

Informations utiles relatives au recours aux produits et services de LuxTrust dans le contexte de MultiLine

LuxTrust S.A. se présente

LuxTrust S.A. est une société luxembourgeoise, constituée en novembre 2005 par l'Etat luxembourgeois et plusieurs acteurs importants des secteurs privé et public du Luxembourg. Cette création s'est avérée indispensable pour faire face aux besoins croissants de sécurité et de confidentialité, tant dans le commerce électronique, que dans les relations par voie électronique entre citoyens, administrations et entreprises.

LuxTrust S.A. est une autorité de certification qui garantit, en tant que tiers de confiance, notamment des services de certification électronique hautement sécurisés, qui permettent, à travers les produits carte à puce (smartcard) et Certificat Signing Server, une authentification forte des clients ainsi que l'utilisation d'une signature électronique à valeur légale par Internet ou Intranet.

1. Les produits et services de LuxTrust utilisés dans le contexte de MultiLine :

1.1. Les différents types de certificats :

- les **Certificats 'smartcard'**, valables 3 ans, reposent sur l'utilisation de cartes à puce munies de deux certificats, dont l'un pour l'identification (authentification) et l'autre pour la signature. A travers un lecteur de carte à puce et un code PIN, l'utilisateur pourra s'authentifier ou utiliser sa signature électronique.
- les **Certificats 'signing server'**, valables 3 ans, destinés principalement aux utilisateurs privés seront proposés dans une phase ultérieure. Il est prévu que MultiLine supporte également dans une 2^{ème} phase ce type de certificats, mais uniquement pour des opérations d'authentification.

1.2. Des certificats privés ou professionnels :

- les certificats '**smartcard privée**' contiennent entre autres des données, telles que noms et prénoms du porteur. L'utilisation de la carte à puce privée n'engage que la personne privée.
- les certificats '**smartcard professionnelle**' contiennent non seulement les noms et prénoms du porteur mais aussi le nom de l'entreprise du porteur.
Avant l'émission d'une carte à puce professionnelle, LuxTrust doit vérifier que l'entreprise mentionnée dans le certificat a donné son accord pour la délivrance d'une telle carte /certificat.

La détention d'un certificat professionnel n'est en aucun cas un mandat implicite d'un employeur vis-à-vis de son employé ou d'une personne tierce. **L'émission d'un certificat professionnel est la mise à disposition par une entreprise à son employé ou à une personne tierce, d'un nouveau moyen de signature et d'authentification utilisable dans les échanges électroniques, avec pour avantage de donner des possibilités de contrôle standardisées aux fournisseurs d'application.**

Les droits d'utilisation dudit certificat sont à définir par l'entreprise elle-même. **Ce n'est pas parce qu'un employé a un moyen de signature, qu'il a automatiquement des droits spécifiques dans une application donnée.**

La valeur ajoutée d'un certificat professionnel par rapport à un certificat est la preuve, dans le certificat, qu'une signature a été faite par le signataire en tant qu'employé ou représentant d'une entreprise spécifique.

2. Les tarifs de LuxTrust pour le client/utilisateur

2.1. Les offres standard :

- certificat smartcard : 57,50 € TTC pour une durée de 3 ans
- (certificat signing server : 23,00 € TTC pour une durée de 3 ans: disponible seulement ultérieurement)

2.2. Les offres spéciales grand volume :

LuxTrust propose 3 sortes d'abonnements à choisir lors de la commande : SILVER, GOLD et PLATINUM, valables pour 1 an, aux tarifs respectifs de 28,75, 115 et 287,50 € TTC.

Ces abonnements donnent droit à des tarifs préférentiels de respectivement 51,75.-,; 46.- et 40,25.- € TTC par carte à puce. Ces abonnements ne sont valides que pour l'achat de cartes à puce professionnelles (Smartcard PRO) pour l'entreprise qui a souscrit à l'abonnement.

Pour plus de détails, prière de consulter le site de LuxTrust www.luxtrust.lu, respectivement de contacter directement LuxTrust.

2.3. Suspension et révocation d'un certificat :

Une suspension (mise en suspens d'un certificat), réactivation après suspension ou révocation d'un certificat sont réalisées gratuitement par LuxTrust pourvu qu'elles se fassent via Internet ou via le Help-Desk de LuxTrust. Si le client décide de s'adresser à une autorité d'enregistrement (RA) de LuxTrust et se présente physiquement dans un guichet, cette dernière a le droit de prélever une commission pour traitement manuel de 5 € TTC.

