



Conditions générales d'utilisation des Autorités d'Horodatage (AH) Damanesign

Version 1.2 | Diffusion : public | Oid : 1.3.6.1.4.1.58553.2.1.3
Ce document est la propriété exclusive de Damanesign

Historique du document

Version	Date de version	Rédacteur(s)	Approbateur(s)	Modifications
1.0	05/10/2023	Zouhair HAMDAOUI	Zouhair HAMDAOUI	Création du document
1.1	07/11/2023	Chaimaa EL HACHIMI	Zouhair HAMDAOUI	Mise à jour du document
1.2	22/11/2023	Chaimaa EL HACHIMI	Zouhair HAMDAOUI	Mise à jour du document

Table des matières

Table des matières.....	3
1 Conditions générales d'utilisation des AH Damanesign	4
1.1 Objet.....	4
1.2 Identification des services.....	4
1.3 Définitions.....	4
2 Obligations de Damanesign	5
3 Obligations des parties	5
3.1 Obligations des abonnés.....	5
3.2 Obligations des utilisateurs des contremarques	5
3.3 Obligations pour les autorités de certification (AC) fournissant les certificats des unités d'horodatage	5
4 Autres éléments	6
4.1 Point de contact	6
4.2 Protection des données à caractère personnel.....	6
4.3 Conservation des données.....	6
4.4 Responsabilité	7
4.5 Propriété intellectuelle.....	7
4.6 Force Majeure.....	7
4.7 Nullité.....	7
4.8 Règlement des litiges	7
4.9 Notification des modifications	8
4.10 Limitation	8
4.11 Limites d'utilisation des services	9
4.12 Résiliation.....	9
4.13 Disponibilité du service	9
4.14 Date d'effet des CGU.....	9
4.15 Garanties et limites de garanties	9
4.16 Compromission de l'AH.....	10
4.17 Les contremarques de temps	10
• Format des contremarques de temps	11
5 Notice à l'attention des destinataires des documents horodatés	11
6 Politique de gestion des plaintes clients	11
7 Conformité.....	13
8 POLITIQUE DE CERTIFICATION (PC) ET POLITIQUE D'HORODATAGE (PH).....	13

1 Conditions générales d'utilisation des AH Damanesign

1.1 Objet

Les présentes Conditions Générales d'utilisation des certificats émis par les autorités d'horodatage de Damanesign ont pour objet de définir les conditions juridiques, techniques ainsi que les conditions d'utilisation et les obligations respectives entre la société Damanesign, les abonnés (clients de Damanesign et demandeurs de contremarque de temps) ainsi que les utilisateurs de jetons d'horodatage.

1.2 Identification des services

Autorité de certification	Service et OID associé
AH Damanesign	Emission de jetons d'horodatage qualifié 1.3.6.1.4.1.58553.2.1.1

1.3 Définitions

Abonné : Entité ayant besoin de faire horodater des données par une Autorité d'Horodatage et qui a accepté les conditions d'utilisation de ses services.

Autorité de Certification (AC) : Entité qui délivre et est responsable des Certificats électroniques signés en son nom.

Autorité d'Horodatage (AH) : Entité en charge de l'émission et de la gestion des contremarques de temps conformément à une Politique d'horodatage.

Contremarque de temps : Donnée signée qui lie une représentation d'une donnée à un temps particulier, exprimé en heure UTC, établissant ainsi la preuve que la donnée existait à cet instant-là.

Coordinated Universal Time (UTC) : Echelle de temps lié à la seconde, telle que définie dans la recommandation ITU-R TF.460-5 [TF.460-5].

Déclaration des pratiques d'horodatage (DPH) : Document qui identifie les pratiques (organisation, procédures opérationnelles, moyens techniques et humains) que l'AH applique dans le cadre de la fourniture de ses services d'horodatage et en conformité avec la ou les politiques d'horodatage qu'elle s'est engagée à respecter.

Horodatage : Service qui associe de manière sûre un événement et une heure afin d'établir de manière fiable l'heure à laquelle cet événement s'est réalisé.

