

Convention d'Autorité d'Enregistrement Déléguée

Article 1.	Objet de la Convention	2
Article 2.	Rôles et Responsabilités de l'AED	3
Article 3.	Vérification et traitement des demandes de certificats.....	4
Article 4.	Les Agents de l'AED.....	5
Article 5.	Sécurité des Systèmes d'Information de l'AED	5
Article 6.	Conservation des données.....	5
Article 7.	Procédures d'échange d'information	5
Article 8.	Confidentialité.....	5
Article 9.	Audit des fonctions de gestion des certificats électroniques.	6
Article 10.	Support à la Clientèle	6
Article 11.	Tarifs.....	6
Article 12.	Assurances.....	7
Article 13.	Durée de la convention	7
Article 14.	Force majeure.....	7
Article 15.	Résiliation	8
Article 16.	Révision	8
Article 17.	Litiges.....	8
Article 18.	Références réglementaires	8
Article 19.	Notification.....	9
Article 20.	Domiciliation et échange de correspondances.....	9
Article 21.	Droits d'enregistrement	9
Article 22.	Entrée en vigueur	9

Entre les soussignés :

L'Agence Nationale de Certification Electronique - TunTrust -, entreprise publique à caractère non administratif, immatriculée au Registre National des Entreprises sous le l'identifiant unique N° 723682/J/A/M/000 et sise au Parc Technologique El Ghazala - Route de Raoued Km 3,5 - 2083 Ariana, représentée par son Directeur Général, ci-après désignée **TunTrust**.

D'une part,

Et

....., immatriculé au Registre National des Entreprises sous le N° et sis à, représenté par son, ci-après désigné **AED** (l'Autorité d'Enregistrement Déléguée).

D'autre part,

Il a été convenu entre les parties de déléguer un ensemble des fonctions de l'Autorité d'Enregistrement Centrale (AEC) opérée par TunTrust à l'AED tel que décrit ci-dessous aux conditions suivantes :

Article 1. Objet de la Convention

TunTrust s'appuie sur un réseau dédié d'autorités d'enregistrement constitué d'une Autorité d'Enregistrement Central (AEC) opérée par TunTrust et un ensemble d'Autorités d'Enregistrement Déléguées (AED) ayant conclu un accord contractuel avec TunTrust indiquant l'autorisation de leur rôle en tant que AED et précisant clairement leurs obligations et leurs responsabilités conformément à la PC/DPC de TunTrust.

L'Autorité d'Enregistrement Centrale de TunTrust est responsable des fonctions suivantes :

- Identifier et authentifier les demandeurs de certificats,
- Accepter, évaluer, approuver ou rejeter l'enregistrement des demandes de certificat,
- Demander l'émission d'un certificat via un processus d'authentification multi-facteurs suite à l'approbation d'une demande de certificat,
- Authentifier et traiter les demandes de révocation de certificats,
- Archiver les fichiers d'enregistrement (électroniques et / ou papier).
- Assurer l'assistance technique aux porteurs de certificats.
- Fournir des services d'authentification et de signature électronique basés sur les certificats DigiGO de TunTrust.

L'AEC de TunTrust peut déléguer l'exécution de certaines fonctions à l'AED qui accepte de s'acquitter de ses fonctions en vertu de la présente convention conformément à la Loi 83-2000 du 9 août 2000, relative aux échanges et au commerce électronique et la PC/DPC de TunTrust en vigueur et disponible sur le site web <https://www.tuntrust.tn/repository>.

Article 2. Rôles et Responsabilités de l'AED

L'AED doit s'acquitter de manière efficace et sécurisée des rôles et responsabilités suivants:

