



PREMIER MINISTRE

Secrétariat général
de la défense
et de la sécurité nationale

*Agence nationale de la sécurité
des systèmes d'information*

Paris, le 12 janvier 2017

N° 271/ANSSI/SDE

Référence : QUAL-SERV-PROCESS/1.0

PROCESSUS DE QUALIFICATION D'UN SERVICE

HISTORIQUE DES VERSIONS

DATE	VERSION	EVOLUTION DU DOCUMENT	REDACTEUR
06/01/2017	1.0	<i>Première version applicable.</i>	ANSSI

SOMMAIRE

I. INTRODUCTION.....	5
I.1. Objet du document.....	5
I.2. Identification du document.....	5
I.3. Champ d'application.....	5
I.4. Date d'application.....	5
I.5. Elaboration, mise à jour et diffusion.....	5
I.6. Acronymes et définitions.....	5
I.6.1. Acronymes.....	5
I.6.2. Définitions.....	6
II. PROCESSUS DE QUALIFICATION.....	7
II.1. Présentation générale.....	7
II.2. Acteurs.....	7
II.3. Jalons.....	7
II.3.1. J0 : acceptation de la demande de qualification.....	8
II.3.2. J1 : acceptation de la stratégie d'évaluation.....	8
II.3.3. J2 : acceptation des travaux d'évaluation.....	8
II.3.4. J3 : décision de qualification.....	9
II.4. Portée de qualification.....	9
II.5. Catalogues.....	9
II.5.1. Catalogue des services qualifiés.....	9
II.5.2. Catalogue des services en cours de qualification.....	9
II.5.3. Catalogue des évaluateurs.....	10
II.6. Confidentialité.....	10
II.7. Frais.....	10
II.7.1. Frais d'évaluation.....	10
II.7.2. Frais de qualification.....	10
II.8. Réclamation.....	10
II.9. Recours.....	11
II.9.1. Recours gracieux.....	11
II.9.2. Recours contentieux.....	11
II.10. Interruption.....	11
II.10.1. Critères d'interruption.....	11
II.10.2. Décision d'interruption.....	11
II.10.3. Notification.....	12
II.11. Renouvellement.....	12
III. DEMANDE DE QUALIFICATION.....	13
III.1. Instruction.....	13
III.2. Contenu du dossier de demande de qualification.....	13
III.3. Critères d'acceptation.....	13
III.4. Décision d'acceptation.....	13
III.4.1. Acceptation sans réserve.....	13
III.4.2. Acceptation avec réserve.....	14
III.4.3. Refus explicite.....	14
III.4.4. Refus implicite.....	14
III.4.5. Notification.....	14
III.4.6. Recours.....	14
IV. STRATEGIE D'EVALUATION.....	15
IV.1. Instruction.....	15
IV.2. Contenu de la stratégie d'évaluation.....	15
IV.2.1. Tâches d'évaluation.....	15
IV.2.2. Evalueurs.....	15
IV.2.3. Modalités relatives aux rapports d'évaluation.....	15
IV.2.4. Observation.....	17

Processus de qualification d'un service				
Référence	Version	Date	Critère de diffusion	Page
QUAL-SERV-PROCESS	1.0	06/01/2017	PUBLIC	3/26

IV.3. Critères d'acceptation	17
IV.4. Décision d'acceptation	17
IV.4.1. Acceptation	17
IV.4.2. Refus	17
IV.4.3. Notification	17
V. TRAVAUX D'EVALUATION.....	18
V.1. Instruction.....	18
V.2. Critères d'acceptation	18
V.3. Décision d'acceptation	18
V.3.1. Acceptation	18
V.3.2. Refus	18
V.3.3. Notification	19
VI. DECISION DE QUALIFICATION.....	20
VI.1. Instruction.....	20
VI.2. Contenu d'une décision de qualification	20
VI.2.1. Durée de validité de la qualification	20
VI.2.2. Conditions et restrictions d'utilisation.....	20
VI.2.3. Niveau de recommandation.....	20
VI.3. Critères de qualification.....	21
VI.3.1. Critères relatifs à la robustesse du service	21
VI.3.2. Critères relatifs à la confiance dans le fournisseur de service.....	21
VI.4. Décision de qualification dans le cadre d'une demande de qualification	21
VI.4.1. Octroi de la qualification pour la portée de qualification demandée.....	21
VI.4.2. Octroi de la qualification pour une portée de qualification inférieure à celle demandée.....	21
VI.4.3. Refus de la qualification	22
VI.5. Décision de qualification dans le cadre du suivi de la qualification	22
VI.5.1. Maintien de la qualification sans modification	22
VI.5.2. Maintien de la qualification avec modification	22
VI.5.3. Retrait de la qualification	22
VI.6. Notification	23
VI.7. Délai	23
VI.8. Recours.....	23
VII. SUIVI DE LA QUALIFICATION.....	24
VII.1. Instruction.....	24
VII.2. Suivi de sécurité du service qualifié	24
VII.3. Suivi de l'environnement du service qualifié	25
ANNEXE 1 DOCUMENTS DE REFERENCE.....	26
VII.4. Codes, textes législatifs et réglementaires	26
VII.5. Autres	26

Processus de qualification d'un service				
Référence	Version	Date	Critère de diffusion	Page
QUAL-SERV-PROCESS	1.0	06/01/2017	PUBLIC	4/26

I. Introduction

I.1. Objet du document

Le présent document décrit le processus de qualification d'un service.

Il est principalement destiné aux acteurs intervenant dans le processus de qualification d'un service, soit les commanditaires de la qualification, les fournisseurs de services et les évaluateurs.

Il permet également aux maîtrises d'ouvrage, maîtrises d'œuvre de systèmes et utilisateurs de services qualifiés de comprendre le processus.

I.2. Identification du document

Le présent document est dénommé « Processus de qualification d'un service ». Il peut être identifié par son nom, sa référence, son numéro de version et sa date de mise à jour.

I.3. Champ d'application

La qualification d'un service est régie par :

- les articles 8 à 15 du décret [DECRET_QUALIF] du 27 mars 2015 relatif à la qualification des produits de sécurité et des prestataires de service de confiance pour les besoins de la sécurité nationale ;
- les articles 20 et 21 du règlement européen [EIDAS] du 23 juillet 2014 relatif à l'identification électronique et aux services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur ;
- les articles 15 à 19 du décret [DECRET_RGS] du 2 février 2010 relatif aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives, et entre les autorités administratives.

Sauf mention contraire, les modalités de qualification d'un service décrites dans le présent document s'appliquent indifféremment dans le cadre de [DECRET_QUALIF] et [EIDAS].

L'instruction de la qualification d'un service est commune aux différents cadres réglementaires [DECRET_QUALIF] et [EIDAS]. En revanche, une décision distincte de qualification est prise à l'issue de cette instruction pour chaque cadre réglementaire.

Les modalités de qualification d'un service dans le cadre de [DECRET_RGS] sont définies dans les règlements de qualification des organismes de qualification.

I.4. Date d'application

Le présent document est applicable à compter de sa publication.

I.5. Elaboration, mise à jour et diffusion

Le présent document est élaboré, mis à jour et publié par l'ANSSI, qui précise les modalités de transition et la date d'effet pour chaque mise à jour.

