

Le présent document (la présente « **annexe** ») est l'annexe relative aux services ONE Mail Partnered (« **services ONE Mail Partnered** »), comme définie ci-dessous, faite en application de la convention relative aux services de cyberSanté Ontario (la « **convention** ») passée entre cyberSanté Ontario et le client mentionné ci-dessous (le « **client** »), datée le **<Insert date of SA : MMMM, dd, yyyy>** et entrant en vigueur le **<Insert effective date : MMMM, dd, yyyy>** (la « **date d'entrée en vigueur** »). Les services ONE Mail Partnered seront fournis par cyberSanté Ontario lors de l'acceptation par le client des modalités de la présente annexe et de la confirmation écrite de cyberSanté Ontario que cette annexe signée a été reçue et acceptée.

Dénomination sociale du client

**<Insérer la dénomination sociale, une société constituée aux termes de [nom de la loi]>**

## 1. Définitions

Sauf mention contraire dans la présente annexe, les termes définis dans celle-ci ont le sens qui leur a été attribué dans la convention :

« **Annexe relative aux services ICP** » signifie une annexe relative aux services passée entre les parties et relative à la délivrance et à l'utilisation de certains justificatifs par le client, comme décrit de façon plus détaillée dans l'annexe en question.

« **Contenu du client** » signifie la totalité des renseignements, des données, du code et des autres documents téléversés, stockés, transmis, reçus ou traités par le client en relation avec le service ONE Mail Partnered ou tout autre service.

« **ONE Pages** » signifie un service de répertoire fourni par cyberSanté Ontario dans le but de faciliter la communication entre les professionnels de la santé; il est mis à la disposition de tous les utilisateurs finaux et des utilisateurs finaux d'autres clients qui reçoivent des services de cyberSanté Ontario.

« **Répertoire ONE Pages** » signifie le répertoire de professionnels de la santé associé à ONE Pages.

« **Services de soutien du client** » signifie le soutien technique et administratif relatif au service ONE Mail Partnered qui doit être fourni par le client comme indiqué dans la pièce C.

« **Service ONE Mail Partnered** » signifie les services d'acheminement de courriel et de cryptage fournis conformément à la présente annexe, comme décrit dans l'article 2 et la pièce A.

« **Système de courriel du client** » signifie un système de courriel exploité par le client.

## 2. Prestation du service ONE Mail Partnered et description en langage simple

2.1. **Demande de service ONE Mail Partnered.** Lorsque le client demande le service ONE Mail Partnered, il doit remplir, signer et soumettre la présente annexe à cyberSanté Ontario. La prestation du service ONE Mail Partnered au client est assujettie aux modalités de la convention, y compris la présente annexe.

2.2. **Utilisation du service ONE Mail Partnered.** Le client reconnaît que le service ONE Mail Partnered lui est fourni uniquement pour ses utilisateurs finaux et ne peut être utilisé par personne d'autre. Le client ne permettra à aucune autre personne d'utiliser le service ONE Mail Partnered.

2.3. **Niveaux de service et soutien.** Les niveaux de service qui s'appliquent à la prestation du service ONE Mail Partnered par cyberSanté Ontario sont énoncés dans la pièce A. cyberSanté Ontario ne fournit au client des services de soutien pour le service ONE Mail Partnered que par l'entremise de son représentant autorisé. cyberSanté Ontario ne fournit pas de services de soutien aux utilisateurs finaux du client, car c'est à celui-ci qu'il incombe de fournir un tel soutien.

2.4. **Services de réseau** Le client reconnaît qu'il doit signer une annexe relative aux services ICP avec cyberSanté Ontario pour se prévaloir du service ONE Mail Partnered. Conformément à l'article 7.4 ci-dessous, si l'annexe relative aux services ICP est résiliée ou suspendue pour quelque raison que ce soit, cyberSanté Ontario peut résilier ou suspendre le service ONE Mail Partnered.

- 2.5. **Description en langage simple.** Le client reconnaît par les présentes qu'il a obtenu les descriptions en langage simple du service ONE Mail Partnered et les protections mises en œuvre par cyberSanté Ontario pour se protéger contre l'utilisation et la divulgation non autorisées des renseignements personnels sur la santé, ainsi que pour protéger leur intégrité. La copie actuellement en vigueur de la description des services en langage simple est disponible sur le site Web de cyberSanté Ontario à l'adresse [www.ehealthontario.on.ca](http://www.ehealthontario.on.ca). cyberSanté Ontario peut modifier la description en langage simple de temps à autre en publiant un avis sur son site Web à l'adresse [www.ehealthontario.on.ca](http://www.ehealthontario.on.ca), et le client est responsable de consulter et de conserver une copie de toute description en langage simple modifiée. L'utilisation continue des services par le client constitue une acceptation de toute description en langage simple modifiée. Pendant les 10 jours ouvrables qui suivent toute date à laquelle cyberSanté Ontario publie un avis de modification, si cette modification n'est pas acceptable pour le client, celui-ci peut résilier la présente annexe moyennant un préavis écrit de 30 jours remis à cyberSanté Ontario.

