

	Bureautique	<b>Conditions générales de service</b>	<b>Date :</b> 15 Novembre 2010
		<b>K.Sign® Bureautique CDS</b>	<b>Ref. :</b> JUR_CG_Ksign Bureautique_2010_2

## 1 OBJET

Les présentes conditions générales de service ont pour objet de définir les conditions juridiques, techniques et financières pour l'abonnement par le Client à la solution K.Sign Bureautique CDS de Keynectis ainsi que les conditions d'utilisation et les obligations respectives des Parties. **La demande d'abonnement au Service K.Sign Bureautique CDS de Keynectis par le Client (ci-après la «Commande») sera considérée comme étant l'acceptation inconditionnelle et irrévocable du Client d'adhérer aux présentes conditions générales**, et comme une renonciation à ses propres conditions générales d'achat. Dans le cas où des conditions supplémentaires ou contraires aux présentes conditions générales figureraient sur la Commande du Client, la Commande ne deviendrait contractuelle qu'à compter de l'acceptation écrite de Keynectis. Aucune Commande ne pourra être annulée ou modifiée par le Client, sauf avec l'accord écrit préalable de Keynectis.

## 2 DEFINITIONS

**Autorité de Certification (ou AC) :** désigne l'une des composantes de l'Infrastructure de Clés Publiques (ICP) générant et distribuant des Certificats K.Sign for PDF, et ce en application des règles et des pratiques déterminées par elle dans sa Politique de Certification (PC). Dans le cadre des présentes, les Autorités de Certification émettrices des Certificats sont des autorités de certificat fille de l'AC dénommée « Keynectis CDS CA » techniquement et hiérarchiquement rattachée à l'AC Racine 'Adobe.

**Certificat K.Sign Bureautique CDS ou Certificat :** désigne un certificat électronique ayant pour objet de signer des documents en format PDF avec les logiciels compatibles avec les plateformes de vérification CDS de la gamme ADOBE (Reader, Acrobat, LiveCycle).

**Client :** désigne l'entité qui réalise auprès de Keynectis une demande d'abonnement au Service K.Sign Bureautique CDS dans le cadre de son activité professionnelle et qui contracte avec Keynectis.

**Contrat :** désigne l'ensemble contractuel constitué des présentes conditions générales, du formulaire de demande d'abonnement au Service K.Sign Bureautique CDS, ainsi que les procédures figurant sur le site web de Keynectis applicables à la date de demande d'abonnement au Service K.Sign Bureautique.

**Kit de signature K.Sign :** désigne l'ensemble composé de (i) la clé USB cryptographique sur laquelle sont installés les Certificats, (ii) les logiciels d'installation (drivers), et (iii) la documentation d'installation.

**Politique de Certification :** désigne l'ensemble de règles énoncées et publiées par l'AC décrivant les caractéristiques générales des Certificats qu'elle délivre. Ce document décrit également les obligations et responsabilités de l'AC, de l'AE, des Utilisateurs et de toutes les composantes de l'ICP intervenant dans l'ensemble du cycle de vie d'un Certificat. Dans le cadre des présentes, le Client devra respecter les règles décrites dans la Politique de Certification (PC), applicable au Service, consultable et téléchargeable à l'adresse web suivante : [http://www.keynectis.com/fr/PC\\_Politique\\_Certification](http://www.keynectis.com/fr/PC_Politique_Certification).

**Programme ADOBE CDS® (Certified Document Service) :** désigne le programme Adobe mettant un ensemble de fonctions de synchronisation au sein des produits Adobe à partir de la release 7 permettant à toute personne recevant un document d'en vérifier l'intégrité et d'identifier son auteur de façon certaine avec les produits Adobe Reader ou Acrobat. Les certificats utilisés doivent être conformes aux exigences des politiques de certification des AC de la chaîne de confiance. Le

logiciel de signature est libre (Déclaré auprès de Keynectis) mais doit utiliser les services K.Sign bureautique CDS (OCSP et Horodatage). Le support cryptographique est de niveau EAL2 + ou supérieur.

