

Le présent document (la présente « **annexe** ») constitue l'annexe relative aux services d'hébergement de courriel et ONE Pages (« **services ONE Mail Direct** »), 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 (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 Direct seront fournis par cyberSanté Ontario après 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 complète du client

**<Insert full client name from CIF>**

### 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 :

« **AC** » signifie une personne ou un groupe de personnes désignées par cyberSanté Ontario en tant qu'autorité de certification pour la prestation des services d'enregistrement, d'inscription à des services et d'authentification offerts par cyberSanté Ontario à ses clients.

« **AEL** » signifie une personne à laquelle l'AC a délégué des responsabilités concernant l'exécution de tâches liées à la validation de l'identité, l'enregistrement, l'inscription et la gestion des personnes inscrites qui relèvent des pouvoirs que l'AC lui a délégués, et le terme « **AEL** » désigne plus d'un AEL.

« **Annexe du service ONE ID** » signifie une annexe de services conclue entre les parties et en vertu de laquelle certaines tâches liées à l'enregistrement et à l'inscription d'utilisateurs finaux sont exécutées par le client, comme il y est indiqué plus en détail.

« **Compte** » a le sens qui lui a été attribué à l'annexe « **A** ».

« **Contenu relatif au client** » signifie l'ensemble des informations, des données, des codes ou des autres renseignements que les utilisateurs finaux commandités par le client téléchargent, stockent, transmettent, reçoivent ou traitent en lien avec le service ONE Mail Direct ou tout autre service.

« **Désactiver** » signifie supprimer un compte ou le rendre inactif.

« **ONE Pages** » signifie un service de répertoire fourni par cyberSanté Ontario dans le but de faciliter la communication entre les professionnels de la santé et d'autres personnes du secteur des soins de santé de l'Ontario; 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. ONE Pages est décrit plus en détail dans la pièce « **A** ».

« **Reconnaissance de l'autorité d'enregistrement locale** » signifie une convention qui régit la manière dont une personne nommée en tant qu'AEL s'acquittera de ses responsabilités d'AEL, modifiées de temps à autre et disponibles à l'adresse <http://www.ehealthontario.on.ca/fr/services/resources>.

« **Rendre inactif** » signifie, en relation avec un compte, (a) d'enlever la capacité de l'utilisateur final d'ouvrir une session sur le compte; (b) d'enlever l'utilisateur final du répertoire ONE Mail; (c) de limiter la capacité d'envoyer des courriels à partir du compte ou d'en recevoir dans le compte; et (d) de conserver ou d'archiver le contenu relatif au client associé au compte, auquel l'utilisateur final peut accéder en présentant une demande à cyberSanté Ontario.

« **Répertoire ONE Mail** » signifie le répertoire des professionnels des soins de santé et d'autres personnes du secteur des soins de santé en Ontario, associés à ONE Pages.

« **Services ONE Mail Direct** » signifie les services d'hébergement de courriels fournis dans le cadre de la présente annexe, et décrits à la section 2 et à la pièce « **A** ».

« **Supprimer** » signifie, en relation avec un compte, (a) d'enlever la capacité de l'utilisateur final d'ouvrir une session sur le compte; (b) d'enlever l'utilisateur final du répertoire ONE Mail; (c) de limiter la capacité d'envoyer des courriels à partir du compte ou d'en recevoir dans le compte; et (d) de supprimer le contenu relatif au client

associé au compte.

### 2. Fourniture du service ONE Mail Direct et description en langage simple

- 2.1. **Demande du service ONE Mail Direct.** Pour demander le service ONE Mail Direct, le client doit remplir la présente annexe, la signer et la transmettre à cyberSanté Ontario. La fourniture du service ONE Mail Direct au client est assujettie aux modalités et aux conditions de la convention, ce qui inclut la présente annexe.
- 2.2. **Service ONE Mail Direct.** Le client reconnaît que le service ONE Mail Direct lui est fourni uniquement pour ses utilisateurs finaux et non d'autres personnes. Il est interdit au client d'autoriser d'autres personnes à utiliser ce service.
- 2.3. **Niveaux de service et soutien.** Les niveaux de service qui s'appliquent à la prestation du service ONE Mail Direct par cyberSanté Ontario sont indiqués à la pièce « A ». cyberSanté Ontario ne fournit au client des services de soutien liés au service ONE Mail Direct 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 ce dernier qui en est responsable.
- 2.4. **Nom de domaine.** Si le client ne veut pas utiliser le nom de domaine par défaut de cyberSanté Ontario (par exemple, one-mail.on.ca), il lui incombe dans ce cas de faire enregistrer et d'utiliser son propre nom de domaine (« **domaine personnalisé** ») en lien avec le service ONE Mail Direct (par exemple, nomduclient.com). Il lui incombe également de gérer les entrées du système de nom de domaine (« **DNS** ») associées au domaine personnalisé conformément aux règles suivantes :
  - (a) cyberSanté Ontario fournira au client les entrées DNS, y compris, notamment, l'échangeur de boîte aux lettres, le cadre de politiques de l'expéditeur et l'enregistrement de localisateur de service, et celui-ci doit utiliser ces entrées ou toute entrée DNS révisée fournie par cyberSanté Ontario pendant la durée du service ONE Mail Direct pendant que le client utilise un domaine personnalisé.
  - (b) Le client ne doit modifier aucune entrée DNS fournie par cyberSanté Ontario pendant la durée du service ONE Mail Direct sans remettre un préavis écrit de 30 jours ouvrables à cyberSanté Ontario à [onemailinfo@ehealthontario.on.ca](mailto:onemailinfo@ehealthontario.on.ca).
  - (c) Si un client ou un de ses fournisseurs de service change les entrées DNS fournies par cyberSanté Ontario, le client doit (a) soit rétablir les entrées DNS de cyberSanté Ontario; (b) passer à un autre domaine (par exemple, celui de cyberSanté Ontario); ou (c) annuler le service ONE Mail Direct auprès de cyberSanté Ontario dans les 30 jours ouvrables qui suivent un tel changement.
  - (d) Si un client change les entrées DNS fournies par cyberSanté Ontario, ce dernier peut résilier le service ONE Mail Direct sur remise d'un préavis écrit de 30 jours ouvrables au client ou en vertu de l'article 7.3, si la situation justifie une résiliation anticipée.
- 2.5. **Transmission et stockage temporaire.** Le client reconnaît et convient qu'il informera ses utilisateurs finaux que le service ONE Mail Direct a pour but de transmettre et de stocker temporairement des courriels, et il est tenu de demander à ses utilisateurs finaux de verser sans délai une copie de chaque courriel envoyé ou reçu (y compris les pièces qui y sont jointes) dans un système de classement distinct de la boîte de courriels associée à leur compte.
- 2.6. **Identité et services de gestion de l'accès.** Le client reconnaît qu'il doit soumettre une annexe des services ONE ID à cyberSanté Ontario en vue de recevoir le service ONE Mail Direct. Si l'annexe relative aux services ONE ID est résiliée ou suspendue pour une raison quelconque, cyberSanté Ontario peut résilier ou suspendre le service ONE Mail Direct, conformément à l'article 7.4 ci-dessous.
- 2.7. **Utilisation des comptes.** Le client reconnaît que le service ONE Mail Direct, y compris l'utilisation des comptes par les utilisateurs finaux, est réservé uniquement à des fins professionnelles et non à des fins personnelles et doit servir uniquement à des activités qui concernent le secteur des soins de santé de l'Ontario, et il informera ses utilisateurs finaux de ce fait. Le client reconnaît également que l'utilisation