### 3. Contenu du client

- 3.1. **Données du client.** Le client reconnaît que la responsabilité de cyberSanté Ontario pour tout contenu du client est limitée à le traiter afin de fournir le service ONE Mail Partnered, et qu'à tous les autres égards, le client est responsable du contenu du client et de l'utilisation du service ONE Mail Partnered conformément aux lois applicables. Par exemple, le client est responsable si le contenu du client est considéré comme étant illégal ou comme portant atteinte aux droits de propriété intellectuelle d'un tiers.
- 3.2. **Application de la loi.** cyberSanté Ontario ne peut être tenue responsable de sa divulgation de tout contenu du client ou de tout autre renseignement associé à un compte de courriel sur le système de courriel du client si une telle divulgation est requise par une loi applicable dans la province de l'Ontario, à condition que cyberSanté Ontario, dans la mesure permise par la loi, informe le client d'une telle exigence dès qu'elle peut légalement le faire, afin que le client puisse demander une ordonnance de protection ou un autre recours. Le client assume la responsabilité d'informer tout utilisateur final touché.
- 3.3. **Antivirus et antipourriel.** cyberSanté Ontario tentera de filtrer les messages de courriel envoyés aux utilisateurs du service ONE Mail Partnered afin d'éliminer les virus et tout autre contenu nuisible, ainsi que les envois de masse de courriels non sollicités. Le client reconnaît et informera ses utilisateurs finaux que de telles mesures sont raisonnables, même si de temps à autre, il est possible qu'un ou plusieurs utilisateurs finaux ne reçoivent pas des courriels qui leur ont été envoyés.

### 4. Administration

- 4.1. **Personne-ressource.** Le représentant autorisé assume la responsabilité de la coordination de toutes les affaires relatives à la présente annexe.
- 4.2. **Utilisateur final.** Le client fournira à cyberSanté Ontario tout renseignement requis pour créer une entrée pour chaque utilisateur final dans le répertoire ONE Pages dans un format électronique raisonnablement satisfaisant pour cyberSanté Ontario. Le client assume la responsabilité de fournir à cyberSanté Ontario des mises à jour de tels renseignements, le cas échéant, au moins deux fois par jour, à moins que cyberSanté Ontario et le client n'en conviennent autrement par écrit. Le client est l'unique responsable d'obtenir le consentement requis pour inscrire les renseignements personnels de ses utilisateurs finaux dans le répertoire ONE Pages.
- 4.3. **Proportionnalité.** Après avoir été informé de toute violation de la politique d'utilisation acceptable de cyberSanté Ontario par un utilisateur final, le client devra :
- (a) faire de son mieux pour minimiser les effets de cette violation; et
  - (b) faire de son mieux pour prévenir toute violation future de la politique d'utilisation acceptable de cyberSanté Ontario par cet utilisateur final.

De plus, si cyberSanté Ontario le demande, le client doit suspendre le ou les comptes (s'il en a plus d'un) de cet utilisateur final sur le système de courriel du client jusqu'à ce que cyberSanté Ontario soit raisonnablement satisfait que de telles mesures aient été prises. Si le client ne le fait pas lorsqu'on lui demande de le faire, il reconnaît qu'il est raisonnable pour cyberSanté Ontario de suspendre le service ONE Mail Partnered conformément à l'article 7.2 de la présente annexe.

### 5. Coûts des services

cyberSanté Ontario assumera le coût du maintien du service ONE Mail Partnered, et à condition que le client respecte les modalités de la présente annexe, il fournira à celui-ci un accès au service ONE Mail Partnered pour ses utilisateurs finaux. Le client assume l'unique responsabilité d'engager, de recevoir et d'utiliser le service ONE Mail Partnered, y compris, notamment, de l'acquisition, de l'installation et du maintien de l'équipement, des logiciels et des installations de télécommunication dont il a besoin pour recevoir le service ONE Mail Partnered.

### 6. Vérification

Le client autorise cyberSanté Ontario et ses représentants, avec un préavis écrit de cinq (5) jours ouvrables et pendant les heures de bureau, à inspecter les dossiers et les documents qui sont en la possession ou sous le contrôle du client afin de vérifier sa conformité avec les modalités de la présente annexe et toute condition applicable de la convention.

### 7. Durée et résiliation

7.1 **Durée.** La présente annexe commence à la date d'entrée en vigueur et est maintenue, sauf si elle est résiliée conformément aux articles 7.2, 7.3 ou 7.4.