**Service d'horodatage :** désigne l'ensemble des prestations réalisées par KEYNECTIS nécessaires à la génération de contremarques de temps (ou jeton d'horodatage) en application de la Politique d'horodatage K-Stamp consultable à l'adresse web suivante :

[http://www.keynectis.com/fr/PC\\_Politique\\_Certification](http://www.keynectis.com/fr/PC_Politique_Certification).

**Service d'OSCP :** désigne le service de vérification de la validité du Certificat mis à disposition par Keynectis.

**Service K.Sign Bureautique CDS ou Service :** désigne le service par lequel Keynectis met à disposition du Client un certificat de signature électronique avec ou sans support (clé USB) et des services associés d'horodatage et d'OSCP, à des fins de signature de documents en format PDF compatibles avec les logiciels de vérifications de la gamme ADOBE (Reader, Acrobat, LiveCycle).

**Tiers utilisateur du Certificat :** désigne la personne physique ou morale qui fait confiance aux documents PDF signés à l'aide du Service K.Sign Bureautique CDS, pour ses relations commerciales avec la personne identifiée dans le Certificat K.Sign.

## 3 DESCRIPTION DU SERVICE K.SIGN FOR PDF

Les conditions d'utilisation du Service K.Sign Bureautique CDS de Keynectis sont décrites et régies par la Politique de Certification de l'Autorité de Certification Keynectis « Keynectis CDS CA » (ci-après dénommée « Politique de Certification ») ou de ses filles régulièrement modifiée et amendée, laquelle fait partie intégrante du présent accord.

La Politique de Certification applicable, ainsi que toutes les versions antérieures, sont publiées sur le site Internet de Keynectis à l'adresse suivante :

[http://www.keynectis.com/fr/PC\\_Politique\\_Certification](http://www.keynectis.com/fr/PC_Politique_Certification) .

En acceptant les présentes conditions générales, le Client reconnaît avoir pris connaissance et être lié par les termes de la Politique de Certification applicable à la date de Commande.

Le Certificat K.Sign Bureautique CDS a une durée de validité de un (1) à 3 (trois) an(s) selon l'option choisie par le Client dans la Commande. Cette durée débute à compter de sa date d'émission par une des autorités filles de l'Autorité de Certification Keynectis CDS CA. A l'issue de cette période, la vérification de la signature des documents PDF reste réalisable avec tout logiciel de la gamme ADOBE (Reader, Acrobat LiveCycle) dans le cadre du partenariat CDS, notamment pour vérification qu'à sa date de signature le document avait bien été signé électroniquement par un certificat valide émis par Keynectis (en utilisant le service K.Sign Bureautique CDS au moment de la signature).

## 4 DUREE DU CONTRAT

Le présent Contrat prend effet à la date de Commande par le Client et il a pour terme la date de fin de validité du certificat émis. Dans l'hypothèse où la demande de Certificat est rejetée par Keynectis en cas de dossier incomplet, et/ou que le Client n'a pas communiqué à Keynectis les informations nécessaires sous un délai d'un mois à compter de la date de rejet, le Contrat sera considéré échu. En cas de manquement grave par l'une des Parties à l'une de ses obligations contractuelles, non remédié dans le délai de 30 jours francs à compter de la réception d'une lettre recommandée avec avis de réception identifiant avec précision le manquement en question et demandant d'y remédier, la résiliation sera effective de plein droit. Cette résiliation interviendra sans préjudice de toute demande de dommages et intérêts auxquels la partie non défaillante pourrait avoir droit. De convention expresse et

lorsque la Commande est réalisée en ligne, conformément à l'article L.121-20-2 al. 1 et 3 du Code de la consommation et aux caractéristiques des prestations visées par les présentes, à compter de la communication du dossier de demande d'émission de Certificat auprès de Keynectis, le droit de rétractation prévu à l'article L. 120-20 du Code de la consommation n'est pas applicable..

## 5 CONDITIONS FINANCIERES

Le prix applicable au Service K.Sign Bureautique CDS est celui mentionné dans l'offre en ligne de Keynectis à la date de souscription ou du renouvellement au dit Service ou dans l'offre remise par Keynectis au Client. Les conditions tarifaires du Service dépendent de la durée de validité du Certificat choisie par le Client.

