

# Frequently Asked Questions Certificates Business Continuity Pharmacy

## Demande initiale

Q.	J'ai déposé une demande de licence double (inconsciemment ou de bonne foi). Qu'en est-il de la validation?
A.	Une demande «double» est en principe techniquement impossible. L'application "e-Health Certificate Manager" affichera dans ce cas, un message d'erreur. Une demande identique peut être envoyée, uniquement si la demande initiale est valable.  Une demande de certificat se fait pour un Distinguished Name unique (DN). Lorsqu'une telle demande a été envoyée (à la plate-forme eHealth) il y a un enregistrement de ces DN uniques à la plate-forme eHealth. Quand un utilisateur introduit une demande de certificat identique à la première, le système va générer une erreur. Cette demande identique ne pourra pas être envoyée par le Certificate Manager, car uniquement la première demande est valide.

Q.	Ma demande a été interrompue involontairement (bug technique, de problème de réseau). Que dois-je faire maintenant?
A.	Tant que vous ne cliquez pas sur le bouton "Envoyer" à la fin de votre demande, vous pouvez simplement redémarrer l'application et à nouveau soumettre la demande dès le début.

## Changement du titulaire de la pharmacie

Q.	Comment puis-je changer le titulaire de la pharmacie pendant la durée du certificat existant?
A.	Le titulaire de la pharmacie est changé dans la source authentique. Pour cela, la pharmacie doit se rendre à l'AFMPS et / ou à l'INAMI où cet enregistrement est géré.  Un nouveau certificat eHealth n'est donc pas nécessaire. Le certificat existant reste valable (jusqu'à son échéance). Une fois que le titulaire est adapté dans la source authentique, le titulaire qui quitte la pharmacie doit transférer les informations d'identification (mot de passe) et la propriété du certificat de l'officine pharmaceutique (holder of key) au nouveau titulaire. Ensuite, le nouveau titulaire de la pharmacie doit immédiatement modifier le mot de passe du keystore. Cela peut se faire via l'eHealth Certificate Manager.  Dans le request d'assurabilité trois attributs sont envoyés, y compris le NISS du Pharmacy Holder. Le NISS du Pharmacy Holder doit être adapté immédiatement dans le property file lorsque le pharmacy holder existant (titulaire) ne sera plus enregistré activement dans la source originale.

## Frequently Asked Questions Certificates Business Continuity Pharmacy

Q.	Que dois-je faire si le titulaire de la pharmacie termine inopinément ses activités? (départ involontaire du titulaire, suspension ...)
A.	<p>Le certificat expire à la fin de la période de validité et reste donc valable malgré une interruption des activités du titulaire.</p> <p>Le nouveau titulaire doit s'enregistrer dès que possible dans la source authentique en tant que titulaire de la pharmacie en question.</p> <p>S'il n'y a pas eu de <i>transfert</i> vers le nouveau titulaire, le certificat actuel ne peut être révoqué que par l'intervention du service de sécurité de la plate-forme eHealth.</p> <p>Le nouveau titulaire doit donc contacter le centre de contact de la plate-forme eHealth et fournir une procuration pour la <i>révocation</i> (annulation) du certificat. Suite à la révocation de celui-ci, le nouveau titulaire peut demander un nouveau certificat pour la pharmacie.</p> <p>Si la clé privée a déjà été générée et que l'interruption se produit pendant ou avant l'envoi de la demande, il n'y aura aucune trace (ehcsr) dans la plate-forme eHealth.</p> <p>Dans ce cas, l'interruption avait lieu après que la clé privée (fichier p12) a été créée (et avant d'envoyer l'ehcsr) et donc localement (sur le PC de l'utilisateur) un fichier (p12) a été enregistré.</p> <p>Une nouvelle demande pour le même DN ne sera possible que si ce p12 (indiqué par le nom du fichier et le temps) est supprimé du dossier keystore.</p> <p>(L'utilisateur ou sa maison soft peut contacter le centre de contact pour obtenir plus d'explications sur la manière de supprimer les fichiers locaux générés pendant la demande interrompue. Par la suite, une nouvelle demande peut être faite.</p>
Q.	Le titulaire du certificat de la pharmacie est décédé. Que dois-je faire maintenant ?
A.	<p>Le certificat expire à la fin de la période de validité et reste donc valable malgré une interruption des activités du titulaire.</p> <p>Les informations d'identification (credentials) sont propres à la personne physique et, lorsque les directives sont respectées, les données personnelles ne peuvent être exploitées par une tierce personne. Un nouveau titulaire peut faire un remplacement du certificat dès qu'il est enregistré dans la source authentique comme titulaire de cette pharmacie.</p>
Q.	Le titulaire de la pharmacie sera bientôt remplacé par une autre personne. Quelles mesures dois-je prendre?
A.	<p>Le certificat de la pharmacie reste valable, même après le changement du titulaire.</p> <p>L'enregistrement du titulaire dans la source authentique est indépendant de la validité du certificat d'organisation de la pharmacie. Dès que possible, le nouveau titulaire doit s'enregistrer dans la source authentique en tant que titulaire de la pharmacie en question.</p>
Q.	Quelles mesures dois-je prendre si j'arrête les activités de ma pharmacie?
A.	<p>Le certificat d'organisation (de la pharmacie) et la clé privée associée pour l'authentification de la pharmacie sont installés sur le PC de la pharmacie. Le titulaire est tenu responsable pour ce certificat. Si la pharmacie arrête ses activités et / ou si le PC sur lequel le certificat et le keystore sont installés doit être déplacé de la pharmacie, le titulaire doit effacer le keystore du PC (détruire la clé privée) par mesure de sécurité.</p>
Q.	Que se passe-t-il si le keystore n'est pas effacé ?
A.	<p>Lorsque le keystore n'est pas effacé, le risque reste limité à l'authentification de la pharmacie. Le certificat de l'organisation et la clé privée associée ne suffisent pas pour exécuter des prescriptions.</p>

