

APPLICATIONS HIN SYSTÈMES PRIMAIRES

Description de prestations

Introduction et domaine d'utilisation

Applications HIN Systèmes primaires crée une interface entre un système primaire et l'espace de confiance HIN. Les membres HIN peuvent ainsi utiliser les services de HIN et les applications tierces raccordées à HIN directement depuis le système primaire et accéder aux coordonnées d'autres membres HIN.

Cette description règle les droits et les obligations de HIN et du client (fournisseur de services) relatifs à la première connexion technique d'une instance ainsi que l'exploitation d'Applications HIN Systèmes primaires. Dans le sens technique du terme, une instance est une installation unique d'une application ou, en cas de fonctionnalité multi-entité, une entité de cette application.

Les indications sur les technologies, systèmes d'exploitation, etc. supportés et utilisés se réfèrent à l'état au moment de l'élaboration de cette description.

1. Prestations de HIN

Les fonctions suivantes peuvent être intégrées dans un système primaire:

1.1 Intégration d'applications via OAuth

OAuth permet au système primaire d'accéder à l'application au nom d'un membre HIN. L'accès fonctionne pour des services HIN tels que HIN Sign ou le service Covercard ainsi que pour des applications protégées par HIN de prestataires tiers.

1.2 Intégration du service d'authentification pour accéder au DEP

L'accès de professionnels de santé ou d'auxiliaires au dossier électronique du patient (DEP) requiert une identification univoque au moyen d'une identité électronique personnelle (eID) de la personne qui y accède. L'eID HIN est certifiée pour l'accès conforme à la loi au DEP. L'intégration du service d'authentification permet de télécharger des informations directement du système primaire vers le DEP pour les consulter. Prestations de HIN pour l'intégration en profondeur:

- Initialisation du projet et conseils techniques pour le fournisseur de systèmes primaires ou l'intégrateur de systèmes
- Gestion des certificats XUA/SAML
- Maintenance et support pour la gestion des certificats

1.3 Intégration du HIN Mail Token Service

Le Mail Token Service permet à des applications ou appareils d'envoyer et de recevoir des e-mails au nom de l'expéditeur. Le client HIN n'est donc plus nécessaire pour l'envoi d'e-mails via HIN. Le jeton (token) est transmis à l'application ou à l'appareil.

1.4 Service de données de base pour des requêtes à partir de systèmes primaires

L'intégration du service de données de base HIN permet de vérifier des attributs d'identités HIN, par exemple le GLN, le titre de spécialiste ou le niveau de confiance depuis le système primaire.

1.5 Mise en service

HIN s'efforce de mettre le produit à disposition dans les 20 jours ouvrables suivant la réception de la commande, accompagné du formulaire de mise en œuvre entièrement rempli. Aucune garantie ne peut ici être fournie.

Les adaptations ou configurations éventuellement nécessaires sur le système primaire à raccorder, les adaptations chez le client dans le centre de données, sur le pare-feu, etc. pour établir la connexion sécurisée ne font pas partie de l'offre de HIN, sauf dispositions contraires expressément stipulées dans celle-ci. Des prestations d'ingénierie et de mise en œuvre peuvent être fournies sur demande et sont facturées au tarif horaire actuellement en vigueur.

2. Utilisation et protection des données

HIN impose à ses collaboratrices et collaborateurs une obligation de secret et de confidentialité inscrite dans leur contrat de travail, laquelle reste valide même après la résiliation du contrat de travail.

Le client autorise HIN à utiliser ses données pour la gestion de la relation client ainsi que pour la mise à disposition du répertoire des participants HIN et des services HIN et de les communiquer à d'autres participants HIN.

Le client consent à ce que HIN fasse référence à sa collaboration avec le client dans sa liste de références (en ligne et sur papier). Des références plus étendues et leur utilisation à des fins de marketing ne sont admises qu'avec l'accord écrit préalable du client.

Le client est tenu de se conformer aux obligations découlant des dispositions-cadres relatives à la communication électronique de données et d'informer les utilisateurs autorisés de manière appropriée.

3. Disponibilité et assistance

3.1 Disponibilité des services HIN

HIN s'engage à mettre les services proposés à disposition pendant les horaires de service. HIN vise une disponibilité d'au moins 99,5 % pendant les horaires de service habituelles (365 jours x 24 heures).