Liste de Certificats Révoqués (LCR) : Liste de certificats ayant fait l'objet d'une révocation avant la fin de leur période de validité.

Politique d'Horodatage (PH) : Ensemble de règles, identifié par un nom (OID), définissant les exigences auxquelles une AH se conforme dans la mise en place et la fourniture de ses prestations et indiquant l'applicabilité d'une contremarque de temps à une communauté particulière et/ou une classe d'application avec des exigences de sécurité communes. Une PH peut également, si nécessaire, identifier les obligations et exigences portant sur les autres intervenants, notamment les Abonnés et les Utilisateurs de contremarques de temps. La PH est complétée d'une déclaration des pratiques d'horodatage (DPH) qui définit les pratiques mises en œuvre.

Service d'horodatage : Ensemble des prestations nécessaires à la génération et à la gestion de Contremarques de temps.

Unité d'Horodatage (UH) : Ensemble de matériel et de logiciel en charge de la création de Contremarques de temps caractérisé par un identifiant de l'Unité d'Horodatage accordé par une

AC, et une clé unique de signature de contremarques de temps.

Utilisateur de contremarque de temps : Entité (personne ou système) qui fait confiance à une Contremarque de temps émise sous une Politique d'Horodatage donnée par une Autorité d'Horodatage donnée.

2 Obligations de Damanesign

Damanesign s'engage à :

- Générer et signer les contremarques de temps conformément aux documents suivants : la présente PH/DPH, la DPH confidentielle associée et les présentes CGU ;
- Garantir la conformité pour tout acteur intervenant dans la gestion des contremarques de temps par rapport aux exigences et aux procédures prescrites dans cette PH/DPH et dans la DPH confidentielle associée ;
- Remplir tous ses engagements tels que stipulés dans ses Conditions Générales d'Utilisation.
- Garantir la conformité des exigences et procédures définies dans sa DPH confidentielle avec la présente PH/DPH ;
- Mettre à la disposition des abonnés et utilisateurs l'ensemble des informations nécessaires à la vérification des contremarques de temps ;
- Respecter les conditions de disponibilité du service d'horodatage ;
- Maintenir une information sur la compromission de la bi-clé des UH.

3 Obligations des parties

3.1 Obligations des abonnés

Les abonnés sont responsables du calcul correct de l'empreinte d'une donnée et du lien entre les données horodatées et la contremarque de temps produite.

Les abonnés s'engagent à vérifier la validité des contremarques de temps dès leur réception, et à s'assurer que l'empreinte contenue est identique à celle soumise dans la requête. Il est recommandé que les abonnés vérifient que le certificat de l'UH n'est pas révoqué au moment de l'obtention des contremarques.

Les abonnés sont responsables de la conservation des contremarques pour répondre à leurs besoins propres.

3.2 Obligations des utilisateurs des contremarques

Les utilisateurs des contremarques de temps n'ont pas d'obligations par rapport à l'AH, mais il leur est recommandé de :

- Vérifier la validité de la signature de la contremarque de temps et vérifier que le certificat de l'UH n'est pas révoqué au moment de la vérification ;
- Vérifier la valeur de l'empreinte contenue dans la contremarque par rapport aux données à laquelle elle se rapporte.

3.3 Obligations pour les autorités de certification (AC) fournissant les certificats des unités d'horodatage :

L'AC a en charge la fourniture des prestations de gestion des certificats des Unités d'horodatage tout au long de leur cycle de vie (génération, diffusion, renouvellement, révocation, ...) et s'appuie pour cela sur une infrastructure technique : une IGC. L'AC est responsable de la mise en application de la PC à l'ensemble de l'IGC qu'elle a mise en place.

Pour les certificats d'horodatage signés en son nom, l'AC assure les fonctions suivantes :

- Fonctions d'enregistrement et de renouvellement ;
- Fonction de génération des certificats ;
- Fonction de génération d'éléments secrets ;
- Fonction de publication des conditions générales, de la Politique de Certification, des certificats d'AC et des formulaires de demande de certificat ;
- Fonction de gestion des révocations ;
- Fonction d'information sur l'état des certificats via la liste des certificats révoqués (LCR) mise à jour à intervalles réguliers et selon un mode requête/réponse en temps réel (OCSP).