Lors de la demande de certificat

- L'AED doit être le point de contact entre le demandeur de certificat électronique et TunTrust. L'AED est responsable de la collecte des dossiers de demande de certificat électronique conformément à la PC/DPC.
- L'AED accepte ou rejette les demandes de certificat après avoir respecté les procédures définies dans la PC/DPC et dans les manuels de procédures d'enregistrement de TunTrust tels que modifiés de temps à autre et en vigueur.
- La vérification de l'identité du demandeur (authenticité des pièces d'identité présentées, comparaison de caractéristiques physiques du demandeur...) peut se faire lors d'un entretien en face-à-face avec le demandeur ou par identification vidéo selon une procédure d'enregistrement approuvée par TunTrust conformément aux exigences de l'identification vidéo détaillées en Annexe.
- L'AED doit immédiatement transmettre toutes les demandes de certificat électronique à TunTrust après vérification et validation de ces demandes et en indiquant si les demandes ont été acceptées ou rejetées.
- L'AED veille à la transmission à TunTrust des dossiers complets de demande de certificat avec tous les documents et justificatifs pertinents confirmant la présence physique du demandeur ou son identification selon une procédure vidéo approuvée par TunTrust
- La transmission à TunTrust des demandes de certificat acceptées ou rejetées doit se faire selon une procédure d'échanges sécurisés d'information approuvés par TunTrust.
- L'AED doit informer les demandeurs de certificat et obtenir leur acceptation écrite ou électronique concernant les Conditions Générales d'Utilisation des certificats électroniques de TunTrust ainsi que la PC/DPC rendues publiques sur le site <https://www.tuntrust.tn/repository>. Une preuve de cette acceptation doit être jointe aux demandes de certificat transmises à TunTrust.
- En cas de rejet de la demande, l'AED doit informer le demandeur par écrit des motifs du rejet et les mêmes doivent être communiqués à TunTrust.
- TunTrust doit se conformer à la décision de rejet de demande de certificat émise par l'AED. Toutefois, TunTrust se réserve le droit d'exercer un pouvoir discrétionnaire sur les demandes acceptées par l'AED.
- Le demandeur peut interjeter appel à la décision de rejet de l'AED devant TunTrust, la demande sera examinée une seconde fois par TunTrust qui prendra une décision définitive à cet égard.

Lors de la révocation d'un certificat

- L'AED doit vérifier l'identité du porteur de certificat avant soumission de la demande de révocation à TunTrust et ce moyennant un face-à-face physique ou une identification vidéo approuvée par TunTrust.
- L'AED doit transmettre la demande de révocation du certificat immédiatement après avoir identifié une cause possible de révocation de son ressort conformément à la PC/DPC de TunTrust.

Lors de la remise d'un certificat sur support cryptographique

- L'AED doit remettre le certificat électronique lors d'un face à face physique avec le demandeur de certificat ou à une tierce personne légalement mandatée à cet effet.
- L'AED doit vérifier l'identité du demandeur avant la remise de certificat moyennant une pièce d'identité comportant une photographie du demandeur, par exemple : une carte d'identité, un passeport ou une carte de séjour.
- L'AED est tenue de fournir à TunTrust une preuve de la présence physique du demandeur lors de la remise du certificat.

Lors du renouvellement d'un certificat

- L'AED doit traiter toute demande de renouvellement d'un certificat initial comme une nouvelle demande nécessitant l'identification et la vérification des données du demandeur.
- L'AED accepte les demandes de renouvellement de certificat signées électroniquement par un certificat électronique valide du demandeur.

Lors de la fourniture de services d'authentification et de signature électroniques basés sur DigiGO

- L'AED doit être le point de contact entre le fournisseur de service (e-gov, e-health, e-banking,...) et TunTrust pour la fourniture de services d'authentification et de signature électronique basés sur DigiGO.
- L'AED doit se conformer aux manuels de déploiement et d'intégration des services d'authentification et de signature électronique basés sur DigiGO.
- L'AED doit se conformer aux conditions générales d'utilisation des services d'authentification et de signature électroniques basés sur DigiGO.

Article 3. Vérification et traitement des demandes de certificats

- L'AED doit mettre à la disposition du public une banque de données accessible 24/24h tous les jours de la semaine comprenant au moins les informations suivantes :
 - La politique d'enregistrement des demandes de certificat
 - Les conditions générales et les procédures adoptées pour l'enregistrement des demandes de certificat.
 - L'ensemble des services liés à la certification qu'il fournit et les conditions pour en bénéficier,
 - Les tarifs appliqués aux services fournis

Ces Informations doivent être approuvées, au préalable, par TunTrust.

- L'AED est tenue de procéder aux opérations de recherche et d'investigation nécessaires pour la vérification de l'identité du demandeur. A cet effet, l'AED est tenue de fixer la méthodologie de vérification et de la mettre à la disposition de TunTrust pour approbation.
- L'AED est tenue d'obtenir l'accord écrit ou électronique du demandeur de certificat concernant les informations qui seront insérées au niveau de son certificat
- L'AED est tenue d'aviser le titulaire du certificat par écrit ou par voie électronique de tout changement du contenu de certificat et d'obtenir, à cet effet, au préalable son accord écrit ou électronique.

Article 4. Les Agents de l'AED

- L'AED est tenue d'être en possession du personnel qualifié adéquat nécessaire pour fournir les services envisagés dans la présente convention. Une formation et évaluation adéquates des compétences du personnel de l'AED doivent être assurées de manière annuelle.
- Les opérateurs de l'AED chargés de la vérification des identités des demandeurs doivent être habilités par TunTrust conformément aux exigences détaillées en Annexe
- L'AED doit informer TunTrust de tout changement relatif aux opérateurs de vérification habilités opérants sous sa responsabilité.