des comptes par les utilisateurs finaux doit être réservée exclusivement à l'exécution de tâches en son nom, et il informera les utilisateurs finaux de ce fait.

- 2.8. **Description en langage simple.** Le client reconnaît par les présentes qu'il a obtenu les descriptions en langage simple du service ONE Mail Direct 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 version actuellement en vigueur de la description en langage simple est disponible sur le site Web de cyberSanté Ontario à l'adresse <http://www.ehealthontario.on.ca/fr/services/one-id>. Il est possible que cyberSanté Ontario modifie de temps à autre cette description en affichant un avis sur son site Web à l'adresse <http://www.ehealthontario.on.ca/fr/services/one-mail>, et il incombe au client de lire et de conserver une copie de toute description en langage simple modifiée. Le fait que le client utilise les services de manière continue signifie qu'il souscrit à toute description en langage simple modifiée. Dans les 10 jours ouvrables suivant la date à laquelle cyberSanté Ontario émet un avis de modification, le client, s'il juge cette modification inacceptable, peut résilier la présente annexe à la suite d'un préavis écrit de 30 jours signifié à cyberSanté Ontario.

### 3. Contenu relatif au client

- 3.1. **Données du client.** Le client reconnaît que la responsabilité de cyberSanté Ontario à l'égard du contenu le concernant se limite à traiter ce contenu en vue de la prestation du service ONE Mail Direct et que, à tous autres égards, il en assume la responsabilité. Par exemple, si ce contenu est illégal ou viole les droits de propriété intellectuelle d'une tierce partie, le client en est responsable.
- 3.2. **Renseignements personnels.** Dans certains cas, le client ou l'utilisateur final peut être tenu par les lois applicables ou les normes professionnelles d'obtenir le consentement d'une personne avant d'utiliser le service ONE Mail Direct pour transmettre les renseignements personnels de cette personne. Le client reconnaît qu'il lui incombe de respecter les lois applicables et les normes professionnelles relatives à la protection des renseignements personnels et qu'il veillera à ce que ses utilisateurs finaux les respectent également.
- 3.3. **Application de la loi.** cyberSanté Ontario n'est pas responsable de la divulgation de tout contenu relatif au client ou d'autres renseignements associés à un compte de courriel faisant partie d'un système de courriels clients accrédité si cette divulgation est exigée par une loi applicable dans la province de l'Ontario, à la condition que cyberSanté Ontario, dans la mesure où la loi le permet, informe le client de cette exigence dès qu'il est légalement permis de le faire, de façon à ce que le client puisse demander une ordonnance de protection ou une autre mesure de réparation. Il incombe au client d'informer de la situation tout utilisateur final touché.
- 3.4. **Prestation du service ONE Mail Direct.** Le client reconnaît et doit informer ses utilisateurs finaux que, dans la mesure où la loi le permet, cyberSanté Ontario peut avoir accès au contenu relatif au client qui est associé à un compte quelconque en vue de fournir ou d'administrer le service ONE Mail Direct. Par exemple, cyberSanté Ontario peut avoir besoin d'accéder à la boîte de courriels d'un utilisateur final au moment de répondre à une demande de soutien de la part de cet utilisateur.
- 3.5. **Mesures anti-virus et anti-pourriel.** cyberSanté Ontario tentera de filtrer les messages courriel transmis aux utilisateurs du service ONE Mail Direct en vue d'éliminer les virus ou d'autres contenus préjudiciables ou courriels en vrac non sollicités. Le client reconnaît et doit informer ses utilisateurs finaux que de telles mesures sont raisonnables même si elles peuvent avoir parfois pour résultat qu'un ou plusieurs utilisateurs finaux ne reçoivent pas des courriels qui leur sont destinés.