L'AC s'engage à respecter les obligations décrites dans la Politique de Certification. Elle s'engage également à ce que les composants de l'IGC, internes ou externes à l'AC, auxquels elles incombent les respectent aussi.

4 Autres éléments

4.1 Point de contact

Adresse postale	Damanesign 4 RUE OUED ZIZ 3e ETAGE APPT 7 AGDAL, Rabat
Adresse courriel	contact@damanesign.ma
Site	http://pki.damanesign.ma

4.2 Protection des données à caractère personnel

Damanesign prendra toutes les mesures techniques et organisationnelles en matière de protection des données à caractère personnel et se conformera pour l'exécution des prestations, objet des présentes, aux obligations légales et réglementaires applicables.

Chacune des parties veillera à se conformer aux dispositions légales en vigueur relatives à la protection des données personnelles et notamment à la loi n° 09-08 promulguée par le Dahir 1-09-15 du 18 février 2009, relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à l'adresse courriel suivante : contact@damanesign.ma Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer à ce que les données qui vous concernent fassent l'objet d'un traitement.

4.3 Conservation des données

Dans le cadre de ces opérations et à des fins de respects des dispositions légales et réglementaires, Damanesign archive pendant une durée minimale de 12 ans les traces des opérations de son service.

Les durées précises de rétention de chaque élément sont précisées dans la PH.

L'AH conserve en particulier les éléments suivants :

- Les enregistrements relatifs à l'administration des services d'horodatage sont Intégralement archivés et de manière adaptée à la sensibilité des informations ;
- Les événements spécifiques et les données enregistrées sont documentés par l'Autorité d'horodatage ;

- L'instant précis d'évènements significatifs concernant l'environnement de l'AH, la gestion des clés, et la synchronisation de l'horloge des UH sont enregistrés ;
- Les événements sont enregistrés de telle façon qu'ils ne puissent pas être facilement supprimés ou détruits (sauf s'ils sont transférés sur un support de sauvegarde) durant la période de temps où l'on exige qu'ils soient conservés ;
- Toute information enregistrée au sujet d'un Client est tenue confidentielle sauf lorsqu'un accord est passé avec le Client pour une publication plus large.

4.4 Responsabilité

L'intervention de Damanesign se limite à une prestation technique en mettant à disposition de l'utilisateur des logiciels et outils techniques lui permettant de bénéficier du service.

Damanesign ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable de préjudices autres que ceux résultant directement et exclusivement d'une faute dans l'exécution du service commandé et notamment d'un quelconque dommage indirect ou immatériel tel que les pertes de bénéfices, chiffre d'affaires, de données ou usage de celles-ci ou tout autre dommage indirect ou immatériel découlant de l'utilisation, de la délivrance ou des performances de délivrance du service. La responsabilité de Damanesign ne saurait être recherchée :

- En cas d'usage illicite, détourné ou non-conforme de l'identifiant du compte d'utilisateur ;
- En cas de dommages causés par la divulgation volontaire ou involontaire à un tiers de l'identifiant du compte d'utilisateur ;
- En cas d'utilisation du service non conforme aux CGU

4.5 Propriété intellectuelle :

Les présentes conditions générales ne confèrent au client aucun droit de propriété intellectuelle de quelque nature que ce soit. Ce dernier, s'engage à respecter et à faire respecter les droits d'auteur et de propriété intellectuelle et industrielle de Damanesign qui est seul propriétaire des noms, logos, marques ou tout autre signe distinctif lui appartenant. Le client ne pourra faire état ou usage des marques, logos, documents ou tout autre droit de propriété intellectuelle appartenant à Damanesign qu'avec l'autorisation expresse, écrite et préalable de celle-ci.

4.6 Force Majeure

Damanesign ne saurait être tenue responsable des pertes, dommages, retards ou manquement à l'exécution d'obligations résultant des conditions générales lorsque les circonstances y donnant lieu relèvent de la force majeure. Dans l'hypothèse où le cas de force majeure empêche l'exécution par l'une des parties de ses obligations pour une durée supérieure à deux (2) mois, chacune des parties pourra résilier les conditions générales de plein droit et sans formalité judiciaire, sans que le client ne puisse prétendre à aucune indemnité.

