



Descriptif de Service Live Identity - Captcha

1. Objet

Le présent descriptif de service a pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange Business Services (ci-après le « Prestataire ») fournit le service Live Identity - Captcha (ci-après le « Service ») au Client.

Le présent descriptif est rattaché directement aux Conditions Générales du Prestataire.

2. Terminologie et définitions

API ou Interface de Programmation Applicative : désigne l'ensemble d'instructions codées qui spécifient la façon dont les logiciels du Client doivent interagir avec le Service. Ces instructions sont mises à disposition par le Prestataire dans les Spécifications Techniques du Service.

Captcha : problème soumis à l'Utilisateur d'un service en ligne permettant de distinguer un être humain d'un Robot. Le principe général est que le problème soit simple à résoudre pour un être humain et difficile pour une machine.

Données Personnelles : désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, directement ou indirectement, listée dans le document Spécifications Techniques pour la mise en œuvre du Service, et pouvant être fournie au Fournisseur de Service dans le cadre du Service.

Fournisseur de Service : désigne le Client, éditeur de services en ligne, qu'il soit du secteur public ou privé, personne physique ou morale souhaitant bénéficier du Service. Le Client est un Fournisseur de Service.

Robot ou Bot : désigne un agent logiciel automatique ou semi-automatique qui interagit avec des serveurs informatiques. Un bot se connecte et interagit avec le serveur comme un programme client utilisé par un humain.

Service : désigne le service Captcha au travers des API Live Identity du Prestataire.

Spécifications Techniques : désignent le document technique qui spécifie de façon détaillée le fonctionnement et le bon usage des API du Service. Le document est transmis au Client après la souscription au Service.

Territoire : désigne le territoire de fourniture du Service. Il est limité aux pays de l'Union Européenne.

Utilisateur : désigne un usager qui peut opter pour les services fournis par un Fournisseur de Service approuvé conformément au présent Contrat.

3. Description du Service

3.1 Définition générale

Le Service Live Identity - Captcha permet de protéger les sites Web et les applications mobiles contre les attaques de Robots programmés.

3.2 Description détaillée du Service

Les copies d'écrans et représentations schématiques de cet article ne sont pas contractuelles, mais ont seulement vocation à illustrer les cas d'usage. Se référer aux Spécifications Techniques pour une description précise des affichages et des échanges techniques.

3.2.1 Service CAPTCHA

Le Service Captcha a pour objectif d'aider le Client à vérifier que l'Utilisateur de son site web et/ou son application mobile, est un Utilisateur et non un Robot.

Le Service Captcha est accessible par API permettant de générer et d'insérer un Captcha dans une page web ou dans une application mobile, et de vérifier le résultat du problème proposé. De façon non exclusive, ce Captcha peut être soit visible, soit invisible.

Toutes les données issues du Client ou des Utilisateurs ne sont utilisées que pour les seuls besoins du Service et dans le Territoire.

3.2.1.1 Captchas visibles

3.2.1.1.1 Captcha texte

Le problème proposé à l'Utilisateur est sous la forme d'un texte bruité, qu'il doit recopier dans un formulaire. La génération de ce Captcha texte peut être paramétrée avec quatre niveaux de complexité en fonction de la criticité du parcours utilisateur à protéger.

Exemple de Captcha texte :



Vérification de sécurité
Veuillez saisir le texte de l'image ci-dessous.

[Changer le texte](#) [Écouter un audio](#)

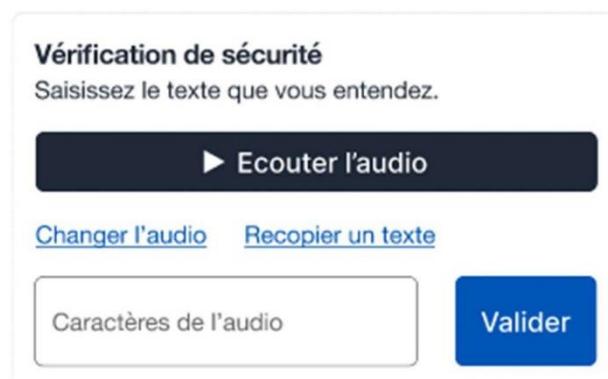


Caractères du texte

3.2.1.1.2 Captcha audio

Le Captcha audio est la solution permettant aux Utilisateurs en situation de handicap de naviguer sur le service en ligne avec un niveau de protection équivalent pour le Client. Ce Captcha est compatible avec le Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) en vigueur, édité par la Direction Interministérielle du Numérique français (DINUM).