I.6. Acronymes et définitions

I.6.1. Acronymes

Les acronymes utilisés dans le présent document sont les suivants :

Processus de qualification d'un service				
Référence	Version	Date	Critère de diffusion	Page
QUAL-SERV-PROCESS	1.0	06/01/2017	PUBLIC	5/26

1.6.2. Définitions

Les termes utilisés dans le présent document sont les suivants :

Commanditaire de la qualification – personne demandant la qualification d'un service.

Décision de qualification – décision prononcée par l'ANSSI pour l'octroi, le refus, le maintien ou le retrait de la qualification. Elle est assortie le cas échéant de conditions et de réserves, et précise sa durée de validité.

Dossier de demande de qualification – ensemble des éléments requis pour une demande de qualification.

Évaluateur – personne morale, publique ou privée, chargée de mener les travaux d'évaluation conformément à la stratégie d'évaluation.

Fournisseur de service – personne fournissant un service qui contribue à la sécurité des systèmes d'information.

Réclamation – acte par lequel une personne, morale ou physique, publique ou privée, informe l'ANSSI du non-respect par un fournisseur de service qualifié d'une ou plusieurs exigences qu'il doit respecter au vu de la qualification qui lui a été octroyée.

Portée de qualification – pour un service, la portée de qualification est constituée de la famille de service de confiance et du cadre réglementaire auquel se réfère la qualification, complétés le cas échéant, selon la famille de service, de la liste des activités qui font l'objet de la qualification et/ou d'un niveau de qualification.

Qualification d'un service – acte par lequel l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information atteste d'un niveau de robustesse d'un service et d'un niveau de confiance dans le fournisseur du service.

Rapport d'évaluation – document présentant les résultats de l'évaluation d'un service.

Suivi de la qualification – processus visant à s'assurer, après toute décision d'octroi de la qualification, que les critères sur la base desquels la qualification a été octroyée sont toujours respectés.

Processus de qualification d'un service				
Référence	Version	Date	Critère de diffusion	Page
QUAL-SERV-PROCESS	1.0	06/01/2017	PUBLIC	6/26

II. Processus de qualification

II.1. Présentation générale

La qualification de produits et services est une mission de l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI), prévue à l'article 4 de son décret de création [DECRET_ANSSI], qui a pour objectif de mettre à disposition de l'Administration et des opérateurs d'importance vitale des produits et services qui répondent à leurs besoins en matière de sécurité des systèmes d'information.

Le recours à un produit ou service robuste dans un environnement sensible est une condition nécessaire mais non suffisante. Il est en effet également impératif de s'assurer de la confiance qu'il est possible d'accorder au fournisseur de produit ou de service.

La **robustesse** atteste de la capacité d'un produit ou d'un service à résister à des attaques informatiques.

La **confiance** atteste que le comportement des personnes physiques ou morales impliquées dans la fourniture d'un produit ou d'un service est compatible avec les missions de fourniture d'un produit ou d'un service à l'Administration ou à des opérateurs d'importance vitale.

La qualification est un processus permettant d'attester d'un niveau de **robustesse** d'un produit ou d'un service et d'un niveau de **confiance** dans un fournisseur de produit ou de service.

II.2. Acteurs

Les acteurs du processus de qualification d'un service sont :

- **le chargé de qualification de l'ANSSI**, ci-après désigné « le chargé de qualification » : il instruit les différentes étapes du processus de qualification et propose au directeur général de l'ANSSI les décisions de qualification ;
- **le fournisseur de service**, ci-après désigné « le fournisseur » : il fournit un service pour lequel une qualification est demandée ;
- **le commanditaire de la qualification**, ci-après désigné « le commanditaire » : il constitue le dossier de demande de qualification, il élabore la stratégie d'évaluation du service et met à disposition de l'ANSSI et des évaluateurs l'ensemble des fournitures nécessaires à l'évaluation du service ;
- **l'évaluateur** : il évalue, conformément à la stratégie d'évaluation, la robustesse du service et sa conformité au référentiel d'exigences. L'évaluateur peut être l'ANSSI, qui peut le cas échéant s'appuyer sur l'expertise des administrations compétentes, un prestataire d'audit de la sécurité des systèmes d'information (PASSI) qualifié ou un centre d'évaluation en cours d'agrément ; ou un centre d'évaluation agréé ;
- **le directeur général de l'ANSSI** : il prend, sur proposition du chargé de qualification, les décisions de qualification.

Le commanditaire et le fournisseur peuvent être la même personne morale.

II.3. Jalons

Le processus de qualification démarre à la réception par l'ANSSI du dossier de demande de qualification et comporte quatre jalons :

- J0 : acceptation de la demande de qualification ;
- J1 : acceptation de la stratégie d'évaluation ;
- J2 : acceptation des travaux d'évaluation,

Processus de qualification d'un service				
Référence	Version	Date	Critère de diffusion	Page
QUAL-SERV-PROCESS	1.0	06/01/2017	PUBLIC	7/26

- J3 : décision de qualification.

Puis, après toute décision d'octroi, la qualification fait l'objet d'un suivi.

Dans le cadre de [EIDAS], l'enchaînement de ces jalons n'est pas obligatoire car le commanditaire a la possibilité de transmettre le rapport d'évaluation conjointement au dossier de demande de qualification. Il est néanmoins recommandé que le commanditaire respecte l'enchaînement de ces jalons.

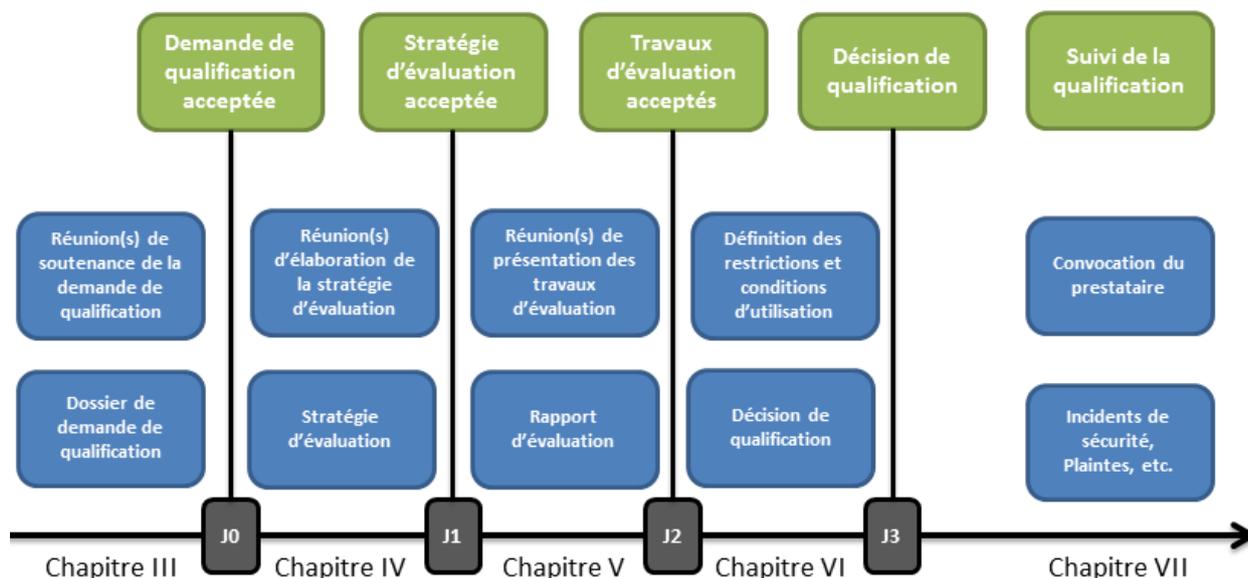


Figure 1: Jalons du processus de qualification d'un service

II.3.1. J0 : acceptation de la demande de qualification

Le commanditaire constitue un dossier de demande de qualification conforme au chapitre III.2 qu'il transmet à l'ANSSI qui désigne alors un chargé de qualification en charge d'instruire la demande de qualification conformément au chapitre III.1.