### 4. Administration

- 4.1. **Point de contact.** Il incombe au représentant autorisé ou à l'autorité d'enregistrement locale (AEL) du client de coordonner toutes les questions relatives à la présente annexe.
- 4.2. **Résiliation du compte par le client.** Le client peut résilier le compte de tout utilisateur final à la suite d'un avis écrit à cyberSanté Ontario et, par cet avis, il autorise cyberSanté Ontario à supprimer tous les renseignements associés au compte de cet utilisateur final (cela inclut les courriels, les listes de tâches,

les rendez-vous ou les points de contact). Le client a l'entière responsabilité de veiller à ce que l'utilisateur final concerné ou lui-même aient fait des copies des renseignements associés à un compte quelconque avant d'envoyer un avis à cyberSanté Ontario, ce qui inclut les renseignements figurant dans le contenu de la boîte de courriels applicable, les listes de tâches, les calendriers et les points de contact associés à ce compte, car cyberSanté Ontario n'est plus responsable de la perte des renseignements de cette nature après avoir reçu l'avis du client. De plus, ce dernier doit résilier tout compte d'utilisateur final dans les cinq jours ouvrables suivant la date à laquelle il cesse de représenter le client, et ce dernier demeure entièrement responsable de faire une copie de sauvegarde des renseignements qui figurent dans ce compte.

- 4.3. **Répertoire ONE Mail.** Si le compte d'un utilisateur final est résilié pour quelque raison que ce soit, cyberSanté Ontario supprimera du répertoire ONE Mail toute inscription relative à ce compte.
- 4.4. **Accès aux comptes.** L'accès aux comptes est limité aux utilisateurs finaux, sous réserve d'un nombre limité d'exceptions énoncées dans la politique d'accès aux comptes ONE Mail Direct. Au cas par cas, à son entière discrétion et sous réserve des lois applicables, cyberSanté Ontario peut fournir au client ou à tout autre demandeur un accès au contenu d'un compte, conformément à la politique d'accès aux comptes ONE Mail Direct disponible à <http://www.ehealthontario.on.ca/fr/services/resources>. De temps à autre, cyberSanté Ontario peut mettre à jour la politique d'accès aux comptes ONE Mail Direct et ces mises à jour seront disponibles à l'adresse <http://www.ehealthontario.on.ca/fr/services/resources>. C'est au client qu'il incombe de vérifier la présence de mises à jour à la politique d'accès aux comptes ONE Mail Direct sur ce site Web.
- 4.5. **Conformité.** En vertu des lois applicables, le client assume la responsabilité de l'accès aux renseignements personnels ou aux renseignements confidentiels contenus dans le compte de chaque utilisateur final auquel le client a accès en vertu de la présente convention, y compris la politique d'accès aux comptes ONE Mail Direct, et il doit veiller à avoir l'autorité nécessaire et à avoir obtenu les consentements nécessaires en vertu des lois applicables pour tout accès obtenu par lui ou ses représentants en vertu de la présente convention.
- 4.6. **Indemnisation.** Par les présentes, le client accepte de défendre, d'indemniser et de dégager de toute responsabilité cyberSanté Ontario et ses représentants, y compris ses administrateurs, dirigeants, employés et agents, contre la totalité des réclamations, des dommages, des pertes, des dépenses, des coûts (y compris des honoraires d'avocat raisonnables) ou de montants payables en vertu d'un jugement, d'un verdict, de l'ordonnance d'un tribunal ou d'un règlement découlant de l'accès du client aux comptes de ses utilisateurs finaux ou le concernant, fourni par cyberSanté Ontario à la demande du client en vertu de l'article 4.4 de la présente annexe ou de la politique d'accès aux comptes ONE Mail Direct, sauf s'ils sont causés par la négligence grossière ou l'inconduite volontaire de cyberSanté Ontario.

## 5. Coûts du service ONE Mail Direct

cyberSanté Ontario assumera le coût du maintien du service ONE Mail Direct, et à condition que le client respecte les modalités de la présente annexe, il fournira à celui-ci un accès au service ONE Mail Direct pour ses utilisateurs finaux. Le client assume l'unique responsabilité d'engager, de recevoir et d'utiliser le service ONE Mail Direct, 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 Direct.

## 6. Vérification

Le client autorise cyberSanté Ontario et ses représentants, à la suite d'un préavis écrit de cinq (5) jours et pendant les heures de bureau, à inspecter tous les registres et documents que le client a en sa possession ou qu'il contrôle en vue de vérifier s'ils sont conformes aux modalités de la présente annexe ainsi qu'aux modalités applicables de la convention.

### 7. Durée et résiliation

- 7.1 **Durée.** La présente annexe prend effet à la date d'entrée en vigueur, et ce, jusqu'à ce qu'elle soit résiliée de la manière indiquée aux articles 7.2, 7.3 ou 7.4, ou de toute autre manière permise en vertu de la convention ou de la présente annexe.
- 7.2 **Résiliation par souci 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 ou à résilier immédiatement la prestation du service ONE Mail Direct ou le compte de tout utilisateur final s'il estime raisonnablement qu'il existe une urgence ou une situation qui justifie la prise d'une telle mesure. Sans limiter ce qui précède, il est entendu que toute infraction soupçonnée ou confirmée des politiques de cyberSanté Ontario ou des lois applicables, un risque pour la sécurité ou l'utilisation appropriée de comptes par une personne justifierait la résiliation ou la suspension, comme décrit dans le présent article. Le client doit informer les utilisateurs finaux touchés de toute suspension ou résiliation en vertu du présent article.
- 7.4 **Résiliation.** cyberSanté Ontario peut, à son entière discrétion, résilier ou suspendre immédiatement le service ONE Mail Direct sans obligation, coût ou pénalité, et sans préjudice à ses autres droits ou recours en vertu de la présente annexe ou de la convention, en droit ou en equity, si la convention expire ou est résiliée ou si l'annexe relative au service ONE ID est suspendue ou résiliée pour quelque raison que ce soit.
- 7.5 **Survie.** Advenant l'expiration ou la résiliation de la présente annexe pour un motif quelconque, 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, 7.5, 9 et 10.