4.7 Nullité

Si une ou plusieurs clauses des CGU sont tenues pour non valables ou déclarées comme telles par une loi, un règlement ou par suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres clauses conserveront leur pleine validité sauf en cas de caractère indissociable avec la stipulation litigieuse.

4.8 Règlement des litiges

Le présent document et l'ensemble des documents contractuels sont régis par la loi marocaine. Tout litige relatif à la validité, à l'exécution ou à l'interprétation des présentes conditions générales ou des dispositions de l'intégralité des accords entre les parties sera soumis à la compétence des tribunaux marocains.

Damanesign et l'Abonné s'engagent à consacrer leurs meilleurs efforts à la résolution amiable de toutes les questions ou de tous les litiges qui pourraient les diviser, préalablement à la saisie de la juridiction ci-après désignée.

Damanesign et l'Abonné conviennent, pour le cas où un accord amiable serait impossible à arrêter, que les juridictions auront compétences exclusives pour connaître de tout différend résultant de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation des présentes, et plus généralement de tout litige procédant des présentes qui pourrait les diviser, nonobstant pluralités des défendeurs ou appel en garantie.

4.9 Notification des modifications

Damanesign se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales d'utilisation à tout moment, notamment pour prendre en compte une évolution des services ou les évolutions légales et/ou réglementaires, en respectant un délai de préavis d'un mois à compter de la notification de changement. L'utilisateur reconnaît et accepte que les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) de Damanesign qui font foi sont celles disponibles en ligne à la date de son accès et à chaque utilisation des services. Ces modifications comprennent notamment :

- Changement (significatif) des procédures d'enregistrement ou procédures d'identification des utilisateurs ;
- Changement induit par une modification de la politique de service ;
- Changement induit par une modification des conditions générales d'utilisation d'un service ;
- Changement des prix : Damanesign peut faire évoluer tout ou partie des coûts de services applicables. L'utilisateur est informé par Damanesign et ce, par tout moyen, un (1) mois avant l'entrée en vigueur des nouveaux coûts de services.

4.10 Limitation

L'utilisateur s'interdit de :

- Reproduire de façon provisoire ou permanente, corriger, extraire, modifier, traduire en toutes langues ou tous langages, réutiliser, arranger, adapter, décompiler, décrypter, désassembler le code source, les composants de la plateforme et/ou des services ou de les fusionner dans un autre logiciel ou créer des travaux dérivés sur la base de la plateforme quels qu'en soient le moyen et le support ;
- Concéder une licence ou sous licence, vendre ou revendre, louer, prêter, distribuer, transférer ou exploiter en temps partagé ou mettre à disposition commercialement les services et/ou la plateforme et/ou la documentation Damanesign ;
- Procéder à des tests d'intrusion, scans de vulnérabilité ou provoquer un déni de service sur la plateforme et/ou les services.
- Utiliser le certificat électronique dès lors que ce dernier (le certificat) arrive à échéance ou qu'il a été révoqué.

Les limites de la responsabilité de l'AH sont les suivantes :

L'AH se limite, dans le cadre d'une obligation de moyens, à une prestation technique de fourniture de service d'horodatage de documents ;
L'AH garantit qu'en cas d'événement affectant la sécurité du service d'horodatage et qui pourrait avoir une incidence sur les certificats émis, une information appropriée sera mise à la disposition des abonnés ;

L'AH n'est en aucun cas responsable des préjudices indirects subis par les entités utilisatrices ;

L'AH ne peut être tenue responsable d'un usage inapproprié du service d'horodatage ou d'un usage n'entrant pas dans le cadre de la convention de service ;

L'AH ne saurait être tenue responsable des limites de performances techniques des réseaux de transmission. L'AH décline toute responsabilité quant aux conséquences des retards ou pertes que pourraient subir les contremarques de temps dans leur transmission;

L'AH n'est en aucun cas responsable des mesures appropriées qui doivent être prises par un service demandeur ou par des utilisateurs finaux pour la protection de leurs systèmes.