Exemple d'un Captcha audio :



Vérification de sécurité
Saisissez le texte que vous entendez.

[▶ Ecouter l'audio](#)

[Changer l'audio](#) [Recopier un texte](#)

Caractères de l'audio

3.2.1.1.3 Captcha picto

Le Captcha picto correspond à l'affichage de plusieurs pictogrammes bruités à l'Utilisateur et demande à ce dernier d'en sélectionner un en particulier. Cette sélection s'effectue par un simple clic sur un pictogramme. Cette solution est proposée aux Utilisateurs rencontrant des difficultés avec le Captcha texte.

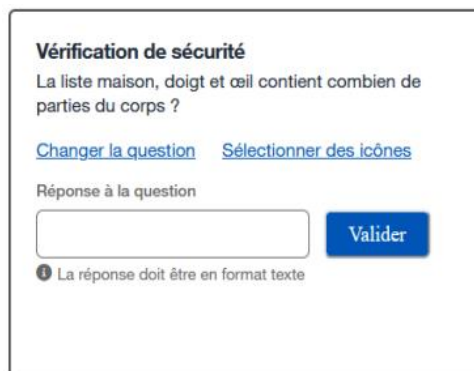
Exemple d'un Captcha picto :



3.2.1.1.4 Captcha question

Le problème présenté à l'Utilisateur est sous la forme d'une question simple pour un être humain, mais qui nécessite la prise en compte de plusieurs facteurs pour y répondre.

Exemple d'un Captcha question :

Un exemple de captcha question. Le titre est "Vérification de sécurité". La question est "La liste maison, doigt et œil contient combien de parties du corps ?". Deux liens sont présents : "Changer la question" et "Sélectionner des icônes". En dessous, il y a un champ de saisie pour la réponse et un bouton "Valider". Une note indique "La réponse doit être en format texte".

3.2.1.2 Captcha invisible

L'objectif du Captcha invisible est de proposer un mécanisme simple pour le Client permettant de qualifier une session Utilisateur sur son service en ligne. En fonction de cette qualification par le Service, le Client décide de la suite de ladite session.

Le Captcha invisible fonctionne grâce aux données fournies par le Client et par la navigation de l'Utilisateur, pour les seuls besoins de cette qualification. Aucune action particulière n'est demandée à l'Utilisateur.

Le Captcha invisible fonctionne à l'aide de deux APIs.

3.2.1.2.1 L'API scoring

API Scoring calcule un score de confiance et retourne un statut correspondant.

L'API s'appuie sur plusieurs modules mettant en œuvre de l'Intelligence Artificielle, du Machine Learning, des référentiels de sécurité temps réel, et de l'expertise de data scientists pour en déduire un score.

A ce score correspond 4 statuts : Sûr, inconnu, suspicieux, blacklisté.

Le Client décide de sa stratégie pour chaque statut : par exemple le statut suspicieux représente un doute sur la qualité de l'Utilisateur ; pour lever le doute, il peut demander à Orange Business de présenter un captcha visible.

En revanche, le client pourra décider de ne pas afficher de captcha visible dans le cas d'un statut sûr. Ce qui contribue à fluidifier l'expérience utilisateur

L'API de scoring doit être insérée au plus tôt dans la navigation des Utilisateurs pour optimiser la détection du trafic non désiré. Il est fortement conseillé d'utiliser le scoring dans tous les parcours d'entrée du service en ligne du Client.