### 8. Sécurité et surveillance

- 8.1 **Obligations du client.** Outre les obligations en matière de sécurité et de confidentialité qui sont énoncées dans la convention, le client convient de se conformer aux obligations en matière de sécurité qui sont exposées à la pièce « B ».
- 8.2 **Surveillance.** cyberSanté Ontario surveillera l'infrastructure technologique servant à fournir le service ONE Mail Direct d'une manière conforme aux bonnes pratiques en matière d'administration de réseaux et de services de courriel, de même qu'en conformité avec les lois applicables.
- 8.3 **Surveillance du contenu relatif au client.** cyberSanté Ontario n'est pas tenu de surveiller le contenu relatif au client, mais il peut le faire lorsque la loi l'exige ou qu'il a la conviction raisonnable que le client ou un utilisateur enfreint ou a enfreint la présente annexe ou la convention.
- 8.4 **Généralités.** cyberSanté Ontario mettra en œuvre des mesures de sécurité pour le service ONE Mail Direct conformément aux lois applicables, y compris les mesures de sécurité décrites au lien suivant : <http://www.ehealthontario.on.ca/fr/security/safeguards>

### 9. Limitations de responsabilité et indemnisation

- 9.1. **Limitation.** Sauf mention contraire expresse dans la présente annexe, une partie ne sera en aucun cas responsable envers l'autre partie 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, relativement à la totalité des réclamations, ne dépassera pas au total le plus élevé des montants suivants :
- (a) 1 000 000 \$; ou
  - (b) 5 000 \$ multipliés par le nombre total d'enregistrements de tous les utilisateurs finaux

Cette limite ne tiendra pas compte de la nature de la cause d'action, de la demande ou de la réclamation, y compris une violation de contrat, la négligence, la responsabilité délictuelle ou toute autre théorie juridique. Cette limitation ne s'applique pas aux indemnités fournies par le client en vertu de la présente annexe.

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

- (a) le fonctionnement du service ONE Mail Direct 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 Direct 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 Direct.

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 Direct par un utilisateur final quelconque.

## 10. Dispositions générales

**Totalité de la convention.** 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. Celles-ci reconnaissent et conviennent que la signature de la présente annexe n'est pas le fruit de démarches ou d'écrits non intégrés dans la présente annexe et n'en faisant pas partie, pas plus que l'une ou l'autre des parties ne s'y est fondée ou les a considérées comme importantes. La présente annexe inclut les pièces et les pièces jointes suivantes, le cas échéant :

- (a) Pièce « A » : Services et
- (b) Pièce « B » : Obligations en matière de sécurité concernant le service ONE Mail Direct



## 1. Définitions

- 1.1 En plus des termes définis dans l'annexe ou la convention, le cas échéant, les termes définis dans la présente pièce « A » ont le sens qui leur a été attribué ci-dessous :
- (a) « **Compte dormant** » signifie soit un compte inactif, soit un compte non activé.
  - (b) « **Compte désigné** » signifie un compte qui a été temporairement exempté par le client du statut de compte dormant, en fournissant un avis écrit à cyberSanté Ontario à l'adresse [onemailinfo@ehealthontario.on.ca](mailto:onemailinfo@ehealthontario.on.ca) conformément aux modalités de la convention. La désignation d'un compte vise à maintenir actif un compte qui serait autrement dormant en raison d'un congé autorisé ou de toute autre absence temporaire d'un utilisateur final.
  - (c) « **Compte inactif** » signifie un compte sur lequel un utilisateur final du client n'a pas ouvert de session pendant une période égale ou supérieure à 13 mois à partir de la dernière ouverture de session et qui n'est pas un compte désigné.
  - (d) « **Compte non activé** » signifie un compte qui n'a jamais été activé par l'entremise d'une ouverture de session par un utilisateur final du client dans les six mois qui suivent la création du compte cyberSanté Ontario et qui n'est pas un compte désigné.
  - (e) « **Avis de réactivation** » a le sens défini dans l'article 6.2 de la présente pièce « A ».

