

Politique et procédure relatives aux COMPTES DORMANTS dans ONE Mail Direct

Solution One Mail

L'objectif de ces politique et procédure relatives aux COMPTES DORMANTS dans ONE Mail Direct (« **politique** ») consiste à établir la politique et les processus de cyberSanté Ontario (l'« **agence** ») en lien avec les comptes dormants dans ONE Mail Direct, définis ci-dessous.

Veuillez prendre note que la présente politique est fournie à titre informatif, et les modalités de l'entente entre les clients et l'agence ont préséance sur cette politique.

La portée de la présente politique comprend les comptes ONE Mail Direct qui sont accessibles grâce à des identifiants de connexion ONE.

Les définitions suivantes, en plus des termes supplémentaires définis dans le corps du texte de la présente politique, s'appliquent :

« **Compte** » signifie un compte de messagerie ONE Mail Direct fourni à un utilisateur final inscrit à cyberSanté Ontario, lequel comprend un carnet d'adresses pour stocker l'information sur les contacts, un calendrier pour noter les rendez-vous, un outil pour effectuer le suivi des tâches et une boîte de messagerie.

« **Entente** » signifie l'entente ou le calendrier ONE Mail Direct mis en place entre cyberSanté Ontario et les clients de ONE Mail Direct.

« **Client** » signifie un individu ou une organisation ayant signé une entente avec l'agence afin de bénéficier du service ONE Mail Direct par l'intermédiaire des infrastructures de l'agence, notamment l'inscription et l'adhésion du ou des utilisateurs finaux au service ONE Mail Direct.

« **Contenu du client** » signifie toute l'information, les données, les codes et tout autre matériel qu'un utilisateur final télécharge, stocke, transmet, reçoit ou traite en lien avec son compte ONE Mail Direct.

« **Désactiver** » signifie supprimer un compte ou le mettre hors service.

« **Supprimer** » signifie, par rapport à un compte : a) retirer à l'utilisateur final la capacité de se connecter au compte; b) retirer l'utilisateur final du répertoire ONE Mail; c) limiter la capacité d'envoyer des

courriels à partir du compte ou de recevoir des courriels dans la messagerie; d) supprimer le contenu du client associé au compte.

« **Mettre hors service** » signifie, par rapport à un compte : a) retirer à l'utilisateur final la capacité de se connecter au compte; b) retirer l'utilisateur final du répertoire ONE Mail; c) limiter la capacité d'envoyer des courriels à partir du compte; d) conserver ou archiver le contenu du client associé au compte.

« **Utilisateur final** » signifie l'individu qui a été identifié et enregistré par l'agence, qui est inscrit au service ONE Mail Direct, et qui a reçu un compte et des identifiants de connexion, notamment un nom d'utilisateur et un mot de passe, pour accéder au service ONE Mail Direct et pour l'utiliser. L'utilisateur final peut être un représentant d'un client ou le client lui-même.

« **Agent d'inscription local** » signifie un individu représentant d'un client qui a la responsabilité, à titre d'autorité d'inscription locale, d'exécuter les tâches liées à la validation de l'identité, à l'inscription et à l'adhésion au service ONE Mail Direct (ainsi qu'à d'autres services commandités), et de gérer les utilisateurs finaux qui se retrouvent sous son autorité, telle qu'accordée par cyberSanté Ontario. Prenez note que tous les clients ont un agent d'inscription local pour le service ONE Mail Direct (l'affectation d'un agent d'inscription local dépend du modèle de déploiement).

« **Représentant** » signifie, dans le cas de cyberSanté Ontario ou d'un client, tout directeur, officier, employé, agent, sous-traitant (y compris les fournisseurs de service et les consultants) de cyberSanté Ontario ou du client, le cas échéant, ainsi que les directeurs, officiers, employés ou agents des sous-traitants de ladite partie.

Un compte dormant est un compte ONE Mail Direct qui entre dans l'une des catégories suivantes :

- a) **Compte non activé** : il s'agit d'un compte qui n'a jamais été activé grâce à la connexion d'un utilisateur final au cours des 6 mois suivant la création du compte, et qui n'est pas un compte désigné; ou
- b) **Compte inactif** : il s'agit d'un compte auquel l'utilisateur final ne s'est pas connecté pour une période supérieure ou égale à 13 mois depuis la dernière connexion, et qui n'est pas un compte désigné.

Politique de ONE Mail relative à la gestion des comptes dormants :

- 1) **Comptes non activés** : trente jours civils après qu'un avis de compte dormant a été envoyé au client et à l'utilisateur final; cyberSanté Ontario peut supprimer les comptes non activés du client.

- 2) **Comptes inactifs** : quatre-vingt-dix jours civils après qu'un avis de compte dormant a été envoyé au client et à l'utilisateur final; cyberSanté Ontario peut mettre hors service un compte inactif.