Franchissement du jalon : lorsque l'ensemble des critères d'acceptation de la demande de qualification définis au chapitre III.3 sont respectés, le directeur général de l'ANSSI accepte la demande de qualification conformément au chapitre III.4, marquant ainsi le franchissement du jalon J0.

Dans le cas où le service visant la qualification fait l'objet d'un marché d'acquisition, il est fortement recommandé que le jalon J₀ soit franchi préalablement à la notification du marché.

II.3.2. J1 : acceptation de la stratégie d'évaluation

Le commanditaire et le chargé de qualification élaborent une stratégie d'évaluation conforme au chapitre IV.2 puis le chargé de qualification instruit l'acceptation de la stratégie d'évaluation conformément au chapitre IV.1.

Franchissement du jalon : lorsque l'ensemble des critères d'acceptation de la stratégie d'évaluation définis au chapitre IV.3 sont respectés, le directeur général de l'ANSSI accepte la stratégie d'évaluation conformément au chapitre IV.4, marquant ainsi le franchissement du jalon J1.

II.3.3. J2 : acceptation des travaux d'évaluation

Le chargé de qualification instruit l'acceptation des travaux d'évaluation conformément au chapitre V.1

Processus de qualification d'un service				
Référence	Version	Date	Critère de diffusion	Page
QUAL-SERV-PROCESS	1.0	06/01/2017	PUBLIC	8/26

Franchissement du jalon : lorsque l'ensemble des critères d'acceptation des travaux d'évaluation définis au chapitre V.2 sont respectés, le directeur général de l'ANSSI accepte les travaux d'évaluation conformément au chapitre V.3, marquant ainsi le franchissement du jalon J2.

II.3.4. J3 : décision de qualification

Le chargé de qualification instruit la décision de qualification conformément au chapitre VI.1.

Franchissement du jalon : lorsque l'ensemble des critères de qualification définis au chapitre VI.3 sont respectés, le directeur général de l'ANSSI octroie la qualification conformément aux chapitres VI.4 et VI.5, marquant ainsi le franchissement du jalon J3.

II.4. Portée de qualification

La portée de qualification d'un service est constituée de la famille de service de confiance, du cadre réglementaire et, le cas échéant, de la liste des activités du service et/ou du niveau de qualification.

Le document [QUAL_SERV_PORT] recense l'ensemble des portées de qualification qu'il est possible de demander pour un service.

La portée de qualification visée est définie par le commanditaire dans sa demande de qualification.

Pour une même famille de service de confiance et un même cadre réglementaire, une portée de qualification d'un service est dite inférieure à une autre lorsqu'elle possède un nombre d'activités ou un niveau de qualification inférieur.

II.5. Catalogues

II.5.1. Catalogue des services qualifiés

L'ANSSI met à disposition du public le catalogue des services qualifiés sur son site Internet.

Ce catalogue fournit des informations sur les services qualifiés : nom du service qualifié, coordonnées du fournisseur, portée de qualification, conditions et éventuelles restrictions d'utilisation du service, durée de validité de la qualification, niveau de recommandation du service, etc.

Le commanditaire peut demander dans le dossier de demande de qualification que le service pour lequel il demande une qualification ne soit pas inscrit *in fine* dans le catalogue des services qualifiés.

II.5.2. Catalogue des services en cours de qualification

L'ANSSI met à disposition du public le catalogue des services en cours de qualification sur son site Internet.

Ce catalogue fournit des informations sur les services en cours de qualification : nom du service en cours de qualification, coordonnées du fournisseur, portée de qualification, etc.

Le commanditaire peut demander dans le dossier de demande de qualification que le service pour lequel il demande une qualification ne soit pas inscrit dans le catalogue des services en cours de qualification.

Lorsque le directeur général de l'ANSSI accepte avec réserve la demande de qualification selon les modalités décrites dans le chapitre III.4.2 le service n'est pas inscrit au catalogue des services en cours de qualification.

Après en avoir informé par écrit le commanditaire, l'ANSSI peut cesser la promotion du statut « en cours de qualification » d'un service en le retirant du catalogue des services en cours de qualification, lorsqu'aucun rapport d'évaluation n'a été transmis à l'ANSSI dans un délai de neuf mois à compter de la décision d'acceptation de la demande de qualification. Dans ce cas, le service conserve néanmoins son statut « en cours de qualification » et le commanditaire est autorisé à poursuivre la promotion du fait que le service est en cours de qualification.

Processus de qualification d'un service				
Référence	Version	Date	Critère de diffusion	Page
QUAL-SERV-PROCESS	1.0	06/01/2017	PUBLIC	9/26

II.5.3. Catalogue des évaluateurs

L'ANSSI met à disposition du public sur son site Internet :

- le catalogue des centres d'évaluation ;
- le catalogue des prestataires d'audit de la sécurité des systèmes d'information (PASSI) qualifiés.

II.6. Confidentialité

Conformément à l'article 1-1 du décret n°86-83 du 17 janvier 1986 relatif aux dispositions générales applicables aux agents contractuels de l'État pris pour application de l'article 7 de la loi n°84-16 du 11 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique de l'État, les agents de l'ANSSI sont tenus au secret professionnel dans le cadre des règles instituées dans le code pénal et notamment son article 226-13.

L'ANSSI bénéficie des mesures de protection et de sécurité élevées globalement appliquées au sein du Secrétariat général de la défense et de la sécurité nationale, tant en termes de protection des locaux et des systèmes d'information que d'habilitation des personnels.

Les informations échangées dans le cadre de la qualification d'un service présentent, le plus souvent, un caractère confidentiel ; l'ANSSI traite ces informations selon des règles de protection adéquates.

Tous les documents confidentiels échangés par voie électronique avec l'ANSSI dans le cadre de la qualification d'un service sont protégés en confidentialité au moyen d'outils définis conjointement entre l'ANSSI et le transmetteur.

II.7. Frais

II.7.1. Frais d'évaluation

Les frais liés aux travaux d'évaluation sont à la charge exclusive du commanditaire. Le coût de l'évaluation et les modalités de paiement sont définis contractuellement entre le commanditaire et l'évaluateur.

II.7.2. Frais de qualification

Les tâches réalisées par l'ANSSI dans le cadre de la qualification ne sont pas soumises à paiement.