Chaque partie impliquée dans le service d'horodatage s'interdit de prendre un engagement au nom et pour le compte de l'autre partie à laquelle elle ne saurait en aucun cas se substituer.

4.11 Limites d'utilisation des services

La précision du temps contenu dans les contremarques est d'une (1) seconde par rapport au temps UTC. Les contremarques de temps sont vérifiables pendant la durée de validité du certificat de l'UH émettrice.

L'AH ne conserve pas les contremarques générées.

4.12 Résiliation

Au cas où l'une des parties n'exécuterait pas l'une des obligations découlant des présentes conditions générales, l'autre partie lui notifiera d'exécuter ladite obligation. A défaut pour la partie défaillante d'avoir exécuté dans les trente (30) jours de cette notification, l'autre partie pourra résilier le contrat sans préjudice des dommages-intérêts. Si la partie défaillante exécute dans les trente jours, il pourra être tenu au règlement de dommages-intérêts de retard. En cas de résiliation anticipée, pour quelque cause que ce soit, de la commande, le prix payé par le client à la souscription reste acquis à Damanesign. Le client peut demander la résiliation par lettre recommandée papier ou électronique.

4.13 Disponibilité du service

Le service est disponible 24h/24 et 7J/7 hors périodes de maintenance préventives du service.

Cette fonction a une durée maximale d'indisponibilité par interruption de service (panne ou maintenance) de 4h et un taux de disponibilité annuel de 99,9%.

Les données bénéficient au minimum de sauvegardes sur des espaces distincts ou des supports matériels pour pallier les défaillances matérielles ou les incidents logiciels.

4.14 Date d'effet des CGU

Les CGU prennent effet à compter de leur acceptation par le Signataire et sont applicables pendant toute la durée de de vie du jeton d'horodatage.

4.15 Garanties et limites de garanties

L'Horodatage réalisé au moyen du Service bénéficie d'une présomption d'exactitude de la date et de l'heure contenues dans la Contremarque de temps et d'intégrité du Document auquel se rapporte cette Contremarque.

Le Service d'Horodatage est synchronisé avec le temps universel coordonné afin que la précision des Contremarques de temps soit d'une (1) seconde.

Les Contremarques sont scellées au moyen d'un Cachet Électronique.

En cas d'évènement affectant la sécurité du Service et qui pourraient avoir une conséquence sur les Contremarques, une information appropriée sera mise à la disposition des Utilisateurs via le Site de publication.

Les informations nécessaires à la mise en œuvre de la procédure de vérification des Contremarques de temps décrite dans la Politique d'Horodatage dont l'**OID n° 1.3.6.1.4.1.58553.2.1.1** sont disponibles sur le Site de publication.

Damanesign ne garantit pas l'adéquation du Service aux besoins de l'Utilisateur. Il appartient à l'Utilisateur de vérifier cette adéquation, notamment en s'assurant que les dispositions de la Politique d'Horodatage dont l'**OID n° 1.3.6.1.4.1.58553.2.1.1** répondent à ses exigences propres.

4.16 Compromission de l'AH :

L'AH garantit dans le cas d'évènements qui affectent la sécurité du Service d'horodatage, incluant la compromission de la clé privée de signature d'une UH ou la perte détectée de calibrage qui pourrait affecter des Contremarques de temps émises, qu'une information appropriée est mise à la disposition des abonnés et des utilisateurs de Contremarques de temps. En particulier :

- Dans le cas d'une compromission, réelle ou suspectée, ou d'une perte de calibrage d'une UH, qui pourrait affecter des contremarques de temps émises, l'AH mettra à la disposition de tous les Clients et Vérificateurs de contremarques de temps une description de la compromission qui est survenue ;
- Dans le cas d'une compromission, réelle ou suspectée, ou d'une perte de calibrage d'une UH, qui pourrait affecter des Contremarques de temps émises, l'AH prendra les mesures nécessaires pour que les Contremarques de temps de cette unité ne soient plus générées jusqu'à ce que des actions soient faites pour restaurer la situation ;
- En cas d'un évènement majeur dans le fonctionnement de l'AH ou d'une perte de calibrage, qui pourrait affecter des Contremarques de temps émises, chaque fois que cela sera possible, l'AH mettra à la disposition de tous ses Clients et des Vérificateurs de contremarques de temps toute information pouvant être utilisée pour identifier les Contremarques de temps qui pourraient avoir été affectées, à moins que cela ne contrevienne à la vie privée des abonnés ou à la sécurité du Service d'horodatage ;