Article 5. Sécurité des Systèmes d'Information de l'AED

L'AED doit se conformer à toutes les exigences de sécurité des systèmes d'information et sécurité des locaux spécifiées dans la PC/DPC de TunTrust, l'AED est notamment tenu d'assurer ce qui suit :

- La sécurité est planifiée, gérée et prise en charge au sein de l'organisation;
- Les risques de sécurité sont identifiés et gérés;
- L'accès physique aux installations et équipements de l'AED est limité aux personnes autorisées, protégé par des périmètres de sécurité restreints et exploité sous le contrôle de plusieurs personnes;
- Les installations et équipements de l'AED sont protégés des risques environnementaux;
- Les mesures de sécurité adéquates sont prises pour éviter la perte, l'endommagement ou la compromission d'actifs et l'interruption des activités de l'AED; et
- Les mesures de sécurité adéquates sont prises pour éviter la compromission de l'information et les moyens de traitement de l'information.

Article 6. Conservation des données

- L'AED doit conserver et protéger en confidentialité et en intégrité les données personnelles du demandeur qui lui sont confiées pour une durée de 20 ans, y compris lors des échanges de ces données avec TunTrust.

Article 7. Procédures d'échange d'information

- Les procédures d'échange sécurisé de dossiers de demande et de révocation de certificats entre l'AED et TunTrust, sont établies en commun accord et annexées à cette convention.
- TunTrust se réserve le droit d'introduire des modifications nécessaires sur ces procédures et d'en informer dans les meilleurs délais l'AED pour prendre les mesures nécessaires.

Article 8. Confidentialité

- L'AED doit assurer la confidentialité des informations qui lui sont confiées dans le cadre de l'exercice de son activité à l'exception de celles dont la publication ou la communication ont été autorisées par écrit ou par voie électronique par le demandeur de certificat ou dans les cas prévus par la PC/DPC de TunTrust et la législation en vigueur.
- Les opérateurs de vérification de l'AED s'engagent à maintenir secret les clés privées et les codes d'activation. Toute opération de divulgation d'information touchant une clé privée ou un code

d'activation, soit par lecture, modification, copie, divulgation, conversion ou toute autre forme d'action aura pour conséquence la résiliation, de plein droit de la présente convention.

Article 9. Audit des fonctions de gestion des certificats électroniques.

- TunTrust se réserve le droit de vérifier la fiabilité des équipements, des logiciels et des règles adoptées ainsi que la conformité aux exigences de la présente convention.
- TunTrust peut demander à l'AED de fournir tous les renseignements et documents qu'elle jugera utile pour accomplir sa mission d'audit.
- Les missions d'audit sont effectuées périodiquement au moins une fois par an, et chaque fois que TunTrust le jugera utile.
- Un rapport d'audit sera transmis à l'AED après chaque opération pour corriger et remédier aux insuffisances dans un délai défini conjointement par les deux parties, faute de quoi la présente convention sera résiliée.
- Les missions d'audit sont réalisées par les agents de TunTrust ou par des agents mandatés par TunTrust à cet effet. Les frais des missions d'audits sont pris en charge par l'AED.

Article 10. Support à la Clientèle

- L'AED s'engage à mettre en place un service de support à la clientèle accessible à travers un numéro téléphonique ainsi qu'une adresse de courrier électronique. L'AED doit indiquer les horaires d'ouverture de ses services de support à la clientèle, ainsi que les délais de réponse aux réclamations clients.
- L'AED doit fournir un service d'assistance pour l'usage des certificats électroniques dans tous les services en ligne offerts par les entités publiques (e-gov).
- La gestion des réclamations clients doit se faire à travers un système de gestion de relation client, un rapport mensuel des réclamations doit être transmis de manière sécurisée à TunTrust.

Article 11. Tarifs

Les tarifs des certificats électroniques sont établis selon les modèles suivants:

Vente de certificat ID-Trust sur Token Cryptographique

	Prix de vente de Certificat HT	Marge bénéficiaire accordée à l'AED	Nombre Minimal requis de vente par an
Certificat ID-Trust sur token cryptographique (validité 2 ans)	24 TND / certificat (hors coût du support cryptographique)	30%	1000 certificats
		20%	[500,1000[
		15%	< 500 certificats

Vente de certificat DigiGO

	Prix unitaire (HT) selon le palier		Tarif palier pré-payé (valide 1 an)
	Nombres d'opération d'authentification ou de signature avec DigiGO (validité un an)	1-10000	0.250 TND
10001-20000		0.220 TND	4400 TND
20001-30000		0.200 TND	6000 TND
30001-40000		0.180 TND	7200 TND
40001-50000		0.160 TND	8000 TND
> 50001		0.140 TND	A partir de 7000 TND (0.140 TND l'unité)
Acquisition du certificat DigiGO	Gratuit		

Article 12. Assurances

L'AED doit être couverte par une assurance sur la responsabilité civile commerciale d'un montant minimum de cent milles (100 000) TND.