## Frequently Asked Questions Certificates Business Continuity Pharmacy

### Renouvellement ou remplacement du certificat

Q.	Comment puis-je renouveler mon certificat quand la période de validité a expiré ?
A.	Si la période de validité du certificat eHealth a expiré, vous aurez une période de renouvellement de 3 mois. Ce renouvellement est une fonctionnalité standard du <i>eHealth Certificate Manager</i> . Pendant cette période de renouvellement, le <i>eHealth Certificate Manager</i> vous enverra chaque mois un rappel.

Q.	Que dois-je faire si je change le propriétaire de la pharmacie?
A.	Le propriétaire est le responsable financier de la pharmacie, celui-ci ne s'occupe pas de la gestion opérationnelle de la pharmacie. Le titulaire de la pharmacie est le seul véritable responsable de l'attestation de la pharmacie et du keystore. Un changement de propriétaire n'affecte pas la validité de l'attestation de la pharmacie.

Q.	Que puis-je faire si un ancien titulaire effectue des actes de malveillance au cours de la période de validité du certificat ? (Action malveillante est toute action qui pourrait nuire à un titulaire de certificat au cours de sa période d'utilisation : changement du mot de passe, demande d'interruption temporaire ou permanente, etc..).
A.	Si le keystore n'a pas été transféré et qu'il y a un acte de malveillance, le véritable titulaire de la pharmacie peut retirer le keystore existant en contactant le conseiller en sécurité de eHealth. Une <i>révocation</i> (retrait) de certificat d'une organisation (la pharmacie) doit être suivie d'une nouvelle demande de certificat pour cette pharmacie.

Q.	Je souhaite faire une demande de certificat, mais ma carte d'identité électronique (eID) a expiré. Et maintenant?
A.	Le titulaire ne peut demander ou renouveler un certificat qu'avec une carte eID valide. Si votre carte eID a expiré, vous devez vous rendre auprès de votre administration communale pour la renouveler. (Votre administration communale vous envoie un courrier postal afin de renouveler votre carte eID.)

Q.	Que dois-je faire si le titulaire de la pharmacie n'est, temporairement, ou à long terme, pas disponible lors du renouvellement. (Par exemple, une maladie de longue durée)
A.	Si le titulaire de la pharmacie est temporairement indisponible, il peut donner une procuration à un autre pharmacien en utilisant le formulaire sur le portail eHealth. ( <a href="https://www.ehealth.fgov.be/sites/default/files/unknown/manual/volmacht_certificaataanvraag_organisatie_sign_f.pdf">https://www.ehealth.fgov.be/sites/default/files/unknown/manual/volmacht_certificaataanvraag_organisatie_sign_f.pdf</a> ). Ce formulaire doit être complété, signé et accompagné d'une copie de la carte d'identité du titulaire. Le secteur a décidé que le titulaire est le seul représentant légal de la pharmacie (responsable des activités en faveur de la pharmacie). Une licence de pharmacie peut donc être demandée que par le titulaire.

## Frequently Asked Questions Certificates Business Continuity Pharmacy

### Séances de pharmacie

Q.	Est-il possible d'effectuer simultanément 2 séances avec 1 certificat d'organisme ? (Deux pharmaciens différents sur deux PC différents, dont le certificat d'organisme est installé)
A.	Oui, cela est techniquement possible ; le certificat Holder-of-Key (pharmacie) peut être installé sur plusieurs PC. Mais ce n'est pas souhaitable ; il est préférable de connecter différents terminaux sur 1 PC (avec certificat). Chaque session relève de la responsabilité du titulaire de la pharmacie (titulaire de certificat), qui s'assure que les mesures de sécurité nécessaires sont appliquées.

### Situations techniques

Q.	Le certificat est supprimé de l'appareil de la pharmacie. Et maintenant ?
A.	Lors de la suppression du certificat sur l'appareil de la pharmacie, le certificat peut être soumis à nouveau par la plate-forme eHealth, mais pas la clé privée. Si le keystore (avec la clé privée) a été supprimé, vous devrez soumettre une révocation à la plate-forme eHealth. Si cette révocation n'est pas soumise, aucune demande de licence ne peut être introduite pour la pharmacie en question.

Q.	Je souhaite faire une demande de certificat, mais ma carte d'identité électronique (eID) a expiré. Et maintenant?
A.	Le titulaire ne peut demander ou renouveler un certificat qu'avec une carte eID valide. Si votre carte eID a expiré, vous devez vous rendre auprès de votre administration communale pour la renouveler. (Votre administration communale vous envoie un courrier postal afin de renouveler votre carte eID.)  Renouvellement du certificat eHealth est possible dans le renewal timeframe (période de 3 mois avant la date d'expiration du certificat eHealth). La période de renouvellement (3 mois) pour les certificats eHealth est largement suffisante pour obtenir une nouvelle carte e-ID et encore faire un renouvellement avec cette nouvelle carte e-ID.  Il est conseillé au titulaire du certificat de mettre un rappel dans son agenda (début de la période de renouvellement de certificat eHealth).