A l'issue de la réception par Keynectis de la Commande du Client, une facture sera mise à disposition du Client.

Keynectis se réserve le droit de révoquer tout accès au Service K.Sign.Bureautique CDS après expiration d'un délai de 60 jours à compter de la date de facture, dans le cas où cette facture resterait impayée.

En cas de dossier d'inscription incomplet rendant impossible la délivrance du Certificat et entraînant l'échéance du contrat telle que prévue à l'article 4, le montant payé restera acquis à Keynectis. Pour les cas de demande d'annulation de la Commande notifiée à Keynectis par lettre recommandée avec AR dans un délai d'un mois à compter de la date de commande, la moitié du montant versé restera acquis à Keynectis à titre de clause pénale.

## 6 CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

Le Client assure avoir pris connaissance, préalablement à la signature des présentes, de la documentation disponible, incluant les pré-requis techniques, concernant le service K.Sign Bureautique CDS ainsi que des spécificités techniques pour l'utilisation dudit Service (OCSP LCR Horodatage).

Il appartient au Client de s'assurer que les matériels dont il dispose, notamment ses logiciels d'interrogations (navigateurs) ou ses moyens de connexions, sont susceptibles d'être utilisés avec toute l'efficacité requise avec le Service.

Le Client est informé que le certificat électronique associé à la solution K.Sign est conforme à la norme X 509 (« ITU-T Recommandation X.509 / ISO IEC 9594-8 : 2001 « Technologies de l'information – Interconnexion des systèmes ouverts (OSI) – L'annuaire : Cadre général des certificats de clé publique et d'attribution. ») mais ne répond pas aux exigences d'un certificat qualifié telles prévues par le Décret n°2001-272 du 30 mars 2001 pris pour l'application de l'article 1316-4 du Code civil et relatif à la signature électronique.

## 7 ENGAGEMENTS DU CLIENT

Le Client s'engage à suivre les étapes de demande d'abonnement au Service K.Sign Bureautique CDS et à transmettre à Keynectis toutes les informations nécessaires pour le traitement de la Commande et l'émission du Certificat.

Le Client s'engage à ce que les informations transmises pour l'émission du Certificat soient exactes.

Le Client s'engage à utiliser le Service K.Sign Bureautique CDS conformément aux dispositions de la Politique de Certification et aux présentes.

Le Client s'engage à prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de son Kit de signature K.Sign Bureautique CDS. Le Client est seul responsable de la protection de sa (ou ses) clé(s) privée(s) conservée(s) sur son matériel (HSM, carte à puce), contre la violation, la perte, la divulgation, la modification et l'usage abusif.

Au cas où les informations contenues dans le Certificat changeraient, le Client doit sans délai en informer Keynectis

par écrit qui révoquera alors le Certificat concerné. Le Client s'engage dans ce contexte à ne plus utiliser le Certificat concerné quelle qu'en soit la raison.

## 8 ENGAGEMENTS DE KEYNECTIS

Keynectis est tenue à une obligation de moyen pour les prestations prévues aux présentes.

Keynectis fournira au Client la documentation nécessaire à l'utilisation du Service.

Keynectis assure avoir mis en place, et ce pendant toute la durée de réalisation des prestations prévues dans la Commande, tous les moyens matériels et humains lui permettant de respecter les critères règlementaires et législatifs lui permettant de revendiquer la qualité d'opérateur technique de « prestataire de services de certification électronique » tels que prévus par le Décret n°2001-272 du 30 mars 2001 le Décret n°2002-535 du 18 avril 2002 et l'Arrêté du 31 mai 2002 faisant suite à la transposition de la directive européenne n°1999/93/EC du 13 décembre 1999. A ce titre, Keynectis garantit que son centre de production est entièrement sécurisé et digne de confiance, et qu'il repose sur des produits performants en terme de fiabilité, de sécurité et de confidentialité. Keynectis s'engage à maintenir pendant toute la durée du Contrat un environnement d'exploitation sécurisé.

A chaque usage par le Client du Certificat pour la signature de document PDF avec les logiciels Adobe (Reader, Acrobat, LiveCycle etc.), Keynectis s'engage à ce que le porteur soit immédiatement prévenu du bon fonctionnement du certificat.