II.8. Réclamation

Toute personne, morale ou physique, publique ou privée, ci-après désigné le « plaignant », peut constituer une réclamation contre un service qualifié ou son fournisseur, qu'elle transmet à l'ANSSI sous forme électronique, par voie postale ou électronique, selon les modalités décrites dans [QUAL_CONTACT].

L'ANSSI accuse réception auprès du plaignant, par voie postale ou électronique, de la réclamation. La réclamation est alors traitée dans le cadre du suivi de la qualification.

Le chargé de qualification peut inviter le plaignant à exposer les motifs de sa réclamation ou convoquer le commanditaire ou le fournisseur pour obtenir des informations complémentaires.

Si l'instruction de la réclamation montre qu'au moins un des critères de qualification définis au chapitre VI.3 n'est pas respecté, le directeur général de l'ANSSI peut prendre une décision de qualification parmi celles définies au chapitre VI.5.

Processus de qualification d'un service				
Référence	Version	Date	Critère de diffusion	Page
QUAL-SERV-PROCESS	1.0	06/01/2017	PUBLIC	10/26

II.9. Recours

Le commanditaire peut former un recours gracieux ou contentieux contre toute décision de refus de la demande de qualification, et contre toute décision de refus ou de retrait de la qualification, dans un délai de deux mois à compter de la décision objet du recours.

II.9.1. Recours gracieux

Le commanditaire forme son recours, par voie électronique ou postale, auprès de l'ANSSI selon les modalités décrites dans [QUAL_CONTACT].

L'ANSSI accuse réception auprès du commanditaire, par voie postale ou électronique, du recours puis désigne un chargé de qualification en charge de l'instruction du recours.

Dans le cadre de l'instruction du recours, le chargé de qualification peut inviter le commanditaire à motiver son recours au cours d'une ou plusieurs réunions.

Le recours n'est pas suspensif de la décision de qualification.

II.9.2. Recours contentieux

Le commanditaire forme son recours auprès du tribunal administratif de Paris.

II.10. Interruption

II.10.1. Critères d'interruption

Le processus de qualification peut être interrompu dans l'un des cas suivants :

- le commanditaire ou le fournisseur ne respecte pas un engagement pris dans le dossier de demande de qualification ;
- le commanditaire ne respecte pas le délai fixé par l'ANSSI pour franchir un jalon du processus de qualification ;
- un jalon du processus de qualification ne peut être franchi pour des raisons détaillées dans la décision d'interruption.

II.10.2. Décision d'interruption

La décision d'interruption du processus de qualification peut être prononcée de manière unilatérale par l'ANSSI ou par le commanditaire et à tout moment après la décision d'acceptation de la demande de qualification.

Sauf mention contraire, les modalités d'interruption du processus de qualification s'appliquent indifféremment que la décision d'interruption soit prononcée par l'ANSSI ou par le commanditaire.

Lorsque la décision d'interruption du processus de qualification est prononcée avant la décision d'octroi de la qualification, le directeur général prend une décision de refus de qualification conformément aux dispositions du chapitre VI.4.3.

Lorsque la décision d'interruption du processus de qualification est prononcée après la décision d'octroi de la qualification, le directeur général de l'ANSSI peut prendre une décision de maintien de la qualification avec modification conformément aux dispositions du chapitre VI.5.2 ou une décision de retrait de la qualification conformément aux dispositions du chapitre VI.5.3.

Processus de qualification d'un service				
Référence	Version	Date	Critère de diffusion	Page
QUAL-SERV-PROCESS	1.0	06/01/2017	PUBLIC	11/26

II.10.3. Notification

Lorsque la décision d'interruption du processus de qualification est prise par le commanditaire, ce dernier en informe l'ANSSI, par voie postale ou électronique, selon les modalités décrites dans [QUAL_CONTACT] en y précisant les motifs.

Lorsque la décision d'interruption du processus de qualification est prise par le directeur général de l'ANSSI, ce dernier en informe le commanditaire par voie postale ou électronique selon les modalités décrites au chapitre VI.6.

En cas d'interruption du processus de qualification, le commanditaire peut soumettre, à une date ultérieure, une nouvelle demande de qualification pour le même service. Il ne peut en revanche pas, dans ce cas, se prévaloir des jalons franchis lors de l'instruction précédemment interrompue.

II.11. Renouvellement

La qualification est octroyée pour une durée limitée figurant dans la décision de qualification.

Le commanditaire peut demander le renouvellement de la qualification en déposant une nouvelle demande de qualification.

Processus de qualification d'un service				
Référence	Version	Date	Critère de diffusion	Page
QUAL-SERV-PROCESS	1.0	06/01/2017	PUBLIC	12/26

III. Demande de qualification

III.1. Instruction

L’instruction de la demande de qualification vise à vérifier que l’ensemble des critères d’acceptation définis au chapitre III.3 sont respectés.

Dans le cadre de l’instruction de la demande de qualification, le chargé de qualification peut inviter le commanditaire à soutenir sa demande de qualification au cours d’une ou plusieurs réunions, ou lui demander de modifier ou compléter son dossier de demande de qualification.

III.2. Contenu du dossier de demande de qualification

Le commanditaire constitue un dossier de demande de qualification conforme à [QUAL_SERV_DEM] qu’il transmet à l’ANSSI sous forme électronique, par voie postale ou électronique, selon les modalités décrites dans [QUAL_CONTACT].

Dans le cadre de [EIDAS], le commanditaire peut transmettre le rapport d’évaluation conjointement au dossier de demande de qualification.

L’ANSSI accuse réception auprès du commanditaire, par voie postale ou électronique, du dossier de demande de qualification puis désigne un chargé de qualification en charge de l’instruction de la demande de qualification

L’accusé de réception du dossier de demande de qualification ne vaut pas acceptation de la demande de qualification.

III.3. Critères d’acceptation

Les critères d’acceptation de la demande de qualification sont :

- le dossier de demande de qualification est complet, conforme à [QUAL_SERV_DEM] et transmis au format électronique conformément à [QUAL_CONTACT] ;
- le service répond aux besoins de la sécurité nationale dans le cadre de [DECRET_QUALIF] ou de sécurité dans les transactions électroniques au sein du marché européen dans le cadre de [EIDAS] ;
- la portée de qualification demandée est cohérente avec les objectifs et fonctions de sécurité du service ;
- le commanditaire et le fournisseur sont en mesure de respecter l’ensemble de leurs engagements pris dans le dossier de demande de qualification.

III.4. Décision d’acceptation

III.4.1. Acceptation sans réserve

Le directeur général de l’ANSSI, sur proposition du chargé de qualification, accepte sans réserve la demande de qualification lorsque l’ensemble des critères d’acceptation définis au chapitre III.3 sont respectés. Cette décision marque le franchissement du jalon J0 du processus de qualification.

Lorsqu’une décision d’acceptation sans réserve de la demande de qualification est prononcée, le service obtient le statut « en cours de qualification ».

Processus de qualification d’un service				
Référence	Version	Date	Critère de diffusion	Page
QUAL-SERV-PROCESS	1.0	06/01/2017	PUBLIC	13/26

III.4.2. Acceptation avec réserve

Le directeur général de l'ANSSI, sur proposition du chargé de qualification, accepte avec réserve la demande de qualification lorsque l'ensemble des critères d'acceptation définis au chapitre III.3 sont respectés mais que l'ANSSI estime qu'un jalon de la qualification ne peut a priori pas être franchi ou que les coûts et délais nécessaires pour atteindre la qualification sont très importants. Cette décision marque le franchissement du jalon J0 du processus de qualification.