7.2 **Résiliation à des fins de commodité.** En plus du droit de résiliation ou de suspension comme décrit dans l'article 2.4 ci-dessus, chacune des parties peut résilier la présente annexe sans obligation, coût, pénalité ou préjudice à tout autre droit ou recours en vertu de la convention sur remise d'un préavis écrit d'au moins 90 jours à l'autre partie.

7.3 **Suspension et résiliation.** cyberSanté Ontario aura le droit de suspendre immédiatement la prestation du service ONE Mail Partnered s'il estime raisonnablement qu'une telle mesure est justifiée par une situation d'urgence ou une circonstance, y compris le manquement du client à suspendre les comptes de l'utilisateur final, comme décrit dans l'article 4.3 ci-dessus.

7.4 **Résiliation.** cyberSanté Ontario peut, à son entière discrétion, résilier ou suspendre immédiatement le service ONE Mail Partnered sans obligation, coût ou pénalité, et sans préjudice à ses autres droits ou recours en vertu de la présente annexe ou de la convention, légalement ou en equity, si la convention ou l'annexe relative aux services ICP expire ou est résiliée pour quelque raison que ce soit.

7.5 **Survie.** Dans l'éventualité de l'expiration ou de la résiliation de la présente annexe pour quelque raison que ce soit, les dispositions de la présente annexe qui, de par leur nature, sont conçues pour survivre à l'expiration ou à la résiliation leur survivront, y compris les articles 1, 7.4 et 9.

### 8. Sécurité et surveillance

8.1 **Obligations du client.** En plus des obligations de sécurité et de confidentialité énoncées dans la convention, le client convient de respecter les obligations de sécurité présentées dans la pièce B.

8.2 **Surveillance.** cyberSanté Ontario surveillera l'infrastructure technologique utilisée pour fournir le service ONE Mail Partnered d'une manière conforme aux bonnes pratiques d'administration de réseaux et de services de courriel et conformément aux lois applicables.

8.3 **Surveillance du contenu du client.** cyberSanté Ontario n'est pas tenu de surveiller le contenu du client, mais il peut le faire lorsque la loi l'exige ou qu'il a la conviction raisonnable que le client ou un utilisateur viole ou a violé la présente annexe ou la convention.

### 9. Limitations de responsabilité

9.1. **Limitation.** Sauf mention contraire expresse dans la présente annexe, en aucun cas une partie ne sera tenue responsable des pertes, des dépenses ou des dommages indirects, consécutifs, accessoires, punitifs ou exemplaires, ni de la perte de données, de revenus ou de profits, même si elle a été informée de leur possibilité ou s'ils étaient raisonnablement prévisibles. La responsabilité d'une partie envers

l'autre partie en ce qui concerne l'exécution ou la non-exécution ou pour toute question relative à la présente annexe ou à la convention, pour la totalité des réclamations, ne dépassera pas au total le plus élevé des montants suivants :

- (a) 250 000 \$ ou
- (b) 5 000 \$ multiplié par le nombre total d'enregistrements de tous les utilisateurs finaux

Cette limite s'appliquera sans tenir compte de la nature de la cause d'action, de la demande ou de la réclamation, y compris une violation de contrat, la négligence, le tort ou toute autre théorie juridique.

9.2 **Déni de responsabilité.** cyberSanté Ontario n'affirme ni ne garantit que :

- (a) le fonctionnement du service ONE Mail Partnered sera ininterrompu et sans erreur;
- (b) les mesures prises par cyberSanté Ontario pour protéger l'intégrité des données transmises au moyen du service ONE Mail Partnered seront toujours efficaces;
- (c) une personne ne peut pas compromettre les mesures de sécurité mises en œuvre par cyberSanté Ontario relativement au service ONE Mail Partnered.

Sauf ce qui est prévu expressément dans la présente annexe, cyberSanté Ontario ne fait aucune garantie, assertion, condition, promesse ou indemnité, quelle qu'elle soit, expresse ou implicite, prescrite par la loi ou autrement, y compris les garanties implicites et les conditions de qualité marchande ou d'adaptation à un usage particulier, et cyberSanté Ontario n'assume aucune responsabilité pour l'utilisation du service ONE Mail Partnered par un utilisateur final quelconque.

## 10. Dispositions générales

**Intégralité de l'entente.** La présente annexe, avec la convention et tout document joint à la présente annexe, constitue l'intégralité de l'entente entre les parties relativement au sujet des présentes et elle remplace la totalité des ententes, des négociations et des discussions antérieures, écrites ou verbales, entre les parties. Les parties reconnaissent et conviennent que la signature de la présente annexe n'a pas été incitée par des assertions ou des écrits qui ne sont pas incorporés à la présente annexe afin d'en faire partie, et ni l'une ni l'autre des parties n'a compté sur de telles assertions ou de tels écrits ou les a considérés comme étant importants. La présente annexe inclut les pièces et les pièces jointes suivantes, le cas échéant :

