

ADHÉSION COLLECTIVE À HIN

CONTRAT-CADRE

1. Éléments du contrat

Le présent contrat-cadre règle les relations entre le client et la société Health Info Net SA (HIN), Seidenstrasse 4, 8304 Wallisellen (IDE: CHE-103.489.218). Il fait partie intégrante du contrat conclu entre le client et HIN concernant tous les services et produits de HIN. D'autres éléments dudit contrat sont la déclaration de protection des données de HIN, l'«Annexe Droits d'audit et exigences de sécurité pour les clients Gateway» dans sa version actuelle, ainsi que les descriptions des prestations et les conventions individuelles pour les différents produits et services de HIN.

Tout accord dérogatoire requiert la forme écrite. En acceptant le document contractuel, le client exprime son accord avec ces conditions. Les conditions contraires du client ne sont pas reconnues sauf si elles ont été reconnues par écrit.

2. Étendue des prestations

L'offre d'adhésion collective à HIN s'adresse aux personnes morales et aux sociétés de personnes.

La conclusion d'un contrat permet au client¹ et aux utilisateurs autorisés un accès sécurisé et conforme à la protection des données à la plate-forme HIN et l'utilisation des services HIN qui y sont raccordés. Par «utilisateurs autorisés», on entend toutes les personnes qui sont titulaires d'une identité personnelle dans le cadre d'une adhésion à HIN (eID HIN) et qui ont été autorisées par le client à utiliser une identité personnelle ou impersonnelle (eID d'organisation, d'entreprise ou de cabinet) dans le cadre de son adhésion à HIN. HIN garantit par ailleurs la traçabilité des processus numériques. HIN s'engage à entretenir régulièrement le logiciel et le matériel informatique utilisés dans le centre de données HIN.

Le client et les eID HIN sont enregistrés dans le répertoire protégé des participants HIN. Celui-ci est exclusivement accessible en ligne à tous les participants à la plate-forme.

HIN offre au client des produits et des services dans le domaine des technologies digitales du secteur de la santé. Elle s'engage à s'employer, au mieux de ses connaissances et de son expérience, à fournir des prestations de qualité. Le contenu et l'étendue des différentes prestations sont définis dans les conventions de prestations, qui servent de base, avec le contrat et les présentes Conditions générales, aux relations contractuelles entre le client et HIN.

¹ Par souci de lisibilité, seule la forme masculine sera utilisée

3. Protection des données et préservation de la confidentialité, sous-traitance

HIN s'engage à faire respecter une gestion confidentielle des mots de passe d'initialisation, des informations de connexion et des autres informations confidentielles par ses collaborateurs et les parties tierces impliquées dans la fourniture des prestations. HIN est tenue de garder le secret absolu vis-à-vis des tiers sur toutes les informations et processus commerciaux, opérationnels ou techniques qui lui ont été confiés par son client ou qui ont été portés de quelque autre manière à sa connaissance et qui ont un caractère confidentiel. Cette obligation subsiste sans restriction après la fin du contrat.

HIN est autorisée à mettre de manière ciblée à la disposition des éventuels tiers les informations nécessaires à la fourniture des prestations contractuelles. En utilisant les prestations de HIN, l'utilisateur donne expressément son consentement à ce que ces données soient transmises à des tiers dans le but qui vient d'être indiqué. HIN soumet les tiers auxquels elle fait appel à l'obligation de respecter la loi sur la protection des données et de garantir de manière appropriée la sécurité des données.

Le client désigne à HIN un responsable de la protection des données qui est l'interlocuteur et la personne de liaison obligatoire et qui dispose des droits de décision nécessaires.

HIN s'engage à ce que ses collaborateurs et les tiers auxquels il fait appel soient tenus au secret ou à ce qu'ils soient soumis à l'obligation de confidentialité prescrite par la loi.

