

Clauses contractuelles pour le service hébergé

1 Avant-propos

LAB2U recourt, pour la fourniture de son service à l'Utilisateur, à un hébergement agréé de données de santé à caractère personnel auprès de :

INFORMATIQUE DE SECURITE, SAS au capital de 691 460€, inscrite au RCS de Chalon sur Saône sous le numéro 339 178 949, domiciliée 2 avenue des Puits à MONTCEAU LES MINES, ci-après « IDS ».

La présente annexe explicite les engagements d'IDS auprès de LAB2U pour la réalisation de cet hébergement, et les attentes d'IDS envers LAB2U et l'Utilisateur. Elle doit impérativement être incluse sans restrictions ni modifications dans les contrats de fourniture par LAB2U à l'Utilisateur du service hébergé par IDS.

2 Prestation

2.1 Description des prestations

IDS met à la disposition de LAB2U un environnement d'exécution de ses logiciels assurant la fourniture du service auprès de l'Utilisateur.

IDS assure pour le compte de LAB2U :

- La résolution dynamique des noms de domaines associés au service en fonction de la disponibilité des accès Internet vers l'infrastructure d'IDS
- Le cryptage des communications entre les terminaux des utilisateurs et ses serveurs,
- L'authentification des utilisateurs, grâce notamment aux cartes CPS,
- La sauvegarde quotidienne des données déposées,
- La constitution et l'archivage de journaux des événements du système et de l'application,
- La publication d'un tableau de bord de qualité de service,
- La restitution à LAB2U des données relatives à chacun de ses clients lors de la résiliation de son contrat.

2.2 Description des moyens

IDS réalise ses prestations au moyen de plusieurs centres de communication, de traitement et de stockage de données. Certains de ces centres peuvent être hébergés dans les locaux de prestataires externes, mais ils sont opérés exclusivement par des personnels d'IDS sous les conditions décrites dans le présent document.

2.3 Indicateurs de qualité de service

IDS rend accessible à LAB2U un tableau de bord permettant de consulter pour le mois précédent :

- Le taux de disponibilité de l'application, mesuré par une tentative de connexion automatique toutes les 5 minutes,
- Les fiches de description des incidents de confidentialité répertoriés, ventilées par rubriques :
 - Analyse en cours,
 - Incidents imputables aux utilisateurs,
 - Incidents imputables à LAB2U
 - Incidents imputables à IDS
- Les fiches de description des incidents d'intégrité ou de disponibilité répertoriés, ventilés par rubriques :
 - Analyse en cours,
 - Incidents imputables aux utilisateurs,
 - Incidents imputables à LAB2U
 - Incidents imputables à IDS

2.4 Suspension du service

IDS se réserve le droit de suspendre en dernier recours l'accès à l'application lorsque son maintien ne lui permettrait pas de respecter ses obligations légales présentes ou futures, notamment en termes de confidentialité et de méthodes d'authentification.

3 Relation aux personnes concernées par les données hébergées

3.1 Recueil de l'accord des personnes concernées

L'Utilisateur, ou à défaut LAB2U, s'engage à obtenir un accord explicite de la personne concernée avant toute production de données personnelles de santé. L'usage de l'application pour les données d'une personne vaut confirmation que cet accord a été dûment obtenu et formalisé.

L'Utilisateur s'engage à présenter, sur simple requête d'IDS, la preuve formelle de recueil de cet accord avant la première insertion de données.

3.2 Communication des données

En cas de requête de la personne concernée, il appartient à LAB2U de mettre à la disposition de l'Utilisateur, par un moyen qu'ils auront convenu ensemble :

- les données personnelles de santé détenues,
- les droits d'accès accordés sur ces données,
- l'historique des accès aux données, basé sur les enregistrements effectués par IDS et rendus accessibles à LAB2U pour lui permettre de répondre à une telle requête.

En aucun cas ces éléments ne pourront être communiqués par IDS à la personne concernée.

3.3 Rectification des données personnelles

La rectification des données personnelles ne peut être effectuée que par l'Utilisateur ou par LAB2U. En aucun cas IDS ne peut intervenir sur les données hébergées.

4 Usage de l'application

4.1 Adéquation des postes

Il appartient à l'Utilisateur de vérifier l'adéquation des postes de travail aux services d'authentification fournis par IDS, et notamment :

- Un accès Internet avec un navigateur récent (Mozilla Firefox 3.0 ou supérieur, Internet Explorer 8.0 ou supérieur), configuré pour accepter les cookies de session et l'exécution d'applets Java,
- En cas d'authentification par carte CPS, un lecteur de cartes et les bibliothèques de lecture de la carte CPS fournies par l'ASIP Santé.

IDS met à disposition sur son site <https://cert.idshost.fr> une page de test de la compatibilité des postes de travail.

4.2 Attribution des droits

L'Utilisateur attribue seul les droits d'accès aux données de santé qu'il dépose, et est seul responsable en cas d'une indisponibilité, d'une perte de confidentialité ou d'une corruption liées à des erreurs d'attribution de ces droits.