Les interruptions des services causées par des attaques malveillantes de tiers ou les défaillances qui ne sont pas sous le contrôle des parties (p. ex. interruption de la connexion Internet) ne sont pas considérées comme des défaillances. De telles défaillances ne sont pas prises en compte dans le calcul de la disponibilité.

3.2 Prestations de support

L'horaire de service est du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00 (à l'exception des jours fériés fédéraux et cantonaux sur les sites de HIN), heure d'Europe centrale (HEC). Les annonces de perturbation sont réceptionnées pendant cette période.

Il est possible de joindre le support HIN par les canaux de communication suivants:

- Téléphone: 0848 830 740 (DE) / 0848 830 741 (FR)
- Site Internet: support.hin.ch/fr
- E-mail: support@hin.ch (DE) / infosr@hin.ch (FR)

Si Applications HIN Systèmes primaires est défectueux ou indisponible en raison d'un problème technique, HIN s'efforce de résoudre celui-ci le plus rapidement possible.

Le délai de réponse est calculé en fonction de l'horaire de service et est mesuré à partir de l'émission de l'annonce de perturbation jusqu'à sa saisie dans le système de tickets HIN. Le délai de réponse est de 24 heures.

HIN s'engage à assurer un support à tous les participants HIN (membres individuels et collectifs). L'administrateur du client peut déléguer gratuitement à HIN les demandes de support qui ne proviennent pas de sa propre organisation.

Sous réserve de toute modification éventuelle par HIN. Les dysfonctionnements et perturbations ne donnent droit à aucun remboursement.

Si le client a convenu un horaire de service garanti payant, les horaires de service sont modifiés conformément aux accords passés.

3.3 Dépannage

HIN fournit un support de second niveau pendant les horaires de service pour les questions relatives aux composants de HIN.

Le support de premier niveau du client réceptionne les annonces de perturbation, les qualifie et les transmet si nécessaire au support de second niveau de HIN.

En cas de perturbation, l'administrateur du client contacte le Customer Care Center HIN, lequel réceptionne l'annonce de perturbation et initie le dépannage.

3.4 Interruptions de service

Dans la mesure du possible, les parties s'informent mutuellement en temps utile des interruptions de service et des perturbations.

Pour que les services fonctionnent le mieux possible, des travaux d'entretien et de maintenance sur les éléments de service sont indispensables. HIN fera alors en sorte que les interruptions qui en résultent soient aussi brèves que possible et aient lieu dans la fenêtre de maintenance officielle (dates disponibles sur www.hin.ch/fr).

3.5 Exploitation technique de la plate-forme HIN

HIN peut confier à des tiers l'exploitation de la plate-forme HIN ou de certaines parties de celle-ci. Elle est en droit de transmettre à ceux-ci les informations correspondantes nécessaires au traitement.

4. Garantie et responsabilité

4.1 Documentation

Après la conclusion du contrat, le client reçoit les documents suivants:

- Description technique du service de données de base (SDB) HIN
- Intégration d'applications via OAuth
- Fiche d'information Intégration en profondeur du service d'authentification pour accéder au DEP
- Intégration du HIN Mail Token Service
- Service de données de base pour des requêtes à partir de systèmes primaires

D'autres documentations sont disponibles sur le site Internet de HIN.

4.2 Maintenance

HIN s'engage à entretenir régulièrement le logiciel et le matériel informatique utilisés dans le centre de données HIN pour garantir le bon fonctionnement des services fournis dans le cadre d'Applications HIN Systèmes primaires. En outre, HIN s'engage à adapter régulièrement la solution aux exigences de l'environnement technologique (systèmes d'exploitation, technologies Internet et normes).

HIN se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires pour les mises à niveau qui permettent d'accroître l'étendue des services.

4.3 Réserve relative à la mise en œuvre

Si, malgré une étude de faisabilité positive et une confirmation de commande, il s'avère au cours de la mise en œuvre que le raccordement ne peut pas être réalisé pour des raisons techniques ou organisationnelles imprévisibles ou qu'il ne peut l'être que moyennant une charge de travail

disproportionnée, l'obligation contractuelle de HIN s'éteint. Dans un tel cas, le client ne peut faire valoir aucun droit à réparation ou dommages et intérêts à l'encontre de HIN.