Le client autorise HIN à utiliser ses données et celles des utilisateurs autorisés pour la gestion de la relation client. Le client consent à ce que HIN puisse faire référence à sa collaboration avec le client ou au client lui-même dans sa liste de références et son répertoire de participants (sous forme électronique et sur support 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 reconnaît que les données sont transportées sur Internet via un réseau de télécommunications ouvert. Bien que les paquets de données soient transmis sous forme cryptée, l'expéditeur et le destinataire ne sont pas cryptés. Comme pour le courrier normal, leurs coordonnées peuvent être lues par des tiers.

Le client reconnaît qu'il est responsable de ses données, de leur conservation, de leur sécurité et de leur sauvegarde. Ceci même si HIN fournit un service correspondant. Il incombe au client de respecter les dispositions légales, en particulier d'éventuelles dispositions internationales en matière de protection des données.

Le client reconnaît donc les risques suivants associés à l'utilisation d'Internet:

1. Une connaissance insuffisante du système et des mesures de sécurité inadéquates peuvent faciliter un accès non autorisé. Il incombe au client de s'informer des mesures de sécurité nécessaires.
2. Il existe un danger latent qu'une personne non autorisée ou un tiers externe puisse accéder à l'ordinateur du client sans se faire remarquer pendant l'utilisation d'Internet. HIN recommande l'utilisation d'un pare-feu (protection interne).
3. Il existe également un risque permanent que des logiciels malveillants se propagent dans les terminaux du client lorsque celui-ci utilise Internet. À cet égard, HIN recommande l'utilisation de logiciels antivirus qui peuvent aider le client à se protéger contre de tels risques.

Les clients trouveront de plus amples informations au sujet du traitement de leurs données personnelles, de leurs droits et des questions connexes dans la Déclaration de protection des données disponible sur

<https://www.hin.ch/fr/declaration-de-protection-des-donnees-de-health-info-net-ag-hin/>.

4. Données des clients finaux

Les données du client enregistrées par le client dans le cadre du présent contrat sur tout support de HIN appartiennent exclusivement au client. HIN n'acquiert à aucun moment un quelconque droit de propriété ou de propriété intellectuelle sur ces données. Le client peut exiger à tout moment – même pendant la durée du présent contrat – la restitution immédiate de toutes les données et, en cas de résiliation du contrat, exiger de HIN une déclaration écrite selon laquelle plus aucune donnée client ne sera conservée par HIN, sous quelque forme et sur quelque support que ce soit (sous réserve des obligations légales d'archivage de documents et de données).

5. Sécurité et protection contre les utilisations abusives

Pour ses services, HIN accorde une importance particulière à la sécurité. Le système de sécurité de HIN est notamment basé sur des procédés cryptographiques aux normes très strictes. En raison du cryptage, il n'est en principe pas possible, pour des personnes non autorisées, de consulter les données confidentielles des clients. Néanmoins, même avec toutes les mesures de sécurité les plus modernes, la sécurité absolue ne peut être garantie tant du côté de HIN que du côté du client.

HIN prend toutes les mesures à la pointe de la technologie permettant d'empêcher les utilisations abusives.

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 bloquer l'ancien accès et à obtenir un nouvel accès.

6. Disponibilité et assistance

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 % (sans garantie) pendant les horaires de service habituels (365 jours x 24 heures). Des fenêtres de maintenance sont communiquées à l'avance sur le site Web de HIN et placées, dans la mesure du possible, pendant les heures creuses (ne s'appliquent pas au calcul de la disponibilité). Les dysfonctionnements et perturbations ne donnent droit à aucun remboursement.

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 au siège de HIN), heure d'Europe centrale (HEC). Les annonces de perturbation sont réceptionnées pendant cette période.

- Téléphone: 0848 830 740 (DE) / 0848 830 741 (FR) / 8048 830 742 (IT)
- En ligne: www.hin.ch
- E-mail: support@hin.ch (DE) / infosr@hin.ch (FR) / support@hin.ch (IT)

HIN travaille selon le principe du «meilleur effort» et fait en sorte de résoudre les pannes et les problèmes le plus rapidement possible (sans garantie).