- (a) Pièce A : Services
- (b) Pièce B : Obligations en matière de sécurité relatives à ONE Mail Partnered
- (c) Pièce C : Services de soutien

## 1. Service ONE Mail Partnered

- 1.1 **Description.** Le service ONE Mail Partnered est un service d'acheminement et de cryptage de courriels basé sur des protocoles d'acheminement (tels que le Protocole de transfert de courrier simple [SMTP]) et des pratiques qui constituent la norme dans l'industrie. Conformément à ces protocoles et à ces pratiques, cyberSanté Ontario appliquera un cryptage lorsqu'il fait suivre les courriels envoyés et reçus entre le système de courriel de cyberSanté Ontario et celui du client. Les courriels envoyés à partir de systèmes de courriel non accrédités ou à ceux-ci seront acheminés en utilisant un cryptage, dans la mesure du possible.

Le client aura recours exclusivement au service ONE Mail Partnered pour faire suivre tous les courriels sortants du système de courriel du client.

- 1.2 **Copie de secours.** cyberSanté Ontario n'assume aucune responsabilité relative aux copies de secours des courriels présents sur un tel serveur.

## 2. ONE Pages

- 2.1 **ONE Pages.** cyberSanté Ontario fournira au client un accès au répertoire par l'entremise de ONE Pages, dans le cadre du service ONE Mail Partnered. Le répertoire ONE Pages est exploité et maintenu par cyberSanté Ontario, qui assume la responsabilité exclusive de déterminer le format des inscriptions, qui peut changer de temps à autre, dans le répertoire ONE Pages. cyberSanté Ontario ne fait aucune assertion ni garantie quant à l'exhaustivité et à l'exactitude des inscriptions dans le répertoire ONE Pages.

- 2.2 **Inscriptions.** Pour chaque utilisateur final du service ONE Mail Partnered, les renseignements suivants peuvent figurer dans le répertoire ONE Pages :

- (a) Prénom;
- (b) Nom de famille;
- (c) Département (le cas échéant);
- (d) Adresse de courriel;
- (e) Le nom de l'organisation de soins de santé à laquelle l'utilisateur est affilié.

Le client reconnaît et informera ses utilisateurs finaux que les types de renseignements figurant dans le répertoire ONE Pages relèvent de l'entière discrétion de cyberSanté Ontario et peuvent changer de temps à autre.

- 2.3 **Consentements.** Dans la mesure où les renseignements devant être inclus dans le répertoire ONE Pages sont des renseignements personnels, le client assume la responsabilité d'obtenir le consentement à l'inclusion de tels renseignements dans le répertoire ONE Pages, à la divulgation et à l'utilisation de tels renseignements par les utilisateurs finaux des autres clients de cyberSanté Ontario qui reçoivent un service de courriel tel que le service ONE Mail Partnered auprès de cyberSanté Ontario.

- 2.4 **Utilisation limitée du répertoire.** Le client convient et fera en sorte que chaque utilisateur final n'utilisera ni ne divulguera les renseignements contenus dans le répertoire ONE Pages à des fins autres que pour communiquer avec les autres utilisateurs de ONE Mail d'une manière conforme aux modalités de la présente convention.

- 2.5 **Exactitude.** Le client affirme et garantit que tout renseignement relatif à un utilisateur final fourni à cyberSanté Ontario est exact et complet; en outre, le client assume la responsabilité d'informer cyberSanté Ontario en cas de changement à ces renseignements et lui fournira des renseignements mis à jour. Le client assume également la responsabilité d'informer cyberSanté Ontario s'il remarque que les renseignements contenus dans le répertoire ONE Pages concernant un utilisateur final sont inexacts et de lui fournir les renseignements exacts.

- 2.6 **Exclusion des inscriptions.** cyberSanté Ontario reconnaît que dans certaines situations exceptionnelles, il peut être nécessaire pour les utilisateurs finaux de supprimer leurs renseignements du répertoire ONE Pages. Une organisation peut également choisir de supprimer des utilisateurs finaux du répertoire ONE Pages pour des raisons de confidentialité. Quel que soit le cas, le représentant autorisé

ou l'AEL du client doit prendre contact avec le service de dépannage de cyberSanté Ontario en fournissant une explication raisonnable si les renseignements d'un utilisateur final doivent être supprimés du répertoire ONE Pages. Vous pouvez prendre contact avec le service de dépannage de cyberSanté Ontario à l'adresse de courriel suivante : [ServiceDesk@ehealthontario.on.ca](mailto:ServiceDesk@ehealthontario.on.ca) ou au numéro suivant : 1 800 250-1554

- 2.7 **Utilisateur final.** Le client fournira à cyberSanté Ontario tout renseignement requis pour créer une entrée pour chaque utilisateur final dans le répertoire ONE Pages dans un format électronique acceptable pour cyberSanté Ontario (agissant raisonnablement). Le client assume la responsabilité de fournir des mises à jour à ces renseignements à cyberSanté Ontario dans un format électronique acceptable pour cyberSanté Ontario (agissant raisonnablement). De telles mises à jour seront fournies au moins une fois par semaine, sauf si cyberSanté Ontario et le client en conviennent autrement par écrit.