Configuration PC requise

Configuration PC requise par LuxTrust

- Un **PC au système d'exploitation Windows** (2000, XP ou VISTA).
- Un navigateur **Internet Explorer 6** ou plus récent.
- Le **Middleware LuxTrust** installé sur le PC. Ce programme, qui est comparable à un pilote d'une imprimante, est indispensable pour utiliser une carte à puce LuxTrust (cf. infra « Installation d'un middleware »).
- Un **lecteur de carte à puce** connecté au PC.

Remarque :

Chaque application recourant à LuxTrust peut exiger des pré-requis techniques additionnels qu'il y a lieu de clarifier individuellement avec cette application.

Lecteur de carte

Se procurer un lecteur

La liste des revendeurs de cartes à puce se trouve dans la rubrique 'Qui sommes-nous'/'Les partenaires' du site internet de LuxTrust à l'adresse www.luxtrust.lu.

Quel type de lecteur acheter ?

Le site web de LuxTrust renseigne sur les types de lecteurs actuellement supportés. LuxTrust peut être contacté, en vue de la fourniture d'une liste actualisée des types de lecteurs supportés.

Installation d'un middleware

L'installation du middleware Gemalto/LuxTrust est indispensable pour utiliser les cartes à puce LuxTrust sur un PC.

Le logiciel peut être téléchargé à partir du site www.luxtrust.lu où sont également renseignées des informations sur l'installation.

Souscrire à un service de LuxTrust

- Où souscrire à un service de LuxTrust ?

Les certificats de LuxTrust sont vendus auprès des points de vente officiels de LuxTrust, les autorités d'enregistrement (RA). Pour offrir un maximum de confort à sa clientèle, LuxTrust a choisi de sous-traiter la vente de ses produits 'carte à puce' et 'signing server', ainsi que l'enregistrement de ses clients, à des autorités d'enregistrement externes (e.a. les banques participant à la commercialisation de MultiLine).

Le site Web de LuxTrust renseigne sur les différents points de vente actuellement en place.

- Est-ce qu'un déplacement physique vers un point de vente est nécessaire ?

Non, pas forcément. Dans le cadre de l'établissement d'un contrat de connexion à MultiLine, des procédures allégées sont d'application auprès des établissements bancaires respectifs. En principe, il suffit de transmettre les documents demandés par LuxTrust à sa banque, si celle-ci est une autorité d'enregistrement reconnue par LuxTrust. Pour plus de détails, prière de vous renseigner auprès de votre chargé commercial.

- Les procédures de souscription proprement dites

1. Procédure standard

La procédure standard prévoit que le client se présente physiquement auprès d'une **Registration Authority (point de vente et d'enregistrement) LuxTrust de son choix**, muni des pièces requises.

2. Procédure allégée

Dans le cadre de la procédure allégée, il suffit que le client transmette les documents indiqués par LuxTrust à **sa banque sans devoir s'y présenter physiquement**.

- Les formalités à remplir pour souscrire à un service de LuxTrust

Les documents nécessaires	Les formes de certificat:	
	Certificat privé	Certificat professionnel
Un bon de commande dûment rempli, daté et signé par le demandeur.	○	○
Une copie recto-verso de la pièce d'identité du demandeur du certificat, dûment signée par ce dernier.	○	○
Une copie recto-verso de la pièce d'identité du/des signataire(s) de l'entreprise, dûment signée(s) par ce(s) dernier(s).	n.a.	○
Une copie des statuts actuellement en vigueur auprès de la société ou, à défaut un document équivalent.	n.a.	○
Une copie de l'extrait du registre de commerce valide (datant de moins de 6 mois). Remarque : si le pouvoir du/des signataire(s) de l'entreprise ne ressort pas de l'extrait du registre de commerce et/ou des statuts fournis, il faut encore fournir la/les pièce(s) qui prouvent les pouvoirs de signature du/des signataire(s).	.n.a.	○
Une preuve de paiement du prix du produit.	○	○

○ = obligatoire

n.a. = non applicable

Pour plus de détails, prière de consulter le site helpdesk.luxtrust.lu, rubrique « Commandes », respectivement de contacter LuxTrust ou la RA souhaitée (les personnes de contact se trouvent sous la rubrique respective sur le site Web de LuxTrust).