Cette assurance doit être maintenue en vigueur pendant toute la période de validité de la présente convention en quantité suffisante, afin de fournir aux porteurs de certificats une indemnisation raisonnable qui servira à couvrir les frais compensatoires pour toutes les conséquences dommageables des actes d'administration ou manquements dont l'AED peut être tenue responsable dans le cadre de l'application de la présente convention et des avenants y afférents.

Article 13. Durée de la convention

- La présente convention est conclue pour une durée d'un an renouvelable par tacite reconduction sauf dénonciation par l'une ou l'autre des deux parties, par lettre recommandée avec accusé de réception au moins trois (03) mois avant l'expiration de la période contractuelle.

Article 14. Force majeure

- La partie qui se prévaut à juste titre d'un cas de force majeure sera exonérée pour le non accomplissement ou l'accomplissement partiel de ses obligations.
- La partie qui invoque la force majeure devra notifier l'événement à l'autre partie dans les quarante huit (48) heures de son avènement.
- La partie qui invoque la force majeure devra, dès que possible, produire tout justificatif et preuve des conséquences du cas de force majeure invoquée et proposer toute mesure susceptible d'en réduire les conséquences.
- Lorsque ces événements prennent fin, la partie qui a invoqué la force majeure doit dans les quarante huit (48) heures qui suivent, en donner notification par lettre recommandée avec accusé de réception, à l'autre partie. Cette notification doit préciser notamment la date de cessation de ces événements et leurs effets sur ses obligations contractuelles.
- Dans l'hypothèse où l'une des parties se trouverait dans l'impossibilité de remplir ses obligations contractuelles pendant une période continue de plus de un (1) mois, chacune des parties aura la faculté de résilier de plein droit la convention en adressant à l'autre partie une notification à cet effet par lettre recommandée avec accusé de réception.

Article 15. Résiliation

- La présente convention peut être résiliée par l'une ou l'autre des deux parties au tort de la partie défaillante. Cette résiliation sera prononcée après mise en demeure préalable à notifier par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans suite pendant une durée de quinze (15) jours et ce dans les cas suivants :
 - Lorsque l'une ou l'autre des deux parties déclare ne pas pouvoir exécuter ses engagements sans qu'elle puisse invoquer une cause de force majeure.
 - Lorsque l'une ou l'autre des deux parties sera livrée, dans l'exécution de la convention, à des actes frauduleux portant sur la nature ou la qualité des travaux.
- La résiliation ne fera pas obstacle à la mise en œuvre des actions civiles ou pénales qui pourrait être intentées contre la partie défaillante en raison de ses fautes.

Article 16. Révision

- TunTrust se réserve le droit d'apporter des modifications à la présente convention liées à l'évolution réglementaire, technique et normative relative à la certification électronique.
- L'AED est tenue de mettre en vigueur les modifications établies par TunTrust en respectant un délai raisonnable à partir de la date de notification eu égard à l'importance de ces modifications

Article 17. Litiges

- Les parties conviennent expressément que tout différend découlant de la présente convention ou en relation avec celle-ci et non réglés à l'amiable seront soumis aux tribunaux compétents de Tunis.

Article 18. Références réglementaires

- En application des dispositions de la présente convention, la Poste Tunisienne s'engage à respecter la législation et la réglementation en vigueur régissant les certificats électroniques et notamment :
 - Loi n° 2000-83 du 9 Août 2000, relative aux échanges et au commerce électronique (JORT N° 64 du 11 août 2000).
 - Loi organique n° 2004-63 du 27 juillet 2004, portant sur la protection des données à caractère personnel.
 - Décret n° 2001-1667 du 17 juillet 2001, portant approbation du cahier des charges relatif à l'exercice de l'activité du fournisseur de services de certification électronique (J.O.R.T N°60 du 27 juillet 2001).
 - Décret n° 2001-1668 du 17 juillet 2001, fixant les procédures d'obtention de l'autorisation d'exercice de l'activité du fournisseur de services de certification électronique (J.O.R.T N°60 du 27 juillet 2001).
 - L'arrêté du Ministre des Technologies de la Communication du 19 juillet 2001 fixant les données techniques relatives aux certificats électroniques et leurs fiabilités (JORT N° 60).
 - L'arrêté du Ministre des Technologies de la Communication du 19 juillet 2001 : relatif au dispositif de création de la signature électronique (JORT N° 60).