## 2. Le service ONE Mail Direct

- 2.1 cyberSanté Ontario procurera à chaque utilisateur final commandité par le client et inscrit auprès de cyberSanté Ontario un compte de courriel comportant un carnet d'adresses où consigner des coordonnées, un calendrier où inscrire les rendez-vous, un outil permettant de suivre les tâches à accomplir ainsi qu'une boîte de courriels (un « **compte** »). Pour plus de précision, la création de ce compte n'inclut pas l'importation de renseignements dans la boîte de courriels, de la liste de tâches, du calendrier et des coordonnées qui sont associées à ce compte.
- 2.2 Au cours d'un mois quelconque, il n'y a pas de limite au nombre de courriels qu'un utilisateur final peut envoyer ou recevoir au moyen du service ONE Mail Direct. cyberSanté Ontario peut toutefois imposer des limites aux deux aspects suivants :
- (a) la taille de n'importe quel message que transmet un utilisateur final;
  - (b) le nombre d'adresses électroniques auquel un message électronique peut être envoyé.
- 2.3 La capacité maximale de chaque boîte de courriels associée à un compte est de 3 Go, sauf si cyberSanté Ontario et le client conviennent par écrit d'une capacité différente. Le client reconnaît et informera ses utilisateurs finaux qu'une boîte de courriels ne pourra pas recevoir de messages électroniques si elle est remplie.
- 2.4 L'adresse courriel associée à un compte sera déterminée par cyberSanté Ontario en consultation avec le client, mais elle suivra habituellement la convention d'appellation suivante : [toutnom.nomdefamille@domaineduclient](mailto:toutnom.nomdefamille@domaineduclient) ou [toutnom.nomdefamille@one-mail.on.ca](mailto:toutnom.nomdefamille@one-mail.on.ca). (Voici une liste partielle d'adresses qui peuvent être attribuées à un utilisateur final qui est un médecin du nom de Jean Tremblay : [jean.tremblay@domaineduclient](mailto:jean.tremblay@domaineduclient), [j.tremblay@domaineduclient](mailto:j.tremblay@domaineduclient) ou [dr.tremblay@domaineduclient](mailto:dr.tremblay@domaineduclient) ou [dr.tremblay@one-mail.on.ca](mailto:dr.tremblay@one-mail.on.ca)).
- 2.5 Le service ONE Mail Direct n'offre pas aux utilisateurs finaux la possibilité de retransmettre automatiquement des messages courriels.
- 2.6 cyberSanté Ontario effectue au moins une fois par jour une copie de sauvegarde de ses serveurs de courriels, et la conserve pendant au moins trente (30) jours.

**3. Accès à un compte ONE Mail**

- 3.1 À l'heure actuelle, il existe un certain nombre de façons différentes dont un utilisateur final peut avoir accès à son compte. Le client reconnaît que, de temps à autre, cyberSanté Ontario peut introduire de nouveaux moyens d'accéder aux comptes et mettre fin à certaines méthodes d'accès ou les interdire. À la demande du client, cyberSanté Ontario fournira aux utilisateurs finaux une liste des différents moyens disponibles.
- 3.2 Le choix que fait un utilisateur final quant à la manière d'accéder à son compte peut limiter sa capacité d'utiliser certaines fonctions du service ONE Mail Direct. Par exemple, un utilisateur final qui n'a accès qu'à son courrier électronique en utilisant la fonction d'accès Web de Microsoft Outlook ne pourra pas travailler hors ligne avec son courrier électronique. Nous encourageons les clients à consulter cyberSanté Ontario au moment de déterminer quelles méthodes d'accès recommander à leurs utilisateurs finaux.
- 3.3 Il incombe au client de veiller à ce que ses utilisateurs finaux possèdent les logiciels et la connectivité réseau qui sont nécessaires pour avoir accès à leurs comptes.

**4. Accès à un compte au moyen d'un appareil mobile.**

4.1 cyberSanté Ontario permet à un utilisateur final d'accéder à son compte par son appareil mobile (un téléphone intelligent, un ordinateur portable, etc.) par l'entremise d'ActiveSync (il s'agit du nom abrégé de Microsoft Exchange ActiveSync, un protocole conçu pour synchroniser le courriel, les points de contact, le calendrier, les tâches et les notes à partir d'un serveur de messagerie avec un téléphone intelligent ou un autre appareil mobile, et qui permet d'assurer un contrôle de politiques et de gestion de appareils mobiles). Le client reconnaît et accepte d'informer ses utilisateurs finaux que lorsqu'un utilisateur final clique sur « Activer » pendant la configuration le service ONE Mail Direct par l'entremise d'ActiveSync pour un appareil mobile, le client et chaque utilisateur final acceptent de permettre à cyberSanté Ontario d'agir en tant qu'administrateur (« **administrateur d'appareils** ») afin de contrôler et de surveiller certains paramètres de l'appareil mobile de chaque utilisateur, comme indiqué dans le présent article ci-dessous et pendant le processus de configuration d'ActiveSync. et Avant de permettre à un utilisateur final de connecter un appareil mobile au service ONE Mail Direct par l'entremise d'ActiveSync, le client accepte d'établir, et d'exiger que chaque utilisateur final les suive, des politiques de sécurisation des courriels qui satisfont aux normes d'utilisation d'un appareil mobile avec le service ONE Mail Direct, lesquelles figurent dans le guide ONE Mail Direct pour appareils mobiles, disponible à <http://www.ehealthontario.on.ca/fr/services/resources>; ces politiques de sécurisation des courriels doivent inclure les politiques suivantes sans limitation :

- (a) Mot de passe requis : s'il n'en existe pas déjà un, l'utilisateur final qui se connecte par l'entremise d'ActiveSync doit avoir un mot de passe local sur son ou ses appareils mobiles en vue de se conformer aux politiques de sécurité assignées au service ONE Mail Direct par l'entremise d'ActiveSync. cyberSanté Ontario peut contrôler la longueur des mots de passe de déverrouillage des écrans et les caractères qu'ils renferment. Cette exigence est appliquée par cyberSanté Ontario en tant qu'administrateur d'appareils ONE Mail.
- (b) Longueur minimale du mot de passe : tous les appareils mobiles doivent respecter les restrictions concernant la longueur minimale du mot de passe définies par cyberSanté Ontario et spécifiées dans le guide ONE Mail Direct pour appareils mobiles. Cette exigence est appliquée par cyberSanté Ontario en tant qu'administrateur d'appareils ONE Mail.
- (c) Délai d'inactivité : tous les appareils mobiles doivent être configurés de manière à avoir un délai d'inactivité, comme indiqué dans le guide ONE Mail Direct pour appareils mobiles. Cette exigence est appliquée par cyberSanté Ontario en tant qu'administrateur d'appareils ONE Mail.
- (d) Dispositif d'effacement : afin d'éviter tout accès non autorisé aux données qui se trouvent dans tous les appareils mobiles, les utilisateurs finaux peuvent faire un nombre défini de tentatives pour inscrire le bon mot de passe. En cas d'échec du nombre défini de tentatives consécutives, une commande d'effacement locale (« **commande d'effacement** ») sera automatiquement