HIN s'engage à assurer un support à tous les membres HIN (et les destinataires d'e-mails sécurisés sans adhésion à HIN). L'administrateur du client peut déléguer gratuitement à HIN les demandes de support qui ne proviennent pas de sa propre organisation.

Si le client a convenu une option SLA supplémentaire, les horaires de service sont modifiés conformément aux accords passés.

Le support est gratuit, mais en cas de sollicitation particulièrement forte du service, des frais peuvent être encourus après préavis.

6. Responsabilité et garantie

HIN s'engage à exécuter le contrat avec soin, fidélité et compétence, et elle garantit que toutes les prestations fournies sont conformes aux dispositions et spécifications contractuelles explicites ainsi qu'aux prescriptions légales. HIN fournit par conséquent ses prestations au mieux de ses connaissances et de ses compétences pratiques, et elle emploie des collaborateurs sélectionnés avec soin et qualifiés. Toute garantie éventuelle figure explicitement dans le descriptif des prestations. HIN exclut des garanties plus étendues. HIN décline toute responsabilité en cas de perturbation ou d'interruption des services. Dans les limites de la loi, HIN décline toute responsabilité quant à elle-même et aux tiers qu'elle pourrait mandater.

HIN peut confier des parties de la prestation qu'elle effectue à des tiers.

En cas de force majeure, à savoir de survenance d'événements qui échappent au contrôle de la partie concernée (comme par exemple des injonctions ou des mesures des autorités, des conflits de travail, des cas de catastrophe naturelle, d'épidémie ou de pandémie) et qui entravent de manière significative ou rendent impossible la fourniture des prestations, la partie concernée doit informer l'autre partie dans les meilleurs délais et par écrit de la nature de l'événement en cause et de sa durée probable. Dans un tel cas, la partie concernée a le droit de repousser la fourniture des prestations aussi longtemps que dure l'empêchement ainsi que pendant une période de remise en route appropriée; dès que l'événement en cause prend fin, la partie concernée doit par contre reprendre sans délai la fourniture des prestations, à défaut de quoi celle-ci sera intégralement annulée. Les parties s'efforceront en toute bonne foi de réduire autant que faire se peut les conséquences d'un cas de force majeure.

En cas de défaut, quelle que soit sa gravité, HIN dispose à trois reprises du droit de remédier au défaut. 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 il s'applique également aux défauts cachés.

Le client prend note que l'utilisation peut entraîner la violation de dispositions d'ordres juridiques étrangers (p. ex. la législation sur la cryptographie, des réglementations relatives aux exportations et importations). HIN et le fournisseur déclinent toute responsabilité en cas de violation de ces dispositions légales, quelles qu'en soient les conséquences.

7. Obligations du client

Obligation de diligence

Les caractéristiques d'authentification telles que clé, certificat, phrase de passe, etc., ne doivent pas être transmises ou vendues à des tiers. Une utilisation du système sans intervention humaine comme par exemple en cas d'envoi automatique d'e-mails ou d'accès à des applications protégées par HIN sans interaction de l'utilisateur n'est pas autorisée et requiert une autre licence. En cas de soupçon justifié d'utilisation illicite ou contraire au contrat de services HIN par les utilisateurs autorisés ou des tiers ayant accédé aux services HIN depuis l'ordinateur du client, HIN est en droit de mettre un terme, à tout moment et au besoin sans information préalable, à l'utilisation d'un service HIN. L'utilisation

abusive peut entraîner la résiliation immédiate par HIN. Le client n'a droit dans ce cas à aucune indemnisation ni remboursement de la taxe annuelle.

Le client et l'utilisateur autorisé supportent les conséquences d'une utilisation abusive des caractéristiques d'authentification (clé privée, certificat, phrase de passe, etc.). Le client et l'utilisateur autorisé sont tenus de protéger les caractéristiques d'authentification au moyen de mots de passe.