Les motifs de la réserve sont exposés dans la notification de la décision.

Lorsqu'une décision d'acceptation avec réserve de la demande de qualification est prononcée, le service obtient le statut « en cours de qualification » mais n'est pas inscrit dans le catalogue des services en cours de qualification.

III.4.3. Refus explicite

Le directeur général de l'ANSSI, sur proposition du chargé de qualification, refuse la demande de qualification lorsqu'au moins un des critères définis au chapitre III.3 n'est pas respecté.

Les motifs du refus de la demande de qualification sont exposés dans la notification de la décision.

III.4.4. Refus implicite

À l'expiration du délai de deux mois dans le cadre de [DECRET_QUALIF] et de trois mois dans le cadre de [EIDAS] à compter de la date de réception du dossier de demande de qualification figurant dans l'accusé de réception du dossier de demande de qualification, le silence gardé par l'ANSSI vaut décision de refus implicite de la demande de qualification.

Le commanditaire dispose d'un délai de deux mois à compter de la date de refus implicite de la demande de qualification pour demander à l'ANSSI par écrit selon les modalités décrites dans [QUAL_CONTACT] les motifs de cette décision. L'ANSSI fournit au commanditaire de la qualification les motifs du refus de la demande de qualification dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande de motifs.

III.4.5. Notification

Le directeur général de l'ANSSI notifie la décision d'acceptation sans réserve, la décision d'acceptation avec réserve ou la décision de refus explicite de la demande de qualification au commanditaire par voie postale ou électronique.

III.4.6. Recours

Le commanditaire peut former un recours contre la décision de refus de la demande de qualification conformément aux dispositions du chapitre II.9.

Processus de qualification d'un service				
Référence	Version	Date	Critère de diffusion	Page
QUAL-SERV-PROCESS	1.0	06/01/2017	PUBLIC	14/26

IV. Stratégie d'évaluation

IV.1. Instruction

L'instruction de la recevabilité de la stratégie d'évaluation vise à vérifier que l'ensemble des critères d'acceptation définis au chapitre IV.3 sont respectés.

IV.2. Contenu de la stratégie d'évaluation

IV.2.1. Tâches d'évaluation

Ce chapitre présente une liste non exhaustive des tâches d'évaluation pouvant être menées dans le cadre de la qualification d'un service.

L'évaluateur peut ajourner toute évaluation sur site de sa seule initiative, après en avoir préalablement informé le commanditaire, lorsqu'il estime que les conditions d'évaluation ne sont pas satisfaisantes.

a. Évaluation de la conformité du service au référentiel d'exigences

Elle vise à s'assurer que le service est conforme à l'ensemble des exigences du référentiel applicable à la portée de qualification demandée par le commanditaire.

Lorsqu'une trame d'évaluation existe pour la portée de qualification demandée¹, l'évaluateur la respecte.

b. Évaluation de la confiance

Elle vise à vérifier, dans le cadre de [DECRET_QUALIF] et conformément à [ART-114-1], que le comportement des personnes physiques ou morales impliquées dans la fourniture du service est compatible avec les missions de fourniture de services qualifiés.

IV.2.2. Évaluateurs

Les évaluateurs peuvent être :

- dans le cadre de [EIDAS] : un ou plusieurs centres d'évaluation respectant au moins l'un des critères définis dans [CRIT_CE_EIDAS] ;
- dans le cadre de [DECRET_QUALIF] : l'ANSSI, qui peut le cas échéant s'appuyer sur l'expertise des administrations compétentes, d'un ou plusieurs prestataires d'audit de la sécurité des systèmes d'information (PASSI) qualifiés selon le référentiel d'exigences [PASSI] ou d'un ou plusieurs centres d'évaluation en cours d'agrément ; ou un ou plusieurs centres d'évaluation agréés par l'ANSSI conformément à aux articles 16 à 20 de [DECRET_QUALIF].

IV.2.3. Modalités relatives aux rapports d'évaluation

a. Transmission

Le rapport d'évaluation est transmis, par voie électronique ou postale, au format électronique à l'ANSSI selon les modalités décrites dans [QUAL_CONTACT].

Le rapport d'évaluation est transmis à l'ANSSI par l'évaluateur dans le cadre de [DECRET_QUALIF] et par le commanditaire dans le cadre de [EIDAS].

¹ Le document [QUAL_SERV_PORT] indique pour chaque portée de qualification si une trame d'évaluation existe.

Processus de qualification d'un service				
Référence	Version	Date	Critère de diffusion	Page
QUAL-SERV-PROCESS	1.0	06/01/2017	PUBLIC	15/26

Dans le cadre de [DECRET_QUALIF], l'évaluateur ne transmet le rapport d'évaluation au commanditaire qu'après accord de l'ANSSI.

L'ensemble des modifications apportées à chaque version du rapport d'évaluation est communiqué à l'ANSSI conjointement à la transmission du rapport d'évaluation.

b. Contenu

Le rapport d'évaluation présente les tâches d'évaluation menées, les résultats de ces tâches, les vulnérabilités et non-conformités au référentiel d'exigences identifiées et, le cas échéant, des mesures permettant de corriger ces vulnérabilités et non-conformités.

Dans le cadre de [DECRET_QUALIF], le rapport d'évaluation respecte le modèle [QUAL_SERV_RAPPORT].

c. Marquage

Le rapport d'évaluation contient des données sensibles relatives au commanditaire, au fournisseur et au service, il est par conséquent un document confidentiel.

Dans le cadre de [DECRET_QUALIF], le niveau de sensibilité ou de classification du rapport d'évaluation est fixé par l'ANSSI. Le rapport d'évaluation porte a minima la mention « Diffusion Restreinte » conformément à [II_901] et peut, si besoin, être classifié conformément à [IGI_1300].

Dans le cadre de [EIDAS], le niveau de sensibilité ou de classification du rapport d'évaluation est fixé par le commanditaire et porte a minima la mention « Confidentiel Industrie » ou équivalente.

d. Protection

L'évaluateur appose une signature électronique avancée conformément à [EIDAS] sur le rapport d'évaluation afin de garantir son authenticité et permettre de détecter toute altération de son contenu. Le format de la signature électronique et les moyens de vérification de la signature électronique sont définis conjointement entre l'ANSSI et l'évaluateur.

Lorsqu'il est transmis par voie électronique, le rapport d'évaluation est, quel que soit son marquage, protégé en confidentialité au moyen d'un outil défini conjointement entre l'ANSSI et le transmetteur.

Lorsqu'il est transmis par voie électronique et qu'il porte la mention « Diffusion Restreinte » ou supérieure, le rapport d'évaluation est protégé en confidentialité au moyen d'un outil agréé par l'ANSSI au niveau adéquat et utilisé conformément aux conditions d'utilisation figurant dans la décision d'agrément de cet outil.

e. Propriété

Les clauses de titularité relatives au rapport d'évaluation sont définies contractuellement entre le commanditaire et l'évaluateur. Ces clauses doivent cependant permettre à l'ANSSI de détenir et conserver sans limite de temps ou de diffusion au sein de l'ANSSI des copies du rapport d'évaluation.

f. Langue

Le rapport d'évaluation est par défaut rédigé en langue française.