appliquée en vue d'effacer toutes les données locales présentes dans cet appareil mobile. Le nombre de tentatives pouvant être effectuées avant l'application de la commande d'effacement est indiqué dans le guide ONE Mail Direct pour appareils mobiles. Cette exigence est appliquée par cyberSanté Ontario en tant qu'administrateur d'appareils ONE Mail.

- (e) Appareil perdu : advenant la perte d'un appareil mobile, le client ou l'utilisateur final touché doit entrer en contact le plus tôt possible avec le service d'assistance de cyberSanté Ontario au 1 866 250-1554 ou [servicedesk@ehealthontario.on.ca](mailto:servicedesk@ehealthontario.on.ca) le plus tôt possible et une commande d'effacement des données de l'appareil sera appliquée (toutes les données figurant dans cet appareil seront effacées, si possible).
- (f) Politique de rafraîchissement : les restrictions liées à la configuration de sécurité sont rafraîchies toutes les 24 heures. Cette exigence est appliquée par cyberSanté Ontario en tant qu'administrateur d'appareils ONE Mail.
- (g) Verrouillage d'écran : en tant qu'administrateur d'appareils ONE Mail, cyberSanté Ontario peut contrôler la manière et le moment du verrouillage de l'écran d'un appareil mobile et peut également surveiller le nombre de tentatives de saisie de mot de passe lors du déverrouillage de l'écran.

4.2 Le client est tenu d'informer ses utilisateurs finaux de ces règles et de fournir à chacun d'eux une copie de ces dernières avant qu'ils branchent leurs appareils mobiles au service ONE Mail Direct par l'intermédiaire d'ActiveSync. Si un utilisateur final qui souhaite connecter un appareil mobile par l'intermédiaire d'ActiveSync refuse de souscrire à ces politiques, il ne pourra pas utiliser le service ONE Mail Direct par l'entremise d'ActiveSync à l'aide de son ou ses appareils mobiles. Le client convient que si une commande d'effacement d'appareil est appliquée à un appareil d'un utilisateur final, il acceptera de défendre, d'indemniser et de dégager de toute responsabilité cyberSanté Ontario et ses représentants contre l'ensemble des réclamations, des dommages-intérêts, des pertes, des dépenses, des coûts (y compris les frais juridiques raisonnables) ou des montants à payer par suite de tout jugement, verdict, ordonnance judiciaire ou règlement judiciaire découlant des dommages subis ou allégués par un utilisateur final par suite de l'utilisation d'une telle commande.

4.3 De temps à autre, cyberSanté Ontario peut mettre à jour les politiques d'accès à ONE Mail Direct par l'intermédiaire d'ActiveSync et ces mises à jour figureront dans le guide ONE Mail Direct pour appareils mobiles, disponible à <http://www.ehealthontario.on.ca/fr/services/resources>.

## 5. ONE Pages

5.1 **ONE Pages.** cyberSanté Ontario donnera accès au contenu du répertoire ONE Mail dans le cadre du service ONE Mail Direct. Le répertoire ONE Mail 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 Mail. Même si cyberSanté Ontario prend des mesures raisonnables pour vérifier l'identité de chaque personne inscrite dans le répertoire ONE Mail, cyberSanté Ontario ne garantit aucunement que les listes figurant dans le répertoire ONE Mail sont complètes ou exactes.

5.2 Pour chaque utilisateur final du service ONE Mail Direct, les renseignements suivants peuvent figurer dans le répertoire ONE Mail :

- (a) prénom;
- (b) nom de famille;
- (c) service (s'il y a lieu);
- (d) adresse de courriel;
- (e) les noms des organismes de soins de santé auxquels cet utilisateur est affilié.

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

- 5.3 Dans la mesure où les renseignements devant être inclus dans le répertoire ONE Mail sont des renseignements personnels, le client assume la responsabilité d'obtenir le consentement à l'inclusion de tels renseignements dans le répertoire ONE Mail, 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 Direct auprès de cyberSanté Ontario.
- 5.4 Le client convient et fera en sorte que chaque utilisateur final n'utilisera ni ne divulguera les renseignements contenus dans le répertoire ONE Mail à des fins autres que pour communiquer avec les autres utilisateurs de ONE Mail d'une manière conforme aux modalités de la convention et de la présente annexe.
- 5.5 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 Mail concernant un utilisateur final sont inexacts et de lui fournir les renseignements exacts.
- 5.6 cyberSanté Ontario reconnaît que dans certaines situations exceptionnelles, il peut être nécessaire pour les utilisateurs finaux de supprimer leurs renseignements du répertoire ONE Mail. Une organisation peut également choisir de supprimer des utilisateurs finaux du répertoire ONE Mail 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 Mail. 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 : 1 866 250-1554.