Article 19. Notification

- Toute notification, requête ou demande requise par la présente convention ou effectuée au titre de la convention devra être faite par écrit, en langue arabe ou en langue française par lettre recommandée avec accusé de réception ou fax ou tout autre moyen laissant une trace écrite et délivrée à l'adresse de la partie à laquelle elle est adressée telle que cette adresse figurant à l'article 21 ci-dessous.

Article 20. Domiciliation et échange de correspondances

- Pour l'exécution de la présente convention les parties déclarent faire élection de domicile chacun, aux adresses respectives, telles qu'indiquées ci-dessous :

TunTrust	-----
Le Directeur Général	-----
Parc Technologique El Ghazala, 2083 Ariana	-----
E-mail : dg@certification.tn Tel : (+216) 70 834 556 Fax : (+216) 70 834 555	-----

Article 21. Droits d'enregistrement

- Les frais et les droits d'enregistrement de la présente convention sont à la charge de l'AED.

Article 22. Entrée en vigueur

- La présente convention entrera en vigueur à compter de la date de sa signature par les deux parties.

Annexe A

Processus d'Identification Vidéo

La vérification d'identité par vidéo est assimilée à une vérification d'identité en présence de la personne pour autant qu'elle respecte au minimum les principes suivants :

- L'identité est vérifiée par le biais d'une communication audiovisuelle en temps réel (en direct) entre le demandeur et opérateur de l'AED. A cet effet, l'AED utilise des supports techniques respectant les exigences listées en Annexe.
- Un enregistrement audiovisuel doit être effectué pour toute la durée de l'entretien sans aucune interruption. L'enregistrement audiovisuel doit se faire en temps réel sur un serveur accessible à tout moment par TunTrust.
- Les opérateurs VVP doivent établir les entretiens d'identification et de vérification selon un processus ainsi qu'un guide d'entretien approuvés par TunTrust, et ce en utilisant des supports techniques appropriés ou en posant des questions ciblées.

1. Préparation de l'enregistrement

- L'AED définit le processus de demande de certificat par des canaux en ligne de manière à ce que, en amont de l'entretien audiovisuel, le demandeur puisse :
 - o Saisir les données définies en Annexe et les transmettre à l'AED. Celui-ci les vérifie pendant l'entretien d'identification conformément au processus d'identification et de vérification approuvé par TunTrust
 - o Avoir accès aux Conditions Générales d'Utilisation et à la PC/DPC de TunTrust
- Avant le début de l'entretien audiovisuel, l'agent doit obtenir l'accord exprès du demandeur pour la vérification d'identité par vidéo et l'enregistrement vidéo de l'entretien.

2. Pendant la transmission Vidéo

- Pendant la transmission vidéo, l'agent prend des photographies du demandeur ainsi que de toutes les pages importantes du document d'identification et vérifie que les photographies du demandeur concordent avec celle du document d'identification.
- L'agent veille aussi à déceler tout comportement inhabituel qui pourrait donner des indices quant à de faux documents d'identification.
- Pendant l'entretien audiovisuel, l'agent doit obtenir le consentement exprès du demandeur aux Conditions Générales d'Utilisation et à la PC/DPC de Tuntrust.
- Pendant l'entretien audiovisuel, l'agent envoie par SMS un OTP au demandeur en utilisant le numéro de téléphone mobile communiqué par le demandeur avant le démarrage de l'entretien. Le demandeur doit renvoyer l'OTP à l'agent à travers la messagerie instantanée activée lors de l'entretien vidéo.

3. Vérification des documents

- Par ailleurs, l'agent contrôle l'authenticité des documents d'identification, d'une part au moyen de la lecture et du déchiffrement des informations contenues dans la MRZ et, d'autre part, à l'aide d'un élément de sécurité optique variable du document d'identification et d'un autre élément choisi de manière aléatoire. Ce dernier contrôle peut être effectué au moyen d'un support technique et de manière visuelle (par ex. en inclinant le document d'identification).
- Reconnaissance faciale du demandeur au moyen d'un support technique permettant de valider l'identité du demandeur avec un niveau d'assurance élevé.
- L'agent vérifie que les informations décryptées concordent avec les autres données figurant sur le document d'identification et avec celles fournies par le demandeur lors de l'ouverture de la relation d'affaires.