4.4 Dispositions particulières

HIN s'engage à ce que ses livraisons et prestations présentent les caractéristiques convenues, qu'elles soient conformes aux règles reconnues de la technique et qu'elles ne comportent pas de défauts qui annulent ou réduisent leur valeur ou leur aptitude à l'usage habituel ou prévu par le contrat. En revanche, HIN ne peut fournir aucune garantie que le service acheté répond en tous points aux attentes du client ni qu'il fonctionnera sans faille dans toutes les applications et combinaisons avec d'autres programmes.

La garantie ne s'étend pas non plus aux dommages et/ou perturbations causés par une violation fautive par le client des dispositions de ce contrat.

En cas de défaut, quelle que soit sa gravité, HIN dispose à trois reprises du droit de remédier au défaut. Si une amélioration ne permet pas d'éliminer le défaut, le client peut réduire la rémunération en proportion de la moins-value ou, en cas de défauts majeurs, résilier le contrat.

Les défauts doivent faire l'objet d'une réclamation dans les 10 jours après avoir été découverts. Le délai de garantie est de 4 semaines et s'applique aussi bien aux défauts apparents qu'aux défauts cachés. Il commence à courir dès l'activation du service. HIN est en droit de demander à des tiers de procéder aux améliorations et interventions. Dans ce cas, elle transfère au mandataire l'ensemble obligations et devoirs relatifs à la protection, à la sécurité et à l'utilisation des données.

4.5 Responsabilité de HIN

Les dysfonctionnements ou problèmes résultant du paramétrage ou de l'interaction avec l'infrastructure, le matériel ou les logiciels utilisés par le client et dus à des erreurs de manipulation ou causés par des interventions, ne sont pas considérés comme des défauts d'Applications HIN Systèmes primaires.

HIN décline toute responsabilité pour les dommages causés par les données qu'elle met à disposition. HIN n'assume notamment aucune responsabilité pour les dommages et les pertes de données que le client pourrait subir en raison de virus informatiques, d'accès non autorisés, de chevaux de Troie, de cyberattaques, etc.

La garantie est en outre expressément soumise à la réserve générale que HIN ne peut certifier qu'Applications HIN Systèmes primaires puisse être utilisé sans interruption et sans faille dans toutes les combinaisons souhaitées.

HIN ne prend aucun coût en charge pour les prestations du client ou des tiers qu'elle a mandatés en rapport avec la limitation et/ou la suppression d'éventuels dysfonctionnements.

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

4.6 Responsabilité du client

Le client est responsable envers HIN des dommages dus au non-respect de ses obligations contractuelles, à moins qu'il ne prouve qu'aucune faute ne lui est imputable.

5. Obligations de coopération du client

5.1 Prestations du client

La connexion technique d'Applications HIN Systèmes primaires est effectuée par le client ou un partenaire informatique mandaté par le client.

Le client doit veiller en temps utile et à ses propres frais à disposer de la configuration requise pour le bon fonctionnement d'Applications HIN Systèmes primaires. Il appartient au client de vérifier en détail si le bon fonctionnement du système primaire nécessite des adaptations techniques supplémentaires (système d'exploitation, navigateur) et, si nécessaire, de mettre celles-ci en œuvre.

La responsabilité relative à l'intégration correcte d'Applications HIN Systèmes primaires dans l'infrastructure informatique du client incombe exclusivement à ce celui-ci.

Le support utilisateurs relève de la responsabilité du client. Pour les annonces de perturbation adressées au support HIN qui pourraient être résolues par l'administrateur du client, HIN se réserve le droit de facturer un montant forfaitaire de 150 CHF.

5.2 Acceptation par le client

Le client contrôle l'Applications HIN Systèmes primaires dès sa mise à disposition afin de détecter d'éventuels défauts. En l'absence de réclamation écrite pour défauts de la part du client dans les 10 jours suivant la mise à disposition, le service est considéré comme accepté.

5.3 Protection et renouvellement de la clé

Le client est responsable de la sécurité de son environnement informatique et des clés HIN utilisées. Il est tenu de protéger ses clés d'accès et d'administration contre toute utilisation abusive par le biais d'un mot de passe (phrase de passe). Le client doit informer immédiatement HIN de tout cas d'utilisation illégale ou non contractuelle des services de HIN par des tiers non autorisés et ou des utilisateurs appartenant au client. HIN est en droit de désactiver (temporairement) le service avec effet immédiat pour se protéger lui-même et protéger des tiers contre tout dommage.