4.17 Les contremarques de temps :

- **Émission de contremarques de temps**

Le Service fournit une contremarque de temps en réponse à une requête valide émise par une application cliente, contenant l'empreinte de la donnée à horodater.

Les contremarques de temps sont générées dans un environnement sûr et contiennent les informations suivantes :

- L'empreinte et l'algorithme d'empreinte de la donnée horodatée ;
- L'identifiant de l'UH fourni à travers le DN du certificat de l'UH ;
- L'identifiant (OID) de la PH appliquée (voir 1.4.1) ;
- Un identifiant unique de la contremarque de temps ;
- La date UTC de génération de la contremarque de temps par l'UH.

La contremarque de temps est signée par l'UH avec sa clé privée, réservée à cet usage.

La fourniture d'une contremarque de temps en réponse à une demande n'excède pas quelques secondes, ceci afin de ne pas nuire ni dégrader l'ergonomie de l'application cliente.

- **Vérification d'une contremarque de temps**

Les Clients et, de manière générale, les Utilisateurs des contremarques de temps sont incités à vérifier la validité des contremarques générées par le Service.

L'AH garantit l'accès à l'information nécessaire pour vérifier la signature numérique des contremarques de temps.

Les contremarques de temps ne sont vérifiables que pendant la période de validité des certificats des UH émettrices.

- **Format des contremarques de temps**

Les contremarques de temps respectent le gabarit suivant :

Champ	Commentaires	Valeur
version	Version du format	1
policy	OID de la PH	OID de la présente PH (cf. 1.4.1)
messageImprint	OID de l'algorithme de hash (empreinte) hash des données à horodater	Identiques aux valeurs incluses dans la demande
serialNumber	Identifiant unique de la contremarque de temps	Généré par l'UH
genTime	Heure de la contremarque de temps	Heure de l'UH au moment de la génération
accuracy	Précision déclarée	1 seconde
ordering	Information d'ordonnement	false
nonce	Donnée anti-rejeu	Identique à celui présent dans la demande si nonce était présent
tsa	Identifiant de l'UH	champ "subject" du certificat d'horodatage de l'UH
extensions	Extension supplémentaires optionnelles	Aucune extension supplémentaire

5 Notice à l'attention des destinataires des documents horodatés

Les personnes ou entités auxquelles sont destinés les documents horodatés à dans le cadre des services relatifs aux présentes CGU peuvent vérifier la validité de la contremarque électronique et de la chaîne de certificat associé.

À cette fin, Damanesign tient à leur disposition les moyens suivants :

AH Damanesign	Répondeur OCSP	http://ocsp.damanesign.ma/ca_qseal
	Point de distribution de la CRL	http://pki.damanesign.ma/crl/ca_qseal_2022.crl

6 Politique de gestion des plaintes clients

Damanesign a instauré une politique interne de gestion des plaintes clients qui assure un traitement juste et équitable dans un délai raisonnable. Damanesign a adopté des mesures pour traiter les plaintes, qui sont résumées ci-dessous : Toutes les plaintes peuvent être soumises soit :

Par courriel : contact@damanesign.ma

Par courrier postal : 4 RUE OUED ZIZ 3EME ETAGE APPT 7 AGDAL, 10080, Rabat

Responsable traitement des plaintes :

La personne responsable du traitement des plaintes au sein de Damanesign dispose de l'objectivité et de l'indépendance nécessaire pour accomplir cette tâche. Elle bénéficie par ailleurs d'une connaissance suffisante pour exécuter cette mission correctement et dispose des informations suffisantes concernant les procédures internes en vigueur.