4.3 Limites de confidentialité

IDS assure l'authentification des utilisateurs sur la base d'éléments d'authentification devant être conservés comme privés et secrets (carte CPS et son code PIN, certificats et leurs mots de passe, etc.) IDS n'est pas responsable de pertes de confidentialité, d'auditabilité ou d'intégrité dues à la divulgation de ces éléments.

IDS n'assure la confidentialité des données que jusqu'au terminal de l'utilisateur. Il appartient à celui-ci d'empêcher ensuite leur divulgation via l'écran, des impressions, des logiciels espions, ou toute autre méthode de consultation. L'utilisateur est également tenu de fermer sa session avant de quitter son poste de travail.

Lors de la restitution de données à LAB2U, IDS n'assure leur confidentialité que jusqu'à la délivrance du support ou du fichier. Il appartient à LAB2U d'empêcher ensuite leur divulgation.

4.4 Légalité des contenus

Il est interdit d'utiliser les services fournis par IDS pour le stockage de contenus à caractère pédophile, diffamatoire ou injurieux, appelant à la haine raciale ou religieuse, faisant l'apologie des crimes de guerre, ou ne respectant pas les dispositions du Code de la propriété Intellectuelle dans son intégralité.

4.5 Journalisation des accès

IDS constitue un historique des accès à l'application et aux données personnelles de santé.

LAB2U met cet historique à disposition de l'Utilisateur selon des modalités à convenir entre eux.

L'Utilisateur accepte cet historique comme preuve en cas de contestation sur la confidentialité ou l'intégrité des données.

4.6 Gestion des incidents

IDS met en œuvre un processus de gestion des incidents de sécurité, avec une notification immédiate ou périodique à LAB2U selon la gravité des incidents constatés.

L'Utilisateur s'engage à notifier à LAB2U, qui le transmettra à IDS, tout incident de sécurité constaté ou toute vulnérabilité supposée.

Afin de permettre à IDS d'intenter des poursuites en cas de tentative d'intrusion, l'Utilisateur s'engage à ne tenter d'aucune manière de démontrer une vulnérabilité supposée.

5 Restitution des données

IDS met à la disposition de LAB2U des services de restitution des données en fin de prestation d'hébergement.

La restitution s'effectue par téléchargement d'un fichier crypté avec la clé publique d'un certificat d'authentification propre à l'Utilisateur, qu'il s'agisse d'un certificat CPS ou d'un certificat délivré par IDS. Un outil disponible sur le site <http://www.ids-assistance.com> permet à l'Utilisateur en possession d'un tel certificat de décrypter localement ce fichier.

LAB2U et l'Utilisateur doivent convenir de la modalité de transmission de ce fichier à l'Utilisateur. La suppression définitive des données sur les serveurs et dans les archives d'IDS sera effectuée à l'initiative de LAB2U une fois la récupération par l'Utilisateur confirmée.

En l'absence d'une telle requête de suppression, et deux mois après une mise en demeure auprès de LAB2U restée infructueuse, IDS procédera de sa propre initiative à la suppression de ces données.

Lorsque le service proposé par LAB2U comporte une prestation d'archivage, les archives seront également restituées à l'Utilisateur en fin de prestation d'hébergement, charge à lui d'assumer le respect de leur délai légal de conservation.

Si des archives constituées par IDS arrivent en fin de leur délai légal de conservation durant la période de validité du contrat d'hébergement, elles seront également restituées à l'Utilisateur, charge à lui d'assumer leur destruction ou leur conservation à des fins documentaires.

6 Evolutions

6.1 Evolutions techniques

IDS se réserve le droit d'apporter à l'environnement d'exécution toutes les évolutions techniques nécessaires pour le respect de ses engagements de disponibilité, de confidentialité, d'intégrité et d'auditabilité aux meilleures conditions d'efficacité.

Hormis dans le cas de la gestion d'un incident critique, ces évolutions seront apportées après une information préalable auprès de LAB2U et avec son accord explicite.

Dans le cas où cette évolution présenterait un risque d'impact sur le service rendu, il appartient à LAB2U d'en informer l'Utilisateur et d'obtenir son accord.

6.2 Garanties en cas de défaillance d'IDS

En cas de résiliation de la convention d'hébergement entre LAB2U et IDS, quel qu'en soit le motif, y compris la perte ou le non renouvellement de l'agrément d'hébergeur de données de santé accordé à IDS, IDS mettra tout en œuvre pour permettre à LAB2U de poursuivre son exploitation.

Le nom de domaine sous lequel est commercialisé le service est détenu et administré par LAB2U, qui fera son affaire de sa redirection vers un autre hébergeur agréé.

Afin de permettre à LAB2U de récupérer ses données, IDS conservera celles-ci et laissera ouverte une interface d'accès privative à LAB2U durant un mois après la résiliation. Si les données n'ont pas été reprises par LAB2U à l'issue de cette période, elles lui seront restituées par IDS sous la forme de supports amovibles cryptés, puis détruites deux semaines après l'accusé de réception des supports de restitution.