### 3. Renseignements personnels sur la santé

- 3.1 **Consentement.** Dans certains cas, le client ou l'utilisateur final pourrait être tenu par les lois applicables ou par des normes professionnelles d'obtenir le consentement d'une personne avant d'utiliser le service ONE Mail Partnered pour transmettre les renseignements personnels de cette personne (comme défini dans la convention, cela peut inclure les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé). Le client reconnaît qu'il lui incombe de respecter les lois applicables et les normes professionnelles relatives à la protection des renseignements personnels (y compris, le cas échéant, en obtenant les consentements nécessaires avant d'utiliser le service ONE Mail Partnered pour transmettre de tels renseignements), et le client veillera à ce que les clients en fassent de même.

### 4. Niveaux de service

- 4.1 **Conformité.** cyberSanté Ontario fournira le service ONE Mail Partnered conformément aux mesures relatives aux niveaux de service énoncées dans la pièce jointe 1 à la présente pièce A.
- 4.2 **Rapports.** cyberSanté Ontario peut, de temps à autre, fournir des rapports relatifs à la disponibilité, comme indiqué dans la pièce jointe 1 à la pièce A. De tels rapports, dans la mesure où ils seront disponibles, seront dans la forme et le format que cyberSanté Ontario juge appropriés à cette date, et seront publiés à l'adresse suivante : [www.eHealthOntario.on.ca](http://www.eHealthOntario.on.ca).
- 4.3 **Entretien planifié.** L'entretien effectué pendant une fenêtre d'entretien (décrite dans la pièce C de la présente annexe) est un « **entretien planifié** ». Un entretien spécifique devant être effectué à l'extérieur de la fenêtre d'entretien sera considéré comme un entretien planifié si : (i) cyberSanté Ontario fournit au client un préavis d'au moins un (1) jour ouvrable; ou (ii) cyberSanté Ontario et le client conviennent d'avance par écrit que l'entretien est un entretien planifié. Une interruption ou la dégradation du service ONE Mail Partnered qui se produit pendant un entretien planifié ne sera pas prise en considération lorsqu'il s'agira de déterminer si les niveaux de service ont été atteints.

Description	Objectif en matière de niveau de service	Critère de mesure/Calcul
Disponibilité	Disponibilité $\geq$ 99 %	« <b>Disponibilité</b> » signifie, pour chaque mois, la durée pendant chaque mois où la gamme complète de services utilisée pour la prestation du service ONE Mail est disponible. (sauf les interruptions planifiées)

## 1. Définitions supplémentaires

1.1 **Définitions supplémentaires.** En plus des définitions énoncées ailleurs dans la présente annexe, les définitions suivantes s'appliquent à la présente pièce :

- (a) « Équipement du client » signifie l'équipement ou les logiciels qui sont en possession ou sous le contrôle du client et que celui-ci utilise conjointement avec le service ONE Mail Partnered.
- (b) « Réseau du client » signifie tout réseau exploité ou contrôlé par le client.
- (c) « ONE Network » signifie le réseau privé géré qui est exploité par cyberSanté Ontario.

## 2. Protections du client

2.1 **Données du client.** Le client assume la responsabilité de déterminer si les documents qu'il souhaite transmettre au moyen du service ONE Mail Partnered peuvent l'être de façon appropriée à l'aide de ce service (avec ou sans mesures de protection supplémentaires), compte tenu de la nature et de la sensibilité des documents transmis. Si le client détermine que des mesures de protection supplémentaires sont requises lors de la transmission de tels documents, il se chargera de les mettre en œuvre. De plus, le client assume la responsabilité de vérifier l'exactitude de toute donnée qu'il reçoit lorsqu'il utilise le service ONE Mail Partnered.

2.2 **Contrôle de l'accès.** Le client aura recours à des moyens organisationnels, administratifs, physiques et techniques pour protéger les identifiants des utilisateurs, les mots de passe, les jetons sécurisés et les autres justificatifs d'authentification assignés au client ou à ses utilisateurs finaux pour leur permettre de se connecter au réseau ONE Network ou d'obtenir des services par l'entremise du réseau ONE Network.

2.3 **Sécurité du réseau du client.** Le client doit mettre en œuvre et mettre à jour régulièrement des logiciels antivirus et antipourriel raisonnables sur l'équipement du client et le réseau du client.

## 3. Équipement du client

3.1 **Lignes directrices.** De temps à autre, cyberSanté Ontario peut fournir au client certaines lignes directrices relatives à l'équipement du client. Le client reconnaît qu'il est possible qu'il ne puisse pas recevoir et utiliser les services, en raison de problèmes de compatibilité, si l'équipement du client ne respecte pas ces lignes directrices.