## 6. Comptes dormants

- 6.1 cyberSanté Ontario peut rendre inactif ou supprimer, conformément aux modalités de la présente pièce « A » et de l'annexe, le compte d'un utilisateur lorsque celui-ci est un compte dormant et n'est pas un compte désigné, conformément aux règles suivantes :
- (a) **Comptes non activés.** cyberSanté Ontario enverra un avis de compte dormant (« **avis de compte dormant** ») à chaque compte non activé d'un utilisateur final par courriel, ainsi qu'à l'AEL du client ou au client, conformément aux dispositions relatives aux avis de la convention. L'avis de compte dormant pour un compte client non activé indiquera que le compte cyberSanté Ontario de l'utilisateur final a été identifié comme étant un compte dormant et qu'il sera supprimé, sauf si un avis de réactivation fourni par le client est reçu par cyberSanté Ontario dans les 30 jours civils qui suivent la date à laquelle l'avis de compte dormant est considéré comme ayant été reçu par le client (« **période d'expiration de 30 jours** »). Lorsque cyberSanté Ontario envoie un tel avis de compte dormant relatif à un compte non activé et ne reçoit pas un avis de réactivation, comme défini dans l'article 6.2 ci-dessous, de la part du client pendant la période d'expiration de 30 jours, le compte non activé peut être supprimé par cyberSanté Ontario à la fin de cette période d'expiration de 30 jours.
- (b) **Comptes inactifs.** cyberSanté Ontario enverra un avis de compte dormant à chaque compte inactif d'un utilisateur final par courriel, ainsi qu'à l'AEL du client ou au client, conformément aux dispositions relatives aux avis de la convention. L'avis de compte dormant indiquera que le compte de l'utilisateur final a été identifié en tant que compte dormant et sera désactivé, sauf si cyberSanté Ontario reçoit un avis de réactivation envoyé par le client dans les 90 jours civils qui suivent la date à laquelle l'avis de compte dormant est considéré comme ayant été reçu par le client (« **période d'expiration de 90 jours** »). Lorsque cyberSanté Ontario envoie un tel avis de compte dormant concernant un compte inactif et ne reçoit pas d'avis de réactivation de la part du

client pendant la période d'expiration de 90 jours, le compte inactif peut être rendu inactif au bout de cette période de 90 jours.

- (c) **Comptes désignés.** cyberSanté Ontario n'inclut pas les comptes désignés par le client dans les avis de compte dormant envoyés à celui-ci.

6.2 Un avis de réactivation pour un compte dormant peut inclure n'importe laquelle des actions suivantes :

- (a) un avis envoyé par l'AEL du client à cyberSanté Ontario à l'adresse [onemailinfo@ehealthontario.on.ca](mailto:onemailinfo@ehealthontario.on.ca) afin de demander qu'un ou plusieurs comptes dormants inclus dans l'avis de compte dormant envoyé au client soient des comptes désignés pendant la période indiquée par l'AEL du client, qui ne doit pas être supérieure à une année civile à partir de la date à laquelle l'avis de réactivation est reçu par cyberSanté Ontario; ou
- (b) l'ouverture d'une session par l'utilisateur final sur le compte ONE Mail Direct identifié en tant que compte dormant pendant la période d'expiration de 30 jours dans les cas de comptes non activés ou pendant la période d'expiration de 90 jours dans les cas de comptes inactifs.

6.3 L'AEL du client peut, à n'importe quel moment pendant la durée de la présente convention, désigner un compte cyberSanté Ontario comme compte désigné en fournissant un avis écrit à cyberSanté Ontario à l'adresse [onemailinfo@ehealthontario.on.ca](mailto:onemailinfo@ehealthontario.on.ca), lequel avis indique le compte cyberSanté Ontario devant être un compte désigné et la période pendant laquelle ce compte cyberSanté Ontario doit rester un compte désigné, la durée maximale pendant laquelle un compte peut être désigné étant limitée à un an.

## 7. Partage de calendriers

7.1 Le service ONE Mail Direct permet de partager des calendriers avec d'autres utilisateurs qui ont un compte ONE Mail Direct. Pour obtenir des détails sur le partage de calendriers par l'entremise de ONE Mail Direct, veuillez consulter le Guide pour navigateurs Web et le Guide pour logiciel de bureau, dans la section ONE Mail Direct de <http://www.ehealthontario.on.ca/fr/services/resources/>.

7.2 Par défaut, les utilisateurs du service ONE Mail Direct ont un accès limité aux calendriers de tous les autres utilisateurs de ONE Mail Direct. Chaque utilisateur de ONE Mail Direct peut, par défaut, voir les heures où les autres utilisateurs, y compris les utilisateurs finaux du client, sont libres ou occupés (les heures libres/occupées d'un utilisateur s'affichent lorsqu'un autre utilisateur de ONE Mail Direct tente de prendre rendez-vous avec cet utilisateur). Par défaut, les renseignements détaillés du calendrier, tels que le nom et le lieu de la réunion, restent masqués. Avant d'activer les comptes des utilisateurs finaux, le client accepte d'informer chacun de ses utilisateurs finaux que le paramètre par défaut pour le compte de chaque utilisateur final est le partage de calendriers (c.-à-d. renseignements sur les heures libres/occupées) comme décrit dans le présent article.

7.3 Chaque utilisateur final peut partager l'accès à son calendrier avec toute personne figurant dans son carnet d'adresses global qui est un utilisateur de ONE Mail Direct.

7.4 Les utilisateurs finaux peuvent recevoir des invitations de la part d'autres utilisateurs de ONE Mail Direct à consulter leur calendrier.

7.5 Les utilisateurs finaux peuvent recevoir des demandes de la part d'autres utilisateurs de ONE Mail Direct pour consulter leur calendrier.