## 9 SERVICE CLIENTS ET QUALITE DE SERVICE

### 9.1 Service-clients de Keynectis

Keynectis s'engage à mettre à disposition du Client un service-clients qui traitera les questions relatives au Service K.Sign Bureautique CDS. Les horaires d'ouverture du service clients de Keynectis sont du lundi au vendredi, de 9h à 18h, heure française, jours ouvrés. Le service clients de Keynectis est accessible par email ou par téléphone.

Keynectis fournira au Client une prestation de suivi des incidents de service, étant précisé que les incidents de service s'entendent uniquement sur les fonctionnalités OCSP et Horodatage lors de la signature des documents PDF.

En ce qui concerne les questions relatives aux incidents des logiciels ADOBE, le service clients de Keynectis assurera la transmission à l'éditeur étant précisé que l'engagement de résolution des incidents sur ces logiciels ADOBE reste sous les conditions de licence desdits logiciels.

En ce qui concerne les questions relatives au fonctionnement du support hardware fourni par Keynectis (Clé USB et carte à puce) du Certificat et de ses logiciels associés (Drivers), le service clients de Keynectis traitera ces dysfonctionnements conformément aux documents du fabricant communiqués au client lors de leurs installations.

En ce qui concerne la garantie relative au support hardware du Certificat fourni par Keynectis (Clé et carte à puce), Keynectis assure le remplacement de l'élément défectueux pendant toute la durée de vie du Certificat. Le retour du matériel défectueux pour remplacement auprès de Keynectis est à la charge du Client.

### 9.2 Traitement des demandes par le service-clients de Keynectis

Lors de chaque demande auprès du service-clients de Keynectis, le Client fournira les informations suivantes :

- Nom de l'interlocuteur
- Numéro de téléphone
- Détail de la demande

Un numéro de demande sera communiqué par Keynectis au Client suite à la réception de la demande. Les informations

relatives au traitement de la demande seront enregistrées dans un journal.

Dans le cas d'incidents de Service impliquant la dégradation des fonctionnalités OSCP et horodatage du Service, des informations complémentaires seront demandées sur l'incident lui-même. Le Client devra notamment fournir les informations complémentaires suivantes :

- Description du problème
- Fréquence d'apparition
- Nom et version du logiciel ADOBE utilisé,
- Ordinateur et logiciel d'exploitation utilisé (Navigateur), le cas échéant

Keynectis traitera les incidents dans les meilleurs délais selon la procédure suivante :

- Phase 1 : analyse du dysfonctionnement
- Phase 2 : affectation d'un indice de gravité (bloquant ou non bloquant)
- Phase 3 : recherche de la correction partielle (si nécessaire) et définitive
- Phase 4 : Choix de la date de mise en application (Immédiate ou différée) suivant le degré de gravité de la correction définitive, partielle s'il y a lieu
- Phase 5 : Mise en œuvre de la correction, partielle s'il y a lieu, ou définitive si celle-ci est disponible

### 9.3 Engagements de qualité de service

Keynectis s'engage à fournir au Client l'accès au service 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Le taux de disponibilité des Services OSCP et horodatage est de 99% sur base mensuelle hors prestations de maintenance planifiées.

Keynectis portera la révocation d'un Certificat à la connaissance de toutes les personnes concernées par la tenue et la mise à jour de la LCR. Les LCR sont accessibles à l'URL indiquée dans le champ 'CRL Distribution Points' du Certificat. La publication par Keynectis des mises à jour des Listes des Certificats Révoqués (LCR) du Client est faite selon une périodicité quotidienne.

Keynectis s'engage à tout mettre en œuvre pour résoudre dans les meilleurs délais un dysfonctionnement bloquant et permettre la continuité du service. Ne sont pas considérés comme dysfonctionnements les périodes d'indisponibilité liées aux opérations de maintenance planifiées et notifiées au Client avec un préavis de 1 semaine.

## 10 ETENDUE DE RESPONSABILITE

Le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepter les exclusions et limitations de garanties contenues dans les présentes et la Politique de Certification.