## 4. Intervention et déclaration d'incidents

4.1 **Programme.** Le client établira son propre programme de sécurité qui inclut une approche aux interventions en cas d'incident et un processus de gestion des risques. Au minimum, le client doit déclarer au représentant autorisé du client, et fera en sorte que les utilisateurs finaux en fassent de même, tous les incidents relatifs à la sécurité, réels ou potentiels, qui affectent le service ONE Mail Partnered et dont ils sont mis au courant, et le représentant autorisé du client doit les signaler au centre d'assistance qui fournit le soutien technique au client. Lorsqu'il déclare un tel incident, le client doit fournir tous les renseignements qu'il peut raisonnablement fournir concernant cet incident relatif à la sécurité, ainsi qu'une aide raisonnable pour permettre à cyberSanté Ontario de vérifier et de résoudre l'incident en question. cyberSanté Ontario fera des efforts commercialement raisonnables pour résoudre chaque incident relatif à la sécurité.

4.2 **Avis :** si le client subit une atteinte à la vie privée concernant le service ONE Mail Partnered ou ONE Pages, le représentant autorisé (ou son remplaçant) informera immédiatement le service de dépannage de cyberSanté Ontario et fournira tous les renseignements que le client peut raisonnablement fournir relativement à cette atteinte à la vie privée, ainsi qu'une aide raisonnable pour permettre à cyberSanté Ontario de vérifier et de résoudre l'atteinte en question. Si cyberSanté Ontario subit une atteinte à la vie privée, il doit en informer immédiatement le client aux coordonnées fournies par celui-ci.

## 5. Conformité

À la demande de cyberSanté Ontario, le client lui fournira une preuve de sa conformité avec une partie ou la totalité des mesures de sécurité ci-dessus.

**6. Mesure corrective**

Dans le cadre de la prestation du service ONE Mail Partnered au client, cyberSanté Ontario a le droit de prendre toute mesure corrective (relativement au service ONE Mail Partnered ou au réseau ONE Network) qu'il juge nécessaire pour protéger son infrastructure technologique et ses clients contre les menaces ou les préoccupations pour la sécurité réelles ou potentielles. De telles mesures correctives peuvent inclure la suspension du service ONE Mail Partnered. Lorsqu'il exerce ses droits en vertu du présent paragraphe, cyberSanté Ontario réagira d'une manière proportionnelle à la gravité de la menace ou de la préoccupation pour la sécurité réelle ou potentielle.

## Services de soutien

### 1.0 DÉFINITIONS

1.1 Dans la présente pièce, les définitions suivantes s'appliquent :

« Incident » signifie une interruption de service ou une demande de service.

« Soutien de niveau 1 » signifie une fonction qui agit en tant que premier point de contact pour les utilisateurs finaux qui ont besoin d'aide et qui est fournie par le personnel du client. L'équipe de soutien de niveau 1 du client doit veiller à ce que seuls les incidents dont elle détermine raisonnablement qu'ils sont liés à cyberSanté Ontario seront renvoyés à celui-ci.

« Soutien de niveau 2 » signifie une fonction qui gère, examine et fait des efforts commercialement raisonnables pour résoudre les incidents relatifs à cyberSanté Ontario qui sont renvoyés au service de dépannage de cyberSanté Ontario par le soutien de niveau 1.

« Interruption de service » signifie un événement qui dévie du fonctionnement normal d'un service, en raison de facteurs qui peuvent comprendre, notamment, des anomalies dans l'environnement dans lequel le service fonctionne, des erreurs relatifs à l'utilisation, des déficiences de fonctionnalité ou des malentendus, et un temps de réponse lent.

« Demande de service » signifie une demande d'exécution de fonctions de soutien spécifiquement définies pour les services, par exemple fournir de l'information.

### 2.0 DESCRIPTION DES SERVICES DE SOUTIEN

2.1 **Soutien de niveau 2.** cyberSanté Ontario fournira au client un soutien de niveau 2 pour le ou les services fournis par cyberSanté Ontario conformément à la convention, y compris l'annexe.

2.2 **Service de dépannage de cyberSanté Ontario.** Le service de dépannage de cyberSanté Ontario sera principalement chargé de fournir le soutien de niveau 2. Chaque incident renvoyé au service de dépannage de cyberSanté Ontario par le soutien de niveau 1 sera géré dès la réception, pendant l'enquête et la résolution ou la fermeture, afin d'assurer la sécurité, la responsabilisation et la sensibilité au client. À son entière discrétion, le service de dépannage de cyberSanté Ontario retiendra les services d'autres représentants de cyberSanté Ontario pour résoudre des problèmes qui dépassent la portée ou les capacités du service de dépannage de cyberSanté Ontario.