Sur demande motivée par écrit par le commanditaire, l'ANSSI peut accorder que le rapport d'évaluation soit rédigé dans une autre langue que le français.

g. Délai

L'ANSSI peut fixer le délai de remise du rapport d'évaluation.

Dans le cadre de [EIDAS], le commanditaire transmet à l'ANSSI le rapport d'évaluation dans un délai de trois jours ouvrables qui suivent sa réception.

Processus de qualification d'un service				
Référence	Version	Date	Critère de diffusion	Page
QUAL-SERV-PROCESS	1.0	06/01/2017	PUBLIC	16/26

IV.2.4. Observation

À tout moment, l'ANSSI peut observer tout ou partie des travaux d'évaluation menés sur site par l'évaluateur après en avoir préalablement informé par écrit le commanditaire et l'évaluateur. L'évaluateur transmet alors au chargé de qualification le programme d'évaluation et les dates d'évaluation au minimum trois semaines avant le début de l'observation.

IV.3. Critères d'acceptation

Les critères d'acceptation de la stratégie d'évaluation sont :

- le périmètre de l'évaluation, la méthodologie d'évaluation, les tâches d'évaluation, les charges d'évaluation², les évaluateurs ainsi que les modalités relatives aux rapports d'évaluation sont cohérents avec le type de service et la portée de qualification demandée ;
- le commanditaire et le fournisseur respectent l'ensemble de leurs engagements pris dans le dossier de demande de qualification.

IV.4. Décision d'acceptation

IV.4.1. Acceptation

Le directeur général de l'ANSSI, sur proposition du chargé de qualification, accepte la stratégie d'évaluation lorsque l'ensemble des critères d'acceptation définis au chapitre IV.3 sont respectés. Cette décision marque le franchissement du jalon J1 du processus de qualification.

Les travaux d'évaluation ne peuvent débuter qu'après acceptation de la stratégie d'évaluation.

IV.4.2. Refus

Le directeur général de l'ANSSI, sur proposition du chargé de qualification, refuse la stratégie d'évaluation lorsqu'au moins un des critères définis au chapitre IV.3 n'est pas respecté.

Les motifs du refus de la stratégie d'évaluation sont exposés dans la notification de la décision.

Le commanditaire est alors invité à proposer une stratégie d'évaluation permettant de respecter les critères définis au chapitre IV.3 dans un délai fixé par l'ANSSI mais en aucun cas inférieur à un mois.

IV.4.3. Notification

Le directeur général de l'ANSSI notifie la décision d'acceptation ou de refus de la stratégie d'évaluation au commanditaire par voie postale ou électronique.

² La charge nécessaire pour évaluer un service dépend de plusieurs paramètres : organisation du fournisseur, localisation du service, technologies utilisées, etc. Dans tous les cas, la charge d'évaluation doit être adaptée au périmètre et justifiée par l'évaluateur. Le document [QUAL_SERV_PORT] identifie pour certaines portées de qualification une estimation indicative de la charge d'évaluation.

Processus de qualification d'un service				
Référence	Version	Date	Critère de diffusion	Page
QUAL-SERV-PROCESS	1.0	06/01/2017	PUBLIC	17/26

V. Travaux d'évaluation

V.1. Instruction

L'évaluateur dans le cadre de [DECRET_QUALIF] ou le commanditaire dans le cadre de [EIDAS] transmet les résultats des travaux d'évaluation à l'ANSSI sous forme électronique, par voie postale ou électronique, selon les modalités décrites dans [QUAL_CONTACT].

L'ANSSI accuse réception de l'ensemble des résultats des travaux d'évaluation auprès du commanditaire, par voie postale ou électronique.

L'accusé de réception des résultats des travaux d'évaluation ne vaut pas acceptation des travaux d'évaluation.

L'instruction de la recevabilité des travaux d'évaluation vise à vérifier que l'ensemble des critères d'acceptation définis au chapitre V.2 sont respectés.

Dans le cadre de l'instruction de la recevabilité des travaux d'évaluation, le chargé de qualification invite le commanditaire et l'évaluateur à présenter les résultats des travaux d'évaluation au cours d'une ou plusieurs réunions. Il peut demander à l'évaluateur de modifier ou compléter son rapport d'évaluation, ou de mener des travaux complémentaires. Le chargé de qualification peut également demander au commanditaire de fournir un plan d'action pour corriger les non-conformités au référentiel d'exigences et vulnérabilités identifiées lors de l'évaluation ou de modifier le service.

V.2. Critères d'acceptation

Les critères d'acceptation des travaux d'évaluation sont :

- la stratégie d'évaluation a été respectée ;
- l'ensemble des travaux d'évaluation est terminé ;
- l'ensemble des rapports d'évaluation a été transmis à l'ANSSI ;
- le rapport d'évaluation a été modifié ou complété si le chargé de qualification en a fait la demande dans le cadre de l'instruction ;
- les évaluations complémentaires ont été menées si le chargé de qualification en a fait la demande dans le cadre de l'instruction ;
- les réunions de présentation des résultats des travaux d'évaluation ont été menées si le chargé de qualification en a fait la demande dans le cadre de l'instruction.

V.3. Décision d'acceptation

V.3.1. *Acceptation*

Le directeur général de l'ANSSI, sur proposition du chargé de qualification, accepte les travaux d'évaluation lorsque l'ensemble des critères d'acceptation définis au chapitre V.2 sont respectés. Cette décision marque le franchissement du jalon J2 du processus de qualification.

V.3.2. *Refus*

Le directeur général de l'ANSSI, sur proposition du chargé de qualification, refuse les travaux d'évaluation lorsqu'au moins un des critères définis au chapitre V.2 n'est pas respecté.

Les motifs du refus des travaux d'évaluation sont exposés dans la notification de la décision.

Processus de qualification d'un service				
Référence	Version	Date	Critère de diffusion	Page
QUAL-SERV-PROCESS	1.0	06/01/2017	PUBLIC	18/26

Le commanditaire est alors invité à proposer des travaux d'évaluation permettant de respecter les critères définis au chapitre V.2 dans un délai fixé par l'ANSSI mais en aucun cas inférieur à un mois.

V.3.3. *Notification*

Le directeur général de l'ANSSI notifie la décision d'acceptation ou de refus des travaux d'évaluation au commanditaire par voie postale ou électronique.

Processus de qualification d'un service				
Référence	Version	Date	Critère de diffusion	Page
QUAL-SERV-PROCESS	1.0	06/01/2017	PUBLIC	19/26

VI. Décision de qualification

VI.1. Instruction

L'instruction de la décision de qualification vise à vérifier que l'ensemble des critères de qualification définis au chapitre VI.3 sont respectés puis à proposer au directeur général de l'ANSSI une décision de qualification conformément aux dispositions des chapitres VI.4 et VI.5.

VI.2. Contenu d'une décision de qualification

VI.2.1. Durée de validité de la qualification

La durée de validité de la qualification d'un service est fixée par l'ANSSI et ne peut excéder trois ans dans le cadre de [DECRET_QUALIF] et deux ans dans le cadre de [EIDAS].