Le client est tenu de se conformer aux obligations découlant des présentes dispositions et d'informer les utilisateurs autorisés de manière appropriée.

Obligation de déclaration

Le client doit informer immédiatement HIN de tout cas (y compris les cas suspects) d'utilisation illégale ou non contractuelle des services HIN par les utilisateurs relevant du client ou par des tiers non autorisés.

Le client s'engage à informer HIN sans délai de tout changement des données utilisateur (départ, mutation, fin d'une adhésion personnalisée) d'une eID HIN.

Obligation de collaboration

Le client est tenu de soutenir HIN dans la mesure de ses moyens et de mettre à disposition en temps utile et correctement tous les documents et informations qui sont nécessaires à la fourniture des prestations en bonne et due forme. Le client est seul responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité de ces informations. Si le client ne remplit pas son obligation de collaborer, il supporte les conséquences d'un tel manquement à ses obligations. Il doit en particulier indemniser HIN pour toute charge de travail supplémentaire.

Utilisation de l'identité HIN (eID HIN), e-mail et boîte mail

Le client et les utilisateurs autorisés par ce dernier utilisent leur identité HIN (eID HIN) pour des transactions électroniques et la communication de données (connexion à diverses applications de cybersanté). L'expéditeur et le destinataire sont vérifiés en ligne. Le client ou l'utilisateur autorisé est conscient des faits suivants:

- les parties partent du principe que la communication émane d'une personne ou d'une institution identifiée et autorisée, et que la communication est confidentielle;
- lui-même est engagé et peut être lié par la communication et les transactions qui passent par sa propre eID HIN;
- il est responsable de l'utilisation abusive des identités attribuées dans le cadre de son adhésion à HIN.

Par conséquent, il est dans l'intérêt du client de s'assurer que

- toute eID HIN personnelle de son contrat n'est utilisée que par l'utilisateur correspondant;
- seuls les utilisateurs qu'il a autorisés à utiliser les identités HIN d'entreprise, d'organisation ou de cabinet de son contrat les utilisent;
- les utilisateurs autorisés sont informés des risques d'utilisation correspondants;
- les mesures de sécurité décrites ci-après sont prises.

Chaque adresse e-mail dispose de sa propre boîte mail et de ses propres e-mails. La boîte mail appartient exclusivement au client (il est par conséquent responsable du respect des dispositions relatives à la protection des données). Cela vaut aussi bien pour les adresses e-mail personnelles et impersonnelles, les eID d'entreprise ou les structures Gateway. Ainsi, l'utilisateur n'a aucun droit vis-à-vis de

HIN à la restitution ou au portage de la boîte mail, à moins que le client n'y consente expressément. Ce droit est disponible pour une durée illimitée et n'est pas transmissible. Ce droit reste également en vigueur dans le cas d'une résiliation ou d'une désactivation.

L'eID HIN reste chez chaque utilisateur enregistré de l'eID HIN. Celle-ci, sans adresse e-mail ni boîte mail, peut être reliée à une nouvelle adresse e-mail et à une nouvelle boîte mail.

Le client et l'utilisateur peuvent stipuler par écrit que non seulement l'eID HIN mais aussi l'adresse e-mail et la boîte mail doivent appartenir à l'utilisateur concerné (p. ex. pour les modèles de médecins agréés) et que celui-ci doit avoir le pouvoir d'en disposer pleinement. Cet accord doit être communiqué à HIN par écrit; HIN fournit un modèle à cet effet.

Invalidation d'une identité HIN

Une eID HIN ne peut être invalidée que par HIN. Une eID HIN est invalidée dès qu'un abus ou un soupçon justifié d'abus de l'eID HIN existe ou que le contrat a expiré. D'autres motifs d'invalidation restent réservés. Cette déclaration d'invalidité peut être initiée par HIN, le client/l'utilisateur d'identités ou l'émetteur du certificat. Une fois les vérifications effectuées, l'eID HIN est suspendue pendant six mois, et le certificat HIN correspondant est révoqué. Pendant la période de suspension, une demande de rétablissement de l'eID HIN peut être présentée à HIN. Après six mois, l'eID HIN est définitivement déclarée invalide, et tous les droits d'accès sont révoqués.

