



Solutions Cloud XMedius - rôles et responsabilités en matière de sécurité

But

Le but du présent document est de bien définir les rôles et responsabilités de XMedius, des partenaires et clients XMedius en matière de sécurité pour les solutions Cloud XMedius. La sécurité relevant d'une responsabilité solidaire entre les parties susmentionnées, bien définir cette question permettra à chaque partie de veiller à mettre en place des mesures adaptées, afin de garantir la pérennité d'ensemble de la chaîne de sécurité.

Rôle et responsabilités du client

- Tenir à jour les renseignements concernant le titulaire du compte et les personnes à contacter pour la facturation.
 - Le titulaire d'un compte a tout pouvoir de décisions sur le compte, et est en droit de demander l'ajout et le retrait d'administrateurs du compte.
 - Les personnes à contacter pour la facturation recevront tous les renseignements liés à la facturation, notamment le CDR, la facture, les renseignements sur les défauts de paiement, les notifications liées à un solde de crédit peu élevé
- Veiller à ce que les comptes administrateur soient attribués à des personnes dotées du pouvoir décisionnel d'exercer ce rôle, afin qu'elles soient en mesure de :
 1. demander les numéros de fax et effectuer des transferts de numéros;
 2. gérer les utilisateurs, y compris les attributions et les révocations;
 3. gérer les (autres) administrateurs, y compris les attributions et les révocations;
 4. gérer les configurations de sécurité;
 5. accéder aux données de compte, y compris aux données des fax;
 6. accéder aux renseignements sur l'utilisation et la facturation;
 7. gérer la configuration de tout autre compte sous la responsabilité de l'administrateur;
- Veiller à ce que les comptes utilisateur soient attribués à des personnes ayant le droit d'utiliser le service dans le cadre de sa fonction dans l'organisation du client;
- veiller à ce que les utilisateurs soient au courant des restrictions d'utilisation du service, telles énoncées à l'article 4 des conditions générales (https://portal.xmedius.com/terms_of_service);
- Veiller à ce que tous les administrateurs et utilisateurs protègent correctement leurs identifiants de sécurité;
- Configurer des politiques de mot de passe adaptées ou bien configurer l'authentification unique;
- Choisir les bonnes politiques de conservation pour les fax et les SafeBoxes;

- Configurer, dans le compte, les adresses des serveurs courriel du client (ou activer la vérification de la SPF), afin d'empêcher toute usurpation frauduleuse des utilisateurs clients (fax par courriel);
- Configurer les autres fonctionnalités ou paramètres de sécurité/administratifs sous la responsabilité des administrateurs de comptes;
- Veiller à ce que l'utilisation du service soit conforme au règlement du client en vigueur, ainsi qu'aux, sans toutefois s'y limiter, lois HIPAA, HDS, RGPD;
- Avertir XMedius de tout règlement particulier / sectoriel en vigueur concernant l'utilisation du service;
- Veiller à ce qu'il n'y ait pas d'abus dans l'utilisation du service, qui perturberait la stabilité et la disponibilité de l'ensemble du service (par ex. en passant beaucoup d'appels par l'IPA);
- Veiller à ce qu'aucun test de pénétration ou tout autre essai de sécurité intrusive ne soit effectué par le client sans le consentement exprès de l'équipe de sécurité XMedius;
- Avertir XMedius suffisamment longtemps à l'avance de tout changement important au niveau du volume d'utilisation, afin que XMedius puisse gérer la capacité du service de façon adaptée;
- Signaler à XMedius toute utilisation frauduleuse du service ou activité suspecte dès que celle-ci a été découverte.
- Il se peut, parfois, qu'un client autorise son revendeur / partenaire, auprès duquel il a acheté le service, à gérer son compte (en lui donnant les **PLEINS** pouvoirs administratifs sur le compte). Dans ce cas, c'est au client qu'il incombe de veiller à ce que le revendeur / partenaire respecte toutes les conditions de sécurité du client. XMedius n'est pas responsable des actes du partenaire / revendeur sur le compte du client.
- Dans certains cas, le revendeur / partenaire auprès duquel le client s'est procuré la solution a **TOUS** les droits d'administrateur sur son compte. Dans ce cas, c'est au client qu'il incombe de veiller à ce que le revendeur / partenaire respecte toutes les conditions de sécurité du client. XMedius n'est pas responsable des actes du partenaire/revendeur sur le compte du client.

Rôle et responsabilités de XMedius

- Gérer et sécuriser l'infrastructure du service, notamment
 - la séparation des réseaux;
 - le renforcement des systèmes;
 - la mise à jour et l'application de correctifs sur le logiciel;
 - la pérennité des activités de l'entreprise et le procédé de reprise après sinistre;
 - la procédure d'intervention en cas d'incidents;
 - les sauvegardes;
 - la gestion de la capacité;
 - la surveillance des accès à l'infrastructure et aux données clients;
 - le suivi;
 - SDI/FIM/Anti-virus/Anti-programmes malveillants/analyse des vulnérabilités;

- les essais de pénétration et de segmentation;
- Gérer l'attribution et la révocation des comptes clients (lorsque XMedius s'occupe de l'attribution);
- Fournir un soutien technique aux clients pour la configuration et l'utilisation du service;
- gérer tous les aspects des télécommunications inhérents au service, y compris l'attribution et la révocation;
- Aviser les clients de problèmes avec le service (par le biais du bureau d'assistance pour la maintenance ou du tableau d'état (<https://support.xmedius.com/hc/en-us/sections/200642646-Status-Maintenance>));
- Aviser les clients de toute violation de la sécurité qui pourrait avoir entraîné la divulgation de leurs données;
- Posséder une SGSI formel et un certification ISO 27001 à jour.

Consultez la politique des services XMedius dans le Cloud en matière de vie privée pour de plus amples renseignements sur les engagements et les contrôles de sécurité de XMedius visant à protéger les données clients <https://www.xmedius.com/en/privacy-policy/>

Rôle et responsabilités des revendeurs / partenaires

Le cas échéant,

- Gérer l'attribution et la révocation des comptes clients;
- Fournir un soutien technique aux clients pour la configuration et l'utilisation du service;
- Obtenir une autorisation écrite du client pour gérer son compte (c.-à-d. le formulaire « FORMULAIRE D'AUTORISATION ET DE CONSENTEMENT POUR L'ACCÈS AU COMPTE DU CLIENT »);
- Signaler à XMedius toute utilisation frauduleuse du service ou activité suspecte dès que celle-ci a été découverte.