VI.2.2. Conditions et restrictions d'utilisation

Les conditions et éventuelles restrictions d'utilisation d'un service sont fixées par l'ANSSI.

Pour être en conformité avec les lois et réglementations exigeant le recours à des services qualifiés, le simple recours à un service qualifié n'est pas suffisant, les conditions et éventuelles restrictions d'utilisation doivent également être respectées.

VI.2.3. Niveau de recommandation

Pour chaque service qualifié, l'ANSSI définit et tient à jour un niveau de recommandation, représentant ses prescriptions d'utilisation du service au regard de son niveau de sécurité et de pérennité. Ce niveau évolue dans le temps, en fonction d'éléments issus du suivi de la qualification, par exemple l'identification de non conformités au référentiel d'exigences ou des évolutions de l'état de l'art ou de l'offre de service du prestataire.

Le niveau de recommandation d'un service est matérialisé par une catégorie couleur :

- la catégorie « Vert » désigne les services qualifiés dont l'acquisition est recommandée pour de nouveaux déploiements ;
- la catégorie « Orange » désigne les services qualifiés qui peuvent continuer à être utilisés au sein de déploiements existants, mais dont l'acquisition n'est plus recommandée pour de nouveaux déploiements. Cette catégorie est par exemple utilisée pour un fournisseur de service ne disposant plus des ressources humaines suffisantes pour assurer de nouvelles prestations qualifiées ;
- la catégorie « Rouge » désigne les services qualifiés pour lesquels un retrait de service doit être initié. Cette catégorie est par exemple utilisée pour les services dont le fournisseur ne renouvellera pas sa qualification une fois celle-ci arrivée à échéance ; elle signifie généralement que l'ANSSI prévoit un retrait de la qualification à échéance proche ;
- la catégorie « Noir » désigne les services qui ne sont plus qualifiés.

Sauf exception, un service, au moment de sa qualification initiale, se voit attribuer la catégorie couleur Vert.

Les services figurant au catalogue dans les catégories « Vert », « Orange » et « Rouge » sont qualifiés. Leur utilisation, sous réserve du respect des conditions et éventuelles restrictions d'utilisation figurant dans la décision de qualification, permet donc d'être en conformité avec les lois et réglementations exigeant le recours à des services qualifiés.

Une décision de changement du service en catégorie « Noir » correspond à un retrait de qualification et est donc traitée conformément au chapitre VI.5.3.

Processus de qualification d'un service				
Référence	Version	Date	Critère de diffusion	Page
QUAL-SERV-PROCESS	1.0	06/01/2017	PUBLIC	20/26

VI.3. Critères de qualification

La qualification atteste d'un niveau de robustesse d'un service et d'un niveau de confiance dans le fournisseur du service. Les critères de qualification sont donc composés des critères relatifs à la robustesse du service et des critères relatifs à la confiance dans le fournisseur de service.

Les critères de qualification sont strictement identiques dans le cadre d'une demande de qualification ou du suivi de la qualification.

VI.3.1. Critères relatifs à la robustesse du service

Les critères relatifs à la robustesse du service sont :

- les résultats des travaux d'évaluation mettent en évidence que le service résiste au niveau de menace correspondant à la portée de qualification demandée ;
- les résultats des travaux d'évaluation mettent en évidence que le service est conforme au référentiel d'exigences applicables à la portée de qualification demandée ;
- les résultats des travaux d'évaluation mettent en évidence que le service respecte les exigences techniques et réglementaires de l'ANSSI.

VI.3.2. Critères relatifs à la confiance dans le fournisseur de service

Les critères relatifs à la confiance dans le fournisseur de service sont :

- le processus de qualification d'un service a été respecté ;
- le commanditaire et le fournisseur respectent leurs engagements pris dans le dossier de demande de qualification ;
- dans le cadre de [DECRET_QUALIF], une enquête administrative peut être menée afin de vérifier que le comportement des personnes physiques ou morales impliquées dans la fourniture du service est compatible avec les missions de fourniture d'un service qualifié conformément à [ART-114-1].

VI.4. Décision de qualification dans le cadre d'une demande de qualification

VI.4.1. Octroi de la qualification pour la portée de qualification demandée

Le directeur général de l'ANSSI, sur proposition du chargé de qualification et par délégation du Premier ministre dans le cadre de [DECRET_QUALIF], octroie la qualification pour la portée de qualification demandée, c'est-à-dire celle figurant dans le dossier de demande de qualification, lorsque l'ensemble des critères de qualification décrits au chapitre VI.3 sont respectés.

Cette décision marque le franchissement du jalon J3 du processus de qualification.

Lorsqu'une décision d'octroi de la qualification pour la portée de qualification demandée est prononcée, le service perd son statut « en cours de qualification » et obtient le statut « qualifié ».

L'ANSSI fixe dans la décision de qualification la durée de validité de la qualification, les conditions et éventuelles restrictions d'utilisation ainsi que le niveau de recommandation du service.

VI.4.2. Octroi de la qualification pour une portée de qualification inférieure à celle demandée

Le directeur général de l'ANSSI, sur proposition du chargé de qualification et par délégation du Premier ministre dans le cadre de [DECRET_QUALIF], peut octroyer la qualification pour une portée de

Processus de qualification d'un service				
Référence	Version	Date	Critère de diffusion	Page
QUAL-SERV-PROCESS	1.0	06/01/2017	PUBLIC	21/26

qualification inférieure à celle demandée, c'est-à-dire celle figurant dans le dossier de demande de qualification, lorsqu'au moins un des critères de qualification décrits au chapitre VI.3 n'est pas respecté.

Cette décision marque le franchissement du jalon J3 du processus de qualification.

Lorsqu'une décision d'octroi de la qualification pour une portée de qualification inférieure à celle demandée est prononcée, le service perd son statut « en cours de qualification » et obtient le statut « qualifié ».

L'ANSSI fixe dans la décision de qualification la durée de validité de la qualification, les conditions et éventuelles restrictions d'utilisation ainsi que le niveau de recommandation du service.

VI.4.3. Refus de la qualification

Le directeur général de l'ANSSI, sur proposition du chargé de qualification et par délégation du Premier ministre dans le cadre de [DECRET_QUALIF], refuse d'octroyer la qualification, lorsqu'au moins un des critères de qualification décrits au chapitre VI.3 n'est pas respecté.

Lorsqu'une décision de refus de la qualification est prononcée, qu'elle soit explicite ou implicite, le service perd son statut « en cours de qualification » et la promotion du fait que le service est « en cours de qualification » n'est plus autorisée.

VI.5. Décision de qualification dans le cadre du suivi de la qualification

Le suivi de la qualification, décrit au chapitre VII, a pour objectif de s'assurer, après toute décision d'octroi de la qualification, que les critères sur la base desquels la qualification a été octroyée sont toujours respectés. Il conduit l'ANSSI, à l'échéance de la durée de validité de la qualification ou suite à une évolution significative du niveau de sécurité du service concerné, à prononcer des décisions de maintien ou de retrait de la qualification.