2.3 **Demandes de renseignements supplémentaires.** Si le service de dépannage de cyberSanté Ontario ou un représentant de cyberSanté Ontario a besoin de renseignements ou de mesures supplémentaires relativement à un incident, le soutien de niveau 1 du client en sera informé par téléphone, par boîte vocale ou par courriel. Le client reconnaît que tout délai à répondre au service de dépannage de cyberSanté Ontario ou à un autre représentant de cyberSanté Ontario pourrait entraîner un échec ou un retard de cyberSanté Ontario à résoudre cet incident. La disponibilité indiquée des services et les niveaux de service, les dates ou les périodes ayant rapport l'exécution des services par cyberSanté Ontario ou ses représentants seront modifiés ou étendus de façon appropriée, selon le cas, pour tenir compte de tels délais.

2.4 **Résolution.** Le client accepte que la résolution d'un incident puisse ne pas être possible ou commercialement raisonnable. Dans chacun de ces cas, cyberSanté Ontario travaillera avec le client et les fournisseurs de cyberSanté Ontario pour tenter de minimiser les répercussions d'un tel incident et pour empêcher qu'il se reproduise, et l'incident sera considéré comme étant impossible à résoudre ou fermé.

Dans le cas des incidents considérés par cyberSanté Ontario comme étant résolus sans la participation de l'équipe de soutien de niveau 1, le service de dépannage de cyberSanté Ontario informera l'équipe de soutien de niveau 1 du client, aux coordonnées fournies par le client. Si l'équipe de soutien de niveau 1, agissant raisonnablement, n'accepte pas la résolution, elle peut rouvrir le dossier existant dans les 15 jours qui suivent l'avis en prenant contact avec le service de dépannage de cyberSanté Ontario. Dans le cas d'une telle réouverture, cyberSanté Ontario fera des efforts commercialement raisonnables pour résoudre cet incident, à condition que cyberSanté Ontario se réserve le droit, agissant raisonnablement, de déclarer l'incident impossible à résoudre ou fermé.

Si l'incident nécessite la participation de l'équipe de soutien de niveau 1, le service de dépannage de cyberSanté Ontario tentera de prendre contact avec l'équipe de soutien de niveau 1 aux coordonnées fournies par le client. Si l'équipe de soutien de niveau 1 ne répond pas à l'avis dans un délai raisonnable, le service de dépannage de cyberSanté Ontario le renverra. Si, après 3 tentatives, l'équipe de soutien de niveau 1 n'a toujours pas répondu, ou lors de la réception de l'acceptation, l'incident sera considéré comme étant fermé. Si l'équipe de soutien de niveau 1, agissant raisonnablement, n'accepte pas la résolution, elle peut rouvrir le dossier existant dans les 15 jours qui suivent l'avis en prenant contact avec le service de dépannage de cyberSanté Ontario. cyberSanté Ontario fera des efforts commercialement raisonnables pour résoudre cet incident, à condition que cyberSanté Ontario se réserve le droit, agissant raisonnablement, de déclarer l'incident impossible à résoudre ou fermé.

2.5 **Renvoi au niveau supérieur.** Le renvoi au niveau supérieur des incidents envoyés au service de dépannage de cyberSanté Ontario sera effectué conformément aux pratiques standard de gestion des incidents de cyberSanté Ontario, sauf si ce dernier et le client en conviennent autrement par écrit.

### 3.0 MESURES DES NIVEAUX DE SERVICE

3.1 **Priorisation des incidents.** Les incidents renvoyés au service de dépannage de cyberSanté Ontario seront traités en ordre de priorité, en tenant compte, à l'entière discrétion de cyberSanté Ontario, de l'importance et de la nature urgente indiquées par le soutien de niveau 1.

Niveau de priorité	Description et entente relative aux niveaux de service
P1  Critique  Soutien 24 heures sur 24, 7 jours sur 7	Application critique en panne ou dégradation jusqu'à en être inutilisable
P2  Élevée  Soutien 24 heures sur 24, 7 jours sur 7	Application critique dégradée, mais toujours utilisable
P3  Moyenne  Soutien pendant les heures d'ouverture  Du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h	Application critique non accessible par moins de 5 utilisateurs

<p>P4</p> <p>Faible</p> <p>Soutien pendant les heures d'ouverture</p> <p>Du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h</p>	<p>Application non critique non accessible par moins de 5 utilisateurs</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------