Procédures :

En cas de mécontentement vis-à-vis d'un service fourni par Damanesign, chaque client doit prendre directement contact avec le responsable du traitement des plaintes.

Damanesign adopte les mesures suivantes :

- Le responsable du traitement des plaintes prend en charge la plainte ;
- Dans les trois jours ouvrables suivant la réception de la plainte, un accusé de réception est envoyé au client ;
- Damanesign procède à un examen initial de la plainte et détermine les éventuelles informations supplémentaires ou documents nécessaires pour mener à bien une enquête ;
 - Damanesign peut avoir besoin de contacter le client pour obtenir des informations supplémentaires si nécessaire ;
- Dans un délai en principe de deux semaines suivant l'envoi de l'accusé de réception, une réponse finale doit être donnée au client ;

Damanesign enregistrera les plaintes pour les processus d'amélioration continue et de surveillance par le biais d'un examen régulier.

Informations requises :

Lorsque Damanesign enquête sur une plainte, elle s'appuie sur les informations fournies par le client et celles dont Damanesign dispose déjà. Pour un traitement rapide et efficace de la plainte par Damanesign, les informations suivantes sont nécessaires pour considérer la plainte comme étant valide tant au niveau de la forme que du fond :

- Les coordonnées du client (afin de vérifier les informations de la banque de données) ;
- La nature de l'engagement avec Damanesign ;
- La personne en charge responsable ;
- La nature de la plainte ;
- Les détails de toutes les mesures déjà prises pour résoudre le problème ;
- Des copies de toute documentation à l'appui de la plainte.

Réponse à une plainte :

Damanesign accuse bonne réception de la plainte dans les délais prévus ci-dessus. Damanesign s'efforcera de résoudre la plainte dans les deux semaines suivant la réception pour autant qu'elle soit valide et complète. Si la révision dépasse deux semaines, Damanesign informera le client des raisons du retard.

Une fois que Damanesign a examiné la plainte, elle fournit une réponse écrite sur un support durable. Toutes les écritures au client contiendront la mention des prochaines étapes possibles et des procédures ouvertes.

Registre :

Damanesign conserve et met régulièrement à jour un registre des plaintes comprenant notamment les détails suivants :

- Le nom et les coordonnées du plaignant ;
- Les faits de la plainte ;
- Mesures prises à la suite de l'enquête sur la plainte du client ;
- Les communications entre Damanesign et le client.

Les informations contenues dans le registre améliorent la gestion et atténuent les problèmes identifiés.

7 Conformité

Damanesign est une autorité de certification qualifiée. Elle a fait l'objet d'une évaluation, d'un contrôle de conformité et d'un audit par la Direction Générale de la Sécurité des Systèmes d'Information (DGSSI) pour être conforme avec la politique de service de confiance et est inscrite sur la liste de confiance marocaine. Cette liste de confiance vous sera utile pour la vérification du statut qualifié d'un certificat qualifié.

- **Lien :** <https://www.dgssi.gov.ma/fr/prestations-et-produits-reglementes>

8 POLITIQUE DE CERTIFICATION (PC) ET POLITIQUE D'HORODATAGE (PH)

Le document dans lequel est décrit l'ensemble de règles, définissant les exigences auxquelles un AC se conforme dans la mise en place et la fourniture de ses prestations et indiquant l'applicabilité d'un certificat à une communauté particulière et/ou à une classe d'applications avec des exigences de sécurité communes. Une PC peut également, si nécessaire, identifier les obligations et exigences portant sur les autres intervenants, notamment les porteurs et les utilisateurs de certificats, consultable sur <http://pki.damanesign.ma/cps.html>

L'OID de la PC applicable à ces présentes conditions générales d'utilisation pour le service d'horodatage électronique qualifié, il existe :

- Politique de Certification AC Qualifié Cachet dont l'OID est : **OID n° 1.3.6.1.4.1.58553.1.2.1.1 / 1.3.6.1.4.1.58553.1.2.1.2**
- Politique et pratiques d'horodatage dont l'OID est : **OID n° 1.3.6.1.4.1.58553.2.1.1**