3.2.1.2.2 L'API feedback

L'API feedback permet d'alimenter en continu l'API scoring, ce qui permet de faire bénéficier au Client de l'expérience de l'ensemble des navigations des Utilisateurs et par conséquent d'une meilleure qualification et réactivité lors de la détection de pratiques suspicieuses.

L'API feedback est utile dès lors que le Client dispose d'éléments permettant de confirmer ou d'infirmer la qualification de l'API scoring (par exemple la validation positive ou négative d'un Captcha visible).

3.2.2 Autres paramétrages du Service

Le Service propose différents paramètres qui peuvent être personnalisés lors de la mise en place du Service et modifiés sur demande selon les besoins du Client.

Les principaux paramètres disponibles pour les Captchas textes sont :

- La durée de validité : fixe l'expiration du Captcha pour recevoir une réponse de l'Utilisateur ;
- La langue : fixe la langue (français ou anglais pour l'interface globale, support des principales langues pour le Captcha audio) ou le type de caractère utilisé (pour les Captchas texte) ;
- La longueur de la séquence : nombre de caractères à présenter à l'Utilisateur (pour les Captchas texte et audio) ;
- La sensibilité à la casse pour le Captcha texte : permet de simplifier la saisie des caractères proposés à l'Utilisateur ;
- Le thème du Captcha texte, permettant de sélectionner la couleur des caractères et du fond de l'image ;
- La complexité (bruitage du visuel originel) : quatre niveaux de complexité sont dynamiquement disponibles lors de la demande de création d'un Captcha texte.

Le type de Captcha, le thème, la complexité et la langue utilisée peuvent être spécifiés à chaque demande de création de Captcha texte.

3.2.3 Outils d'intégration

Le Client dispose de deux modes d'intégration du Service : « full-backend » et « hybride », décrits dans les Spécifications Techniques. Les Captcha de type picto, question et invisible ne sont accessibles qu'avec le mode hybride.

Dans le mode « hybride », un script est proposé au Client pour implémenter l'intégralité des fonctionnalités Captcha. Néanmoins le Client a la possibilité de développer son propre script, et devra, le cas échéant, s'assurer de renseigner toutes les informations nécessaires au bon fonctionnement du Service.

Orange Business met à disposition du Client les connecteurs ci-dessous, intégrant l'ensemble de la cinématique afin de simplifier l'interconnexion avec le Service :

- Plugin Wordpress : compatibilité vérifiée avec Gravity Forms
- Plugin Drupal
- Librairie PHP
- Librairie Java Script

Il revient au Client de réaliser les adaptations nécessaires sur son (ses) site(s) Web pour se connecter au Service.

Orange Business maintient la continuité du Service avec ces connecteurs dans les versions logicielles en cours de support par leurs éditeurs.

3.3 Disponibilité géographique

Le Service Captcha est mis à disposition des Fournisseurs de Services situés sur le Territoire.

3.4 Prérequis techniques

Le fonctionnement du Service tel que décrit ci-dessus, nécessite que le Client dispose d'une connexion Internet et un site web.

4. Procédure de Commande

Le Client doit adresser sa demande par e-mail au commercial du Prestataire.

La Commande est constituée de l'envoi du Bon de Commande dûment complété et signé par le Client.

Le Prestataire validera la Commande en retournant au Client le « Welcome Pack » Live Identity – Captcha par e-mail. Il est convenu entre les Parties que la mise en œuvre du Service sur la plateforme du Client est effective dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la date d'envoi du « Welcome Pack » Live Identity – Captcha » par le Prestataire, qui constitue la date d'activation du Service.

5. Durée, modification, résiliation et suspension des Commandes

5.1 Durée des Commandes

Le Service est souscrit pour une période indéterminée assortie d'une durée minimale de douze (12) mois (ci-après « Période Initiale ») telle que décrite dans le Bon de Commande.

La Période Initiale précitée démarre à compter de la date d'envoi du « Welcome Pack » Live Identity – Captcha par le Prestataire.