Au cours du processus d'enregistrement, le client génère une clé publique et une clé privée (public/private key) et reçoit un certificat du centre de données HIN. Ce certificat permet d'identifier les membres ou collaborateurs et utilisateurs du système primaire comme appartenant à l'organisation du client.

Les certificats HIN sont conformes à la norme internationale X.509. Pour des raisons de sécurité technique, la validité des certificats est limitée par HIN à 3 ans et doit être renouvelée avant l'expiration. HIN rappelle en temps utile au client par e-mail d'effectuer cette procédure simple. En cas de modification de données importantes pour le certificat, la durée de validité peut être raccourcie.

Les caractéristiques d'authentification telles que clé privée, certificat, phrase de passe, etc. ne doivent pas être transmises ou vendues à des tiers. Elles ne doivent pas non plus être reprises dans une autre entreprise. Le client assume les conséquences résultant d'une utilisation abusive des caractéristiques d'authentification. En cas de vol, d'utilisation abusive, d'accès non autorisé aux clés privées ou de divulgation de la phrase de passe, HIN autorise le client à générer de nouvelles clés privées et de s'enregistrer de nouveau ou de faire bloquer le login.

5.4 Obligation de diligence

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

6. Conditions d'utilisation

6.1 Utilisation

Le client dispose d'un droit d'utilisation illimité et non transmissible à partir de la mise à disposition, de l'installation et de l'enregistrement. Le droit d'utilisation ne peut pas être transféré ou vendu à des tiers et nécessite pour ce faire une licence ou un accord distinct passé avec HIN.

6.2 Sanctions en cas d'utilisation abusive

L'utilisation abusive d'Applications HIN Systèmes primaires est interdite et entraînera immédiatement la résiliation du contrat par HIN. Le client n'a droit dans ce cas à aucune indemnisation.

En cas de soupçon fondé d'une utilisation illégale ou non contractuelle des services de HIN par le client, les utilisateurs appartenant au client ou des tiers qui ont accédé aux services HIN via le système informatique du client, HIN est en droit, à tout moment et si nécessaire sans information préalable du client, d'empêcher la diffusion, la mise à disposition ou la consultation de contenus illicites ou d'interrompre la connexion avec le client, sans qu'il en résulte une quelconque obligation d'indemnisation ou d'autres frais pour HIN. Le client n'a alors aucun droit au remboursement de la cotisation annuelle.

7. Rémunération

7.1 Facturation

Les frais annuels récurrents (maintenance et support) sont facturés à partir de la date de mise en service.

Les factures sont payables dans un délai de 30 jours.

7.2 Tarifs

Les tarifs en vigueur sont ceux de l'offre signée (validité de l'offre) lors de la conclusion du contrat ou les tarifs annoncés par HIN. Sous réserve de toute modification éventuelle des tarifs par HIN.

8. Durée contractuelle et résiliation

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée et prend effet à la date de la commande. Le contrat peut être résilié pour la fin d'un trimestre moyennant un préavis de 90 jours. La durée minimale du contrat est de 12 mois. Les résiliations doivent être notifiées par écrit.

Après la résiliation du contrat, le client doit cesser d'utiliser le service. Le client s'engage à détruire les données et documents fournis ou, sur demande, à restituer ceux-ci à HIN après la résiliation de la relation contractuelle.

9. Bases contractuelles

9.1 Éléments du contrat

Les éléments constitutifs du contrat sont, outre l'offre signée, la présente description de prestations Applications HIN Systèmes primaires, les dispositions-cadres relatives à la communication électronique de données de HIN SA (ci-après dénommées «dispositions-cadres HIN») et les conditions générales de HIN SA (ci-après dénommées «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 de prestations Applications HIN Systèmes primaires
3. Dispositions-cadres HIN
4. CG HIN (CG)

9.2 Modification de conditions

HIN se réserve le droit de modifier à tout moment la présente description de prestations. Elle mettra toutefois la nouvelle description de prestations à la disposition du client par voie électronique 30 jours avant le début de validité.

HEALTH INFO NET SA

Novembre 2022