En cas de perte ou de mauvaise utilisation présumées de l'eID HIN, le client doit en informer immédiatement HIN. Pendant les heures d'ouverture, HIN suspend l'eID HIN concernée avec la plus grande priorité.

Inscription du client et des utilisateurs autorisés

L'inscription en ligne permet une identification sûre via une caméra de l'appareil du détenteur de l'ID. La caméra enregistre le son, la pièce d'identité et la photo du détenteur de l'ID, les vérifie numériquement et les compare avec une copie d'une pièce d'identité prise initialement. Le service est assuré par la société Intrum SA. Les données d'inscription sont collectées par HIN et transmises à Intrum SA. En utilisant ce service, le détenteur de l'eID consent expressément (ou le client informe l'utilisateur autorisé et confirme que celui-ci consent) à la transmission de ces données à Intrum SA aux fins décrites ci-dessus.

Les informations fournies sont les nom et prénom, adresse, date de naissance, lieu de naissance, numéro de téléphone portable et adresse e-mail. Pendant le processus d'identification, des enregistrements photo et/ou vidéo de la pièce d'identité sont effectués pour comparer les données d'utilisateur final reçues précédemment avec les données figurant sur la pièce d'identité.

Toutes les données collectées par Intrum SA sont exclusivement utilisées pour identifier l'utilisateur final. La validation est transmise à HIN et sera supprimée des serveurs Intrum après 90 jours au plus tard, dans la mesure où HIN n'aura pas déjà émis une demande de suppression. En raison des délais de conservation légaux, les données peuvent être stockées chez HIN pendant la durée de la relation commerciale entre HIN et le preneur de contrat et jusqu'à dix ans après qu'elle a pris fin.

8. Prix, rémunération et facturation

HIN facture au client les services convenus conformément à l'offre, à ses descriptifs de prestations et/ou à ses listes de prix (rémunération globale).

L'adhésion collective à HIN peut être utilisée à partir de la mise en service et de l'activation du premier service HIN. La rémunération est due à partir de la conclusion du contrat. La facturation s'effectue à partir du mois suivant la commande jusqu'à la fin de l'année et ensuite pour chaque période annuelle au début de la période de facturation. La facture est envoyée au client à l'adresse mentionnée dans l'offre.

Toutes les indications de prix sont des prix nets, hors TVA, payables sans déductions ni compensations, sur facture, dans un délai de 30 jours (échéance) dès la date de facturation. Le client ne peut pas céder à des tiers les créances qu'il a envers HIN. Faute de règlement dans le délai de paiement, le client tombe automatiquement en demeure. Dans un tel cas, un intérêt moratoire de 5% et l'ensemble des frais découlant de la demeure, et notamment les frais de sommation et de poursuite, sont mis à sa charge. Les frais en cas de retard de paiement sont les suivants:

- rappel de paiement: gratuit
- chaque rappel supplémentaire: CHF 10
- introduction de la poursuite: CHF 50 plus frais effectifs de l'Office des poursuites
- recours à la voie judiciaire: frais effectifs

À moins qu'un prix forfaitaire n'ait été expressément convenu, les prestations de support sont facturées selon les frais effectifs. Le temps consacré est compté par quarts d'heure, les périodes incomplètes sont arrondies. Sauf accord contraire, les frais et les dépenses (notamment les frais de déplacements) sont facturés séparément. Le relevé ou la facture est considéré comme accepté s'il n'est pas contesté dans un délai de 20 jours après réception. Si une facture non contestée n'est pas payée, HIN est libre de limiter ou de cesser ses prestations jusqu'à la date du paiement.