5.2 Modification du Service demandée par le client

Toute modification du Service doit être faite par le biais d'un Bon de Commande signé.

5.3 Résiliation des Commandes

5.3.1 Résiliation pour convenance

Après la Période Initiale, le Client pourra résilier une Commande pour convenance par lettre recommandée avec avis de réception à tout moment moyennant un préavis de trois (3) mois. En cas de résiliation par le Client avant la fin de la Période Initiale, le Client sera redevable d'une pénalité égale au montant des factures restant à courir jusqu'au terme de ladite période.

Par dérogation aux conditions ci-dessus, le Prestataire permet au Client de tester la pertinence du Service pendant la période Initiale pour une durée de 3 mois non reconductible à compter de l'envoi du Welcome Pack. Le Service est facturé au Client pendant cette période aux conditions tarifaires prévues dans le Bon de Commande.

Si le Client ne souhaite pas bénéficier du Service au-delà de la période d'essai, il doit notifier le Prestataire en résiliant la Commande par lettre recommandée avec avis de réception au moins un (1) mois avant l'échéance des trois (3) mois.

5.3.2 Résiliation pour manquement

En cas de manquement d'une Partie à une obligation majeure du Contrat ayant fait l'objet d'une mise en demeure de remédier à ce manquement par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée infructueuse pendant 15 jours calendaires à compter de sa date de notification, l'autre Partie aura la faculté de résilier le Contrat de plein droit, et ce, sans préjudice de tout autre droit dont elle dispose. Sont notamment susceptibles de constituer des manquements :

- Le non-respect par l'une ou l'autre des Parties de la réglementation applicable à la protection des Données Personnelles
- Un défaut de paiement de facture non contesté par le Client dans les conditions de l'Article 6.4,
- Un défaut de sécurité informatique critique d'une des Parties qui ait un impact avéré sur l'autre Partie.

5.4 Suspension et arrêt du Service

5.4.1 Suspension pour manquement grave

En cas de constatation par le Prestataire d'un manquement grave par le Client à l'une de ses obligations dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, le Prestataire se réserve le droit de suspendre immédiatement, totalement ou partiellement, l'exécution du Service, et mettre le Client en demeure, par e-mail ou téléphone, de remédier au manquement dans un délai de deux (2) jours calendaires, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

Il est entendu entre les Parties qu'un manquement grave s'entend notamment dans les cas suivants :

- Non-conformité de l'utilisation du Service avec le présent Contrat ou les Commandes adressées au Prestataire par le Client ;
- Génération d'un trafic anormal et/ou présentant un risque de saturation de la plateforme du Prestataire ;
- Mauvaise gestion de la sécurité des accès au Service par le Client.

Cette suspension et l'arrêt du Service seront motivés et notifiés, par e-mail adressé au Client dans les vingt-quatre (24) heures suivant la suspension.

Le Prestataire se réserve enfin le droit d'intenter toutes actions judiciaires ou extrajudiciaires complémentaires qu'elle estimerait nécessaire à l'encontre du Client.

5.4.2 Suspension pour des raisons techniques

Le Prestataire se réserve le droit de suspendre, sans encourir une quelconque responsabilité, la fourniture du Service, en cas de problème technique majeur mettant en péril notamment son réseau ou son infrastructure.

Cette suspension sera motivée et notifiée, par e-mail adressé au Client dans les vingt-quatre (24) heures suivant la suspension. Le Prestataire fera ses meilleurs efforts pour proposer des délais raisonnables de rétablissement de la fourniture de la Solution.

Au-delà de 10 jours calendaires consécutifs de suspension pour raisons techniques, l'une ou l'autre des Parties pourra résilier le Contrat sans pénalité, sur notification par courrier recommandé avec accusé de réception.

5.4.3 Suspension et arrêt du fait d'un élément extérieur

Le Prestataire se réserve le droit, sans préavis ni versement d'indemnités, de suspendre le Service dans les cas suivants :

- Décision judiciaire exigeant la fermeture d'un service ;
- Avis de toute autorité compétente préconisant la fermeture d'un service ;
- Modification du cadre réglementaire lié aux Données Personnelles remettant en cause le Service.