#### 4.0 OBLIGATIONS DU CLIENT

4.1 **Soutien de niveau 1.** Le client est l'unique responsable de fournir un soutien de niveau 1 à ses utilisateurs finaux. Le client peut, à son entière discrétion, déterminer la structure organisationnelle de son personnel de soutien de niveau 1 et peut établir ses propres noms pour les fonctions de soutien de niveau 1. De plus, le client aura le droit, à son entière discrétion, de sous-traiter des tiers pour l'exécution du soutien de niveau 1, en totalité ou en partie. Malgré ce qui précède, le client reconnaît et convient que les procédures, les politiques et les exigences en matière d'information établies par cyberSanté Ontario pour le soutien de niveau 2 auront une influence sur le soutien de niveau 1 et que cyberSanté Ontario et le client travailleront ensemble pour s'assurer que les interactions entre le soutien de niveau 1 et le soutien de niveau 2 soient aussi efficaces et efficientes que possible. Sans limiter le caractère général de ce qui précède, le client reconnaît et convient que le personnel chargé du soutien de niveau 1 respectera les procédures et les modèles de renvoi et de résolution des incidents conçus par le soutien de niveau 2 de cyberSanté Ontario et transmis au soutien de niveau 1 de temps à autre.

4.2 **Responsabilités du soutien de niveau 1.** Conformément à l'article 4.1 ci-dessus, le soutien de niveau 1 du client inclura les responsabilités suivantes :

- (a) Traiter les communications avec les utilisateurs finaux du client, y compris, notamment, pour faire suivre les avis d'interruptions de service planifiées et non planifiées.
- (b) Résoudre les interruptions de service en utilisant les procédures et les outils établis de résolution, qui peuvent être fournis par le soutien de niveau 2 de cyberSanté Ontario de temps à autre.
- (c) Lorsque le soutien de niveau 1 se trouve dans l'impossibilité de résoudre une interruption de service, après avoir fait des efforts raisonnables pour déterminer si elle est liée à cyberSanté Ontario, le soutien de niveau 1 documentera tous les faits pertinents et fera suivre les détails au fournisseur approprié de soutien de niveau 2 désigné par cyberSanté Ontario, qui peut être ou non le service de dépannage de cyberSanté Ontario, selon la nature du problème.
- (d) Aider le soutien de niveau 2 à résoudre les interruptions de service, y compris, notamment, l'exécution de tests de diagnostic et de changements de configuration sur place.
- (e) Faciliter la soumission de demandes de service de la part des utilisateurs finaux du client au service de dépannage de cyberSanté Ontario.
- (f) Fournir un soutien technique local aux postes de travail, au réseau local d'entreprise et à tout autre équipement sur place, y compris, notamment, l'équipement installé sur le site par cyberSanté Ontario.
- (g) Consigner, suivre et communiquer la résolution de tous les incidents signalés par les utilisateurs finaux du client, y compris ceux qui ont été renvoyés au soutien de niveau 2 de cyberSanté Ontario.

4.3 **Contacts pour le soutien de niveau 1.** cyberSanté Ontario fournira au client un modèle de liste de contacts, également appelé Tableau de contacts. Le Tableau de contacts doit être maintenu à jour par le client et un Tableau de contacts mis à jour doit être fourni au service de dépannage de cyberSanté Ontario lorsque le client apporte des changements aux coordonnées. Si le client ne fournit pas un Tableau de contacts mis à jour, cyberSanté Ontario pourrait être dans l'impossibilité de s'acquitter de ses obligations.

**5.0 CONFIDENTIALITÉ ET VIE PRIVÉE.**

Le client obtiendra les consentements nécessaires auprès de l'utilisateur final pertinent du client avant de divulguer des renseignements personnels à cyberSanté Ontario dans le cadre du renvoi ou de la résolution d'un incident.

**6.0 FENÊTRE D'ENTRETIEN.**

- 6.1 Entretien planifié. Lorsque c'est possible, tout entretien de l'infrastructure technologique de cyberSanté Ontario sera fait aux heures indiquées ci-dessous (la « fenêtre d'entretien ») :

<b>Jour de la semaine</b>	<b>Heures</b>
Dimanche	Entre 0000 heure et 0600 heure, heure locale de Toronto (entre minuit et 6 h)

L'entretien effectué pendant une fenêtre d'entretien est un « entretien planifié ». Un entretien spécifique devant être effectué à l'extérieur de la fenêtre d'entretien sera considéré comme un entretien planifié si : (i) cyberSanté Ontario fournit au client un préavis d'au moins deux jours ouvrables; ou (ii) cyberSanté Ontario et le client conviennent d'avance par écrit que l'entretien est un entretien planifié. Une interruption ou la dégradation d'un service qui se produit pendant un entretien planifié ne sera pas prise en considération lorsqu'il s'agira de déterminer si les niveaux de service ont été atteints.

- 6.2 Exceptions à l'entretien planifié. Malgré l'article 6.1, pendant toute période au cours de laquelle il y a une urgence de santé publique dans la province de l'Ontario qui est reconnue publiquement comme telle par le client, cyberSanté Ontario fera de son mieux pour coordonner toute maintenance de l'infrastructure technologique qui pourrait affecter les services fournis au client.