### 10.1 Limitations de responsabilité

Keynectis ne sera pas responsable des préjudices indirects subis par le Client, ceux-ci n'étant en aucun cas préqualifiés par avance par les présentes.

Dans le cas où la responsabilité de Keynectis serait retenue, il est expressément convenu que Keynectis ne serait tenue à réparation des dommages directs certains et immédiats, dans une limite qui ne saurait excéder le montant de la Commande.

### 10.2 Exclusion de responsabilité

Keynectis exclut toute responsabilité en cas de non respect par le Client des engagements prévus aux présentes.

Keynectis n'assume aucun engagement ni responsabilité quant aux conséquences dues à des retards ou pertes que pourraient subir dans leur transmission tous messages électroniques, lettres, documents, ni quant aux retards, à l'altération ou autres erreurs pouvant se produire dans la transmission de toute télécommunication.

Sont exclus de toute demande de réparation les dommages causés par un événement de force majeure. De convention

expresse, sont considérés comme seuls cas de force majeure ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français.

## 11 PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Chacune des Parties prendra toutes les mesures adéquates en matière de protection des données à caractère personnel et se conformera pour l'exécution des prestations, objet des présentes, aux obligations découlant des textes nationaux européens et le cas échéant internationaux en matière de protection des données personnelles. Chacune des Parties veillera à se conformer aux dispositions légales en vigueur relatives à la protection des données personnelles et notamment à la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978 et procédera ou fera procéder aux formalités nécessaires.

## 12 CONFIDENTIALITE

Chaque Partie s'engage à conserver confidentielles toutes les informations identifiées comme confidentielles fournies dans le cadre des présentes par l'autre Partie, et à ne pas les divulguer à des tiers pendant toute la durée des présentes ainsi que pendant une période de cinq (5) années suivant l'expiration ou la résiliation de celui-ci.

## 13 PROPRIETE INTELLECTUELLE

Keynectis concède au Client un droit non exclusif d'utilisation du Service uniquement dans le cadre des prestations prévues par le présent Contrat. Ce droit d'utilisation est personnel et incessible. Le droit d'utilisation est concédé à compter de la date effective du Contrat et pour la durée du Contrat.

## 14 DIVERS

### 14.1 Communication

Le Client autorise Keynectis à citer, à titre de référence commerciale, son nom. Toute autre communication sera préalablement soumise au Client pour approbation.

### 14.2 Cession du contrat

Les Parties s'interdisent de céder le Contrat ainsi que les droits et obligations pris séparément sans l'accord expresse et préalable de l'autre Partie.

### 14.3 Assurance

Keynectis atteste avoir souscrit une assurance Responsabilité Civile Professionnelle concernant les prestations relatives au présent Contrat.

### 14.4 Invalidité d'une clause - Nullité

Si une ou plusieurs stipulations des présentes sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations conserveront leur pleine validité sauf si elles présentent un caractère indissociable avec la stipulation non valide.

La nullité d'une clause quelconque des présentes n'affecte pas la validité des autres clauses ; il se poursuit en l'absence du dispositif annulé sauf si la clause annulée rend la poursuite du Contrat impossible ou déséquilibrée par rapport aux conventions initiales.

### 14.5 Notification

Toute notification adressée au titre du Contrat sera envoyée par lettre recommandée avec avis de réception adressée au siège social des Parties. Toute réclamation du Client devra, sous peine de forclusion, être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à la personne

signataire du Contrat dans un délai de un (1) mois suivant la survenance de l'événement motivant ladite réclamation.

#### 15 ATTRIBUTION DE JURIDICTION – LOI APPLICABLE

La loi applicable aux présentes est le droit français. En cas de litige sur leur interprétation ou leur exécution, pour le cas où les parties ne parviendraient pas à trouver un accord amiable dans un délai de 30 jours sauf à ce que ce délai soit reconduit expressément entre les Parties, il est attribué compétence expresse et exclusive au Tribunal de Commerce de Paris, lequel sera la seule Juridiction compétente pour connaître de tout différend, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires par voie de référé ou requête ou les oppositions sur injonction de payer.