Cette suspension et l'arrêt du Service seront motivés et notifiés, par e-mail adressé au Client dans les vingt-quatre (24) heures suivant la décision de suspension.

6. Conditions tarifaires

6.1 Structure tarifaire

Le Service est facturé conformément à la grille tarifaire figurant dans le Bon de Commande.

La structure tarifaire est composée de :

- frais de mise en service payable une seule fois dans la première Commande du Client ;
- tarification forfaitaire et dégressive en fonction du volume réel mensuel consommé par le Client, le Bon de Commande faisant foi.

6.2 Conditions de facturation

Le Service est facturé par mois à terme échu, sur la base des consommations réelles constatées. La première facture adressée au Client comportera les frais de mise en service en sus du forfait du palier correspondant aux usages du Client.

La facturation débutera automatiquement dès les premières utilisations du Service, ou à compter de la mise en œuvre du Service, conformément à l'article 4 - Procédure de Commande, à défaut d'utilisation visible par le Prestataire.

Les conditions de paiement sont précisées dans les Conditions Générales du Prestataire.

6.3 Révision des tarifs

Au 1^{er} janvier de chaque année, les prix feront automatiquement l'objet d'une révision par application de la formule suivante :

$$P = P0 * [1/2*(S/S0) + 1/2*(Eqpt/Eqpt0)]$$

Dans laquelle :

- P est le prix révisé, et P0 est le prix en vigueur avant la date de révision ;
- S est le dernier indice mensuel Syntec publié à la date de la révision, et S0 est l'indice mensuel Syntec publié douze mois avant la date de révision. L'indice mensuel Syntec est accessible sur le site www.syntec.fr ;
- Eqpt est l'indice mensuel de prix d'importation de produits industriels (INSEE référence 10535854) publié à la date de révision et Eqpt0 est l'indice mensuel publié douze mois avant la date de révision.

6.4 Contestation des factures

Les factures peuvent faire l'objet d'une réclamation par le Client dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de leur date d'émission par le Prestataire. Au-delà de ce délai, les factures sont réputées acceptées. Dans ce délai, et en cas de désaccord, le Client transmet au Prestataire une réclamation par e-mail à l'adresse suivante : adv.liveidentity@orange.com.

Cet e-mail précisera impérativement :

- Les références précises - date et numéro - de la facture litigieuse ;
- La portée, la nature et les motifs de la contestation ;
- Tout document justificatif nécessaire au Prestataire pour analyser la demande.

Le Prestataire s'engage à répondre à la réclamation dans des délais raisonnables, par voie électronique.

7. Obligations et responsabilités

7.1 Protection des données personnelles

Le Service Captcha constitue un traitement de données à caractère personnel au sens du RGPD. Un descriptif de ces traitements effectués par le Prestataire est fourni en complément du présent document.

7.2 Obligations du Client

Le Client s'engage à informer le Prestataire de toute modification des informations contenues dans les documents de souscription liés à une ou plusieurs Commandes.

Il appartient au Client de mettre en œuvre les moyens nécessaires pour lutter, par exemple, contre les attaques par force brute et/ou attaques par déni de service, afin de garantir le bon fonctionnement du Service et ne pas saturer la plateforme du Prestataire.

Si les volumes de requêtes évoluent significativement en cours de contrat, le Client doit informer sans délai le Prestataire pour prendre en charge ce flux de transactions non anticipés et permettre un maintien de la qualité du Service.

Le Client est responsable de la confidentialité des informations de connexion au Service qui lui sont fournis par

le Prestataire. Il informe ce dernier dans les meilleurs délais en cas de perte ou de vol.

7.3 Obligations du Prestataire

Le Prestataire fera ses meilleurs efforts pour assurer la continuité du Service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

7.3.1 Disponibilité du Service

La disponibilité du Service définit la fraction du temps où le Service est disponible.