L'agence offre aux clients le choix de « désigner » un compte, comme décrit ci-dessous, afin d'éviter qu'un compte dormant ne soit désactivé. L'agent d'inscription local, le client ou l'utilisateur final (selon le modèle de déploiement et les modalités de l'entente) aura l'occasion de passer en revue les comptes classés comme dormants. S'il souhaite protéger un compte de la suppression ou de la mise hors service (le contenu du client sera archivé), il peut marquer le compte comme « désigné », comme décrit ci-dessous. Le compte sera protégé, peu importe son utilisation, pendant un an. Après cette période, il sera à nouveau marqué comme compte dormant.

Comptes désignés

Les comptes désignés sont définis comme étant les comptes ONE Mail Direct ayant été temporairement dispensés du statut de compte dormant par l'agent d'inscription local ou le client, le cas échéant, par écrit conformément aux modalités de l'entente. La désignation d'un compte ONE Mail Direct permet de garder un compte dormant actif en raison d'un congé autorisé ou de toute autre absence temporaire de l'utilisateur final.

Processus relatif aux comptes dormants

cyberSanté Ontario se réserve le droit de désactiver (c.-à-d., soit mettre hors service ou supprimer), en vertu des modalités de l'entente, tout compte ONE Mail Direct, y compris le contenu du client du compte (comme le contenu de la boîte de messagerie, les contacts, le calendrier), ayant été classé comme compte dormant et n'étant pas un compte désigné, conformément à ce qui suit :

- a) **Comptes non activés.** cyberSanté Ontario enverra, par courriel, un avis de compte dormant (« **avis de compte dormant** ») pour chaque compte non activé d'un utilisateur final, ainsi qu'à l'agent d'inscription local du client conformément aux dispositions des avis contenues dans l'entente. L'avis de compte dormant pour un compte de client non activé indiquera que le compte cyberSanté Ontario de l'utilisateur final a été classé comme compte dormant et que ledit compte sera supprimé, à moins que cyberSanté Ontario reçoive un avis de réactivation de la part du client dans les trente (30) jours civils suivant la date à laquelle le client est réputé avoir reçu l'avis de compte dormant (« **période d'échéance de trente jours** »). Lorsque cyberSanté Ontario envoie un avis de compte dormant pour un compte non activé lié à un client et que l'agence ne reçoit pas d'avis de réactivation de la part du client durant la période d'échéance de trente jours, cyberSanté Ontario supprimera le compte après la période d'échéance de trente jours.
- b) **Comptes inactifs.** cyberSanté Ontario enverra, par courriel, un avis de compte dormant pour chaque compte inactif d'un utilisateur final, ainsi qu'à l'agent d'inscription local du client ou au client conformément aux dispositions des avis contenues dans l'entente. L'avis de compte dormant indiquera que le compte de l'utilisateur final a été classé comme compte dormant et que ledit

compte sera mis hors service, à moins que cyberSanté Ontario reçoive un avis de réactivation de la part du client dans les quatre-vingt-dix (90) jours civils suivant la date à laquelle le client est réputé avoir reçu l'avis de compte dormant (« **période d'échéance de quatre-vingt-dix jours** »). Lorsque cyberSanté Ontario envoie un tel avis de compte dormant pour un compte inactif et que l'agence ne reçoit pas d'avis de réactivation de la part du client durant la période d'échéance de quatre-vingt-dix jours, le compte inactif sera mis hors service après la période d'échéance de quatre-vingt-dix jours.

- c) **Comptes désignés.** cyberSanté Ontario n'inclura pas les comptes désignés des clients dans les avis de compte dormant envoyés à un client ou aux utilisateurs finaux parrainés par un client.

Avis de réactivation

Un avis de réactivation pour un compte dormant contient l'un ou l'autre des éléments suivants :

- a) Un avis du client ou de l'agent d'inscription local du client (selon le modèle de déploiement et les modalités de l'entente) envoyé à cyberSanté Ontario à l'adresse onemailinfo@ehealthontario.on.ca demandant qu'un ou plusieurs comptes dormants figurant sur l'avis de compte dormant soient marqués comme comptes désignés pour une période précisée par le client ou l'agent d'inscription local du client, le cas échéant, qui ne dépassera pas une année civile à compter de la date de réception de l'avis de réactivation par cyberSanté Ontario; ou
- b) La connexion de l'utilisateur final au compte ONE Mail Direct ayant été déterminé comme compte dormant au cours de la période d'échéance de trente jours pour les comptes non activés ou au cours de la période d'échéance de quatre-vingt-dix jours pour les comptes inactifs.

Désigner un compte

Le client ou l'agent d'inscription local du client (selon le modèle de déploiement) peut, en tout temps pendant la durée de l'entente, demander à marquer un compte cyberSanté Ontario comme compte désigné en fournissant un avis écrit à cyberSanté Ontario à l'adresse onemailinfo@ehealthontario.on.ca, en précisant le compte cyberSanté Ontario à classer comme compte désigné, ainsi que la période durant laquelle ledit compte sera marqué comme compte désigné, en tenant compte du fait qu'un compte cyberSanté Ontario ne peut être désigné pour une période de plus d'une (1) année civile.