7.6 Après l'activation de chaque compte, chaque utilisateur final peut définir ou réviser les permissions suivantes concernant le partage de son calendrier :

- (a) heures libres/occupées;

- (b) heures libres/occupées, y compris l'objet et le lieu;
- (c) tous les renseignements figurant dans le calendrier.

**8. Niveaux de service et soutien**

- 8.1 cyberSanté Ontario fera des efforts commercialement raisonnables pour fournir le service ONE Mail Direct conformément aux mesures de niveaux de service définies dans le document de disponibilité et de soutien du service ONE Mail, mis à jour de temps à autre et disponible à l'adresse <http://www.ehealthontario.on.ca/fr/services/resources>.
- 8.2 cyberSanté Ontario fera des efforts commercialement raisonnables pour fournir le service ONE Mail Direct conformément aux objectifs en matière de niveaux de service définis dans le document de disponibilité et de soutien du service ONE Mail, mis à jour de temps à autre et disponible à l'adresse <http://www.ehealthontario.on.ca/fr/services/resources>.
- 8.3 Les obligations du client et de cyberSanté Ontario relatives aux services de soutien pour le service ONE Mail Direct sont énoncées dans le document de disponibilité et de soutien du service ONE Mail, mis à jour de temps à autre et disponible à l'adresse <http://www.ehealthontario.on.ca/fr/services/resources>. Le client convient de respecter ses obligations relatives aux services de soutien énoncées dans le document de disponibilité et de soutien du service ONE Mail.
- 8.4 De temps à autre, cyberSanté Ontario peut mettre à jour le document de disponibilité et de soutien du service ONE Mail et ces mises à jour seront disponibles à l'adresse <http://www.ehealthontario.on.ca/fr/services/resources>. Le client doit vérifier ce site pour obtenir les mises à jour au document de disponibilité et de soutien du service ONE Mail.

## 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) « **Biens 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 Direct.
- (b) « **Réseau du client** » signifie tout réseau exploité ou contrôlé par le client.
- (c) « **Atteinte à la confidentialité** » signifie :
  - (i) la collecte, l'utilisation ou la divulgation de renseignements personnels sur la santé qui n'est pas conforme à la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* de l'Ontario ou à ses règlements;
  - (ii) la collecte, l'utilisation ou la divulgation de renseignements personnels qui n'est pas conforme à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* de l'Ontario ou à ses règlements;
  - (iii) les situations où les renseignements personnels, ce qui peut inclure les renseignements personnels ou les renseignements personnels sur la santé, sont volés, perdus ou font l'objet d'une collecte, d'une utilisation, d'une divulgation, d'une copie, d'une modification, d'une conservation ou d'une élimination non autorisée ou inappropriée.

## 2. Mesures de protection du client

2.1 **Données du client.** Il incombe au client de déterminer si les informations qu'il souhaite envoyer par le service ONE Mail Direct peuvent être transmises de manière appropriée par l'entremise de ce service (avec ou sans mesures de protection additionnelles) du fait de leur nature et de leur sensibilité. 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, il lui incombe de vérifier l'exactitude des données qu'il reçoit lorsqu'il utilise le service ONE Mail Direct.

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 mécanismes d'authentification assignés au client ou à ses utilisateurs finaux pour leur permettre de se connecter au service ONE Mail Direct.

## 3. Biens du client

**Lignes directrices.** De temps à autre, cyberSanté Ontario peut fournir au client certaines lignes directrices concernant ses biens. Le client reconnaît qu'il ne sera peut-être pas en mesure de recevoir et d'utiliser les services (en raison de problèmes de compatibilité) si ses biens ne sont pas conformes à ces lignes directrices.

## 4. Intervention en cas d'incident et production de rapports

4.1 **Incidents relatifs à la sécurité.** 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 à son représentant autorisé, 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 Direct et dont ils sont mis au courant, et le représentant autorisé du client doit alors les signaler au service de dépannage de cyberSanté Ontario au 1 866 250-1554 ou à [servicedesk@ehealthontario.on.ca](mailto:servicedesk@ehealthontario.on.ca). 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 en cas d'atteinte à la vie privée** : Si le client est victime d'une atteinte à la vie privée concernant le service ONE Mail Direct, y compris ONE Pages, le représentant autorisé (ou la personne qu'il a désignée) doit aviser sans délai le service d'assistance de cyberSanté Ontario à 1 866 250-1554 ou [servicedesk@ehealthontario.on.ca](mailto:servicedesk@ehealthontario.on.ca) et faire part de tous les renseignements que le client est raisonnablement en mesure de fournir au sujet de l'atteinte en question. De plus, il doit fournir l'aide que cyberSanté Ontario peut raisonnablement demander pour pouvoir vérifier et régler la situation. Si cyberSanté Ontario est victime d'une atteinte à la vie privée, il doit en aviser sans délai le client au moyen des coordonnées que ce dernier a fournies.

### 5. Conformité

À la demande de cyberSanté Ontario qui agit raisonnablement, le client est tenu de lui fournir une preuve qu'il se conforme en tout ou en partie aux mesures de sécurité susmentionnées.

### 6. Mesure corrective

Dans le cadre de la prestation du service ONE Mail Direct au client, cyberSanté Ontario est en droit de prendre toutes les mesures correctives (qui se rapportent au service ONE Mail Direct) qu'il juge nécessaires pour protéger son infrastructure technologique et ses clients contre toute menace réelle ou potentielle ou toute préoccupation en matière de sécurité. Ces mesures correctives peuvent inclure la suspension ou la résiliation des comptes d'un ou de plusieurs utilisateurs finaux, la limitation de l'accès à un compte par le client ou un utilisateur final, ou la suspension ou la résiliation du service ONE Mail Direct.