Le Prestataire met en œuvre les moyens nécessaires afin de fournir au Client un Service assurant un taux de disponibilité minimal de 99,85% par mois.

Calcul du taux de disponibilité du service : $\text{taux de disponibilité} = \frac{[(\text{nombre de minutes de disponibilité sur le mois}) / (\text{nombre total de minutes sur le mois hors durées d'interventions programmées})]}$

Les durées d'indisponibilité et le taux de disponibilité sont calculés mensuellement.

La durée d'indisponibilité du mois correspond à la somme de toutes les durées d'indisponibilité remarquables de ce mois à partir du premier jour calendaire. La période d'interruption finit quand le Service est à nouveau opérationnel.

La disponibilité du Service couvre uniquement le Service sous la responsabilité pleine et entière du Prestataire.

7.3.2 Garantie de Temps d'Intervention et de Rétablissement

En cas d'incident perturbant le Service, le Prestataire s'engage à intervenir dans les délais précisés par les indicateurs de Garantie de Temps d'Intervention (GTI) dans le tableau ci-dessous. L'intervention est la prise en charge de la sollicitation Client ou de l'alerte de supervision du Service.

La Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) est le délai maximum dans lequel le Prestataire s'engage à rétablir le Service. Le rétablissement du Service est soit la correction définitive du problème détecté, soit la mise en place d'une solution de contournement, en attente de résolution définitive du problème.

Priorité	GTI	GTR
P1 - Bloquant	30 mn	8 heures
P2 - Critique	1 heure	16 heures
P3 – Majeur	2 heures	2 jours ouvrés
P4 - Mineur	6 heures	7 jours ouvrés

La GTR n'est applicable qu'aux défaillances sous le contrôle et responsabilité du Prestataire.

- Description du degré de sévérité (priorité)
- Les niveaux de sévérité seront définis conjointement avec le Client lors de la qualification de l'incident.

Niveau de sévérité	Description
P1 - Bloquant	<u>Interruption totale</u> non programmée du Service dans des conditions qui affectent en totalité le fonctionnement du Service.
P2 - Critique	<u>Interruption partielle</u> non programmée du Service dans des conditions qui affectent sévèrement le fonctionnement du Service.
P3 - Majeur	<u>Dégradation</u> significative du Service avec impact utilisateur. <ul style="list-style-type: none">• Soit l'incident ne permet pas l'utilisation, l'exploitation ou la maintenance du Service, pour une partie des utilisateurs.• Soit l'incident ne permet pas l'utilisation, l'exploitation ou la maintenance du Service, d'une partie fonctionnelle non critique du Service pour l'ensemble des utilisateurs.
P4 - Mineur	<u>Dysfonctionnement</u> dans des conditions qui n'affectent pas une fonction critique du Service, et notamment l'utilisation, l'exploitation et la maintenance du Service.

7.3.3 Service après-vente

Afin d'assurer la mise en place des moyens nécessaires à la bonne continuité du Service, le Prestataire met à la disposition du Client un guichet d'accueil des signalisations, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, selon les procédures indiquées dans le « Welcome Pack Live Identity – Captcha ».

Après avoir vérifié que le dysfonctionnement ne provient pas de ses applications ou d'une défaillance du réseau, le Client signale au service après-vente tout incident affectant le fonctionnement du Service en précisant la nature du défaut constaté ainsi que les coordonnées de l'interlocuteur à contacter.

Le Prestataire enregistre la date et l'heure de la signalisation et fournit au Client un numéro d'enregistrement. A l'issue de l'intervention, le Prestataire transmet au Client par messagerie électronique un avis de clôture d'incident.

Le service après-vente ne couvre que les défaillances du Service sous la responsabilité pleine et entière du Prestataire.

Orange Business Services SA
Siège : 1 place des Droits de l'Homme, 93210 Saint Denis La Plaine
RCS Bobigny 345 039 416 - SA au capital social de 1 063 592 809,20 Euros