- Délais de livraison des cartes à puces, PIN et activation des cartes

Délais : LuxTrust envoie la carte à puce et le PIN au demandeur endéans 5 jours ouvrables (date postale), à partir de la validation de la commande par la RA LuxTrust, avec un écart de 2 jours entre les 2 envois pour des raisons de sécurité.

Activation : Le client accuse ensuite réception du PIN-mailer et de la carte, en l'activant via le site Internet de LuxTrust.

Mise en garde : Souscrire à MultiLine !

La seule activation de la carte à puce dans la base de données LuxTrust n'est pas suffisante pour travailler avec MultiLine. Un contrat client-banque doit être signé et les comptes, ainsi que la (les) carte(s) doivent être activée(s) séparément dans MultiLine.

Conseils pratiques

Publication dans l'annuaire LuxTrust

L'annuaire LuxTrust qui contient les certificats émis, est public et peut être comparé à un annuaire téléphonique. Bien qu'il ne soit pas obligatoire de faire publier son certificat, la publication est recommandée pour donner la possibilité aux fournisseurs de logiciels de pouvoir faire le lien entre un certificat et son détenteur. Ce choix doit être fait lors de la commande.

Perte de la carte à puce - Service de suspension ou de révocation de certificats

En cas de perte ou de vol de la carte à puce, il y a lieu de contacter le Help-desk LuxTrust au numéro de téléphone **24 550 550**, pour faire suspendre la carte à puce. Le client doit, pour profiter de ce service, indiquer à l'agent du Help-desk, son mot de passe « Challenge », qui se trouve sous la case à gratter du Pin-mailer (Pin-mailer que le client a reçu après de la souscription au certificat de carte à puce).

Alternativement le client peut suspendre, réactiver ou révoquer son certificat soit par Internet sous sra.luxtrust.lu (gratuit) ou à travers un point de vente LuxTrust (payant).

Si le client fait une révocation (annulation définitive), il doit se procurer une nouvelle carte à puce auprès d'un point de vente LuxTrust., car une carte à puce révoquée ne peut plus être réactivée.

Oubli du PIN

En cas d'oubli du PIN ou si vous avez bloqué le PIN par 3 essais erronés, vous pouvez débloquer votre PIN en utilisant le Middleware LuxTrust sur votre PC. Il faut pour cela le code PUK, qui se trouve sous la case à gratter du Pin-Mailer que le client a reçu après de la souscription au certificat de carte à puce. Pour plus de détails sur la procédure, consultez la page <http://helpdesk.luxtrust.lu> rubrique « FAQ »

En cas de blocage de la carte à puce suite à 3 introductions erronées et successives d'un mauvais code PUK ou en cas d'oubli de ce dernier, la carte à puce n'est plus utilisable et une demande pour l'obtention d'une nouvelle carte devra être introduite. (→ nouvelle souscription)

Cartes à puce – procédure urgente

Au cas où un client a un besoin urgent d'une carte à puce avant le délai de livraison normal de 5 jours ouvrables, LuxTrust propose l'option d'une procédure d'obtention urgente. Pour plus d'informations, le client peut contacter le personnel de son autorité d'enregistrement.

Instructions de sécurité en relation avec le PIN

Le client doit conserver sa carte en lieu sûr et les codes secrets sont à conserver séparément.

Le certificat ne fonctionne plus

Dans ce cas, il est conseillé d'appeler le Help-desk LuxTrust au numéro de téléphone **24 550 550** qui indiquera la marche à suivre.

Renouvellement du certificat lors de son expiration

La validité de la carte à puce ou du certificat signing serveur expire au bout de 3 ans. Pour éviter un nouvel enregistrement, le client peut, quelques jours avant son expiration, demander un nouveau certificat à travers le site Internet de LuxTrust. La demande de 're-key' doit être signée avec le certificat actuel du client. Ce délai passé, le client doit refaire la procédure de souscription.

Le tarif en vigueur pour un nouveau certificat sera appliqué.

Point de contact LuxTrust

www.luxtrust.lu

Vous trouvez de nombreuses informations pratiques sur l'utilisation des services et produits de LuxTrust sur ce site. Il est recommandé de le consulter régulièrement, en vue de prendre note des évolutions de LuxTrust S.A. et de ses services.

Contacts de LuxTrust

- Téléphone : **24 550 550** (infos techniques, utilisation)
- E-mail : helpdesk@luxtrust.lu