. Dispositions cadres HIN
4. CG HIN (CG)

Modification de 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

Août 2016