9. Propriété intellectuelle

Pendant la durée du contrat, le client a le droit non transmissible et non exclusif d'utiliser les services et les produits conformément aux descriptifs de prestations. Le client et les utilisateurs autorisés ne se voient conférer aucun droit d'utilisation plus étendu. HIN et les tiers autorisés conservent sans restrictions tous les droits d'auteur qui sont les leurs sur la propriété intellectuelle concernant les services et produits proposés. Pour les droits appartenant à des tiers, HIN garantit qu'elle dispose des droits d'utilisation et de commercialisation requis.

Les droits de propriété, d'auteur, de marque et/ou de licence sur les composants logiciels, signes, logos, sites Web et autres documents et données de HIN restent la propriété exclusive de HIN. HIN est en droit d'utiliser des idées générales, des concepts et des procédures qu'elle a développés ou découverts dans le cadre de l'élaboration des services pour le client, seule ou en collaboration avec le personnel du client, pour des projets identiques ou similaires avec des tiers.

10. Durée du contrat et résiliation

Le contrat-cadre entre en vigueur dès l'acceptation de l'offre par le client. La durée minimale du contrat est de 12 mois. Le contrat peut être résilié par les deux parties avec un délai de résiliation de trois mois, par écrit à chaque fin de trimestre.

Le remboursement du montant déjà versé au-delà de la durée du contrat peut être demandé moyennant la déduction de frais de traitement forfaitaires de CHF 50.00 (hors TVA).

À la fin du contrat, le client et les utilisateurs autorisés perdent le droit d'utilisation de toutes les prestations de HIN, et le logiciel correspondant doit être retiré de tous les ordinateurs. Le client s'engage à détruire les données et documents fournis ou, sur demande, à restituer ceux-ci à HIN après la

fin de l'adhésion collective à HIN. HIN bloque les accès et désactive les certificats. Les indications concernant les adhésions correspondantes à HIN sont supprimées du répertoire des participants. HIN efface les e-mails et les données qui se trouvent encore sur les serveurs de HIN à l'issue d'un délai de 3 mois à compter de la fin du contrat.

11. Modification des conditions

HIN se réserve le droit de modifier les conditions (prix, adaptation des prestations et des documents contractuels, etc.) pendant la durée d'adhésion. Des modifications peuvent être apportées au contrat sous forme numérique si elles le sont de manière explicite. Dans ce cas, le client a le droit de résilier le contrat de manière extraordinaire. La résiliation doit être notifiée par écrit (signature manuscrite ou signature numérique qualifiée), à défaut de quoi la modification est considérée comme approuvée par le client un mois après son entrée en vigueur.

12. Dispositions finales

Clause de sauvegarde

Si l'une des dispositions du présent contrat devait être ou se révéler pour quelque raison que ce soit illicite, invalide ou inapplicable, la validité des autres dispositions n'en serait pas affectée. Sauf convention contraire, la disposition frappée de nullité devra être remplacée par une disposition valide qui, dans toute la mesure du possible, tient compte de l'objectif économique de la disposition et de la volonté des parties au moment de la conclusion du contrat. Il en va de même pour d'éventuelles lacunes.

Aucune des parties ne peut transférer à des tiers les droits et obligations découlant du présent contrat sans l'autorisation écrite préalable de l'autre partie.

Divulgence dans le cadre de procédures judiciaires ou administratives

De manière générale, les documents et pièces de HIN ne sont pas divulgués aux autorités de poursuite pénale et aux fonctionnaires de ces autorités sauf présentation de documents, décisions, injonctions ou jugements établis en bonne et due forme, émanant d'un tribunal compétent et imposant la fourniture d'informations.

Droit applicable et for

Le droit suisse est applicable, à l'exclusion d'éventuelles règles de conflit de lois et de la Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises. Pour tout litige découlant du présent document contractuel et d'autres éléments constitutifs du contrat, le for est au siège de HIN. HIN a le droit d'intenter une action contre le client au domicile ou au siège de ce dernier.

HEALTH INFO NET AG,

Novembre 23