VI.5.1. Maintien de la qualification sans modification

Le directeur général de l'ANSSI, sur proposition du chargé de qualification, et par délégation du Premier ministre dans le cadre de [DECRET_QUALIF], maintient la qualification du service sans modifier ni la portée de qualification, ni la durée de validité de la qualification, ni les conditions et éventuelles restrictions d'utilisation du service, ni le niveau de recommandation de celui-ci, lorsque l'ensemble des critères de qualification définis au chapitre VI.3 sont toujours respectés.

VI.5.2. Maintien de la qualification avec modification

Le directeur général de l'ANSSI, sur proposition du chargé de qualification, et par délégation du Premier ministre dans le cadre de [DECRET_QUALIF], peut maintenir la qualification du service en réduisant la portée de qualification ou en modifiant la durée de validité de la qualification, les conditions et éventuelles restrictions d'utilisation du service, ou le niveau de recommandation de celui-ci, lorsqu'au moins un des critères de qualification décrits au chapitre VI.3 n'est plus respecté.

VI.5.3. Retrait de la qualification

Le directeur général de l'ANSSI, sur proposition du chargé de qualification, et par délégation du Premier ministre dans le cadre de [DECRET_QUALIF], retire la qualification lorsqu'au moins un des critères de qualification décrits au chapitre VI.3 n'est plus respecté.

Préalablement à la décision de retrait de la qualification, le commanditaire est invité à faire valoir ses observations dans un délai fixé par l'ANSSI mais en aucun cas inférieur à un mois.

Lorsqu'une décision de retrait de la qualification est prononcée, le service perd son statut « qualifié » et la promotion du fait que le service est « qualifié » n'est plus autorisée.

Processus de qualification d'un service				
Référence	Version	Date	Critère de diffusion	Page
QUAL-SERV-PROCESS	1.0	06/01/2017	PUBLIC	22/26

VI.6. Notification

Le directeur général de l'ANSSI notifie la décision de qualification au commanditaire par voie postale ou électronique.

Lorsqu'une décision d'octroi de la qualification pour la portée de qualification demandée ou pour une portée de qualification inférieure à celle demandée est prononcée, le jalon J3 est franchi.

Lorsqu'une décision d'octroi de la qualification pour une portée de qualification inférieure à celle demandée, de refus ou de retrait de la qualification, ou de maintien de la qualification avec modification est prononcée, les motifs de cette décision sont exposés dans la notification.

VI.7. Délai

Dans le cadre de [EIDAS], la décision de qualification est prise dans un délai de trois mois à compter de la réception du rapport d'évaluation. L'ANSSI peut étendre ce délai après en avoir informé par écrit le commanditaire des motifs et du délai nécessaire pour prendre une décision de qualification.

VI.8. Recours

Le commanditaire peut former un recours contre toute décision d'octroi de la qualification pour une portée de qualification inférieure à celle demandée, de refus de la qualification, de maintien de la qualification avec modification ou de retrait de la qualification, conformément aux dispositions du chapitre II.9.

Processus de qualification d'un service				
Référence	Version	Date	Critère de diffusion	Page
QUAL-SERV-PROCESS	1.0	06/01/2017	PUBLIC	23/26

VII. Suivi de la qualification

Chaque service qualifié fait l'objet d'un suivi par l'ANSSI, qui vise à s'assurer que les critères sur la base desquels la qualification a été octroyée sont toujours respectés. Ce suivi repose notamment sur les éléments relatifs à la sécurité et à la pérennité du service remontés par le commanditaire, conformément aux engagements qu'il a pris au titre du dossier de demande de qualification. Le non-respect de ces engagements peut entraîner une décision de retrait de la qualification, selon les modalités décrites au chapitre VI.5.3. Outre ces informations issues du commanditaire, le suivi de la qualification s'appuie également sur les évolutions de l'état de l'art identifiées par l'ANSSI, ainsi que sur les éventuelles non-conformités signalées par un tiers conformément aux dispositions du chapitre II.7.

Le suivi de la qualification permet également de renouveler une qualification à l'issue de sa période de validité.

Le fournisseur peut interrompre à tout moment le suivi de la qualification du service après en avoir informé l'ANSSI par voie postale ou électronique selon les modalités décrites dans [QUAL_CONTACT].

VII.1.Instruction

Dans le cadre de l'instruction du suivi de la qualification, le chargé de qualification peut convoquer le commanditaire ou lui demander de modifier ou compléter les informations qu'il a transmises à l'ANSSI.

L'ANSSI peut également à tout moment, après en avoir préalablement informé par écrit le commanditaire, contrôler ou faire contrôler par un évaluateur, que les critères de qualification définis au VI.3 sont respectés. Pour certaines portées de qualification, un contrôle est réalisé systématiquement. Le document [QUAL_SERV_PORT] précise pour chaque portée de qualification si un contrôle systématique est imposé et la fréquence de ces contrôles le cas échéant.

Le chargé de qualification invite le commanditaire et l'évaluateur à présenter les résultats des contrôles au cours d'une ou plusieurs réunions, et peut demander à l'évaluateur de modifier ou compléter son rapport ou de mener des travaux complémentaires.

A l'issue de l'instruction, le chargé de qualification propose au directeur général de l'ANSSI une décision de qualification parmi celles définies au chapitre VI.5.

VII.2.Suivi de sécurité du service qualifié

Conformément à ses engagements pris dans le dossier de demande de qualification, le commanditaire informe sans délai l'ANSSI, par voie postale ou électronique, selon les modalités décrites dans [QUAL_CONTACT] de tout incident affectant ou susceptible d'affecter :

- le service qualifié et particulièrement les systèmes d'information impliqués dans l'administration, l'exploitation, la maintenance, ou le support technique du service qualifié ;
- les données sensibles relatives aux utilisateurs du service qualifié, que ces données soient à caractère personnel ou non.

Pour déclarer un incident, le commanditaire constitue une déclaration d'incident conforme à [QUAL_INCIDENT].

La déclaration d'un incident dans le cadre du suivi de la sécurité d'un service ne se substitue pas aux éventuelles autres obligations légales et réglementaires auxquelles le fournisseur de service pourrait être soumis, notamment la déclaration d'incident en application de la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés [LOI_IL] ou du code de la défense [ART-L1332-6-2].

Processus de qualification d'un service				
Référence	Version	Date	Critère de diffusion	Page
QUAL-SERV-PROCESS	1.0	06/01/2017	PUBLIC	24/26

VII.3.Suivi de l'environnement du service qualifié

Conformément à ses engagements pris dans le dossier de demande de qualification, le commanditaire informe sans délai l'ANSSI, par voie postale ou électronique, selon les modalités décrites dans [QUAL_CONTACT] de :

- tout changement important concernant le commanditaire, le fournisseur du service ou ses sous-traitants de rang un : cessation d'activité, changement de propriétaire, d'organisation, de structure juridique, de locaux, etc. ;
- toute perte des compétences nécessaires à l'exercice des activités couvertes par la qualification, par exemple suite à des mouvements de personnel ;
- tout arrêt de la commercialisation ou du support, tant en termes de maintenance corrective que de support utilisateur, du service qualifié.

Processus de qualification d'un service				
Référence	Version	Date	Critère de diffusion	Page
QUAL-SERV-PROCESS	1.0	06/01/2017	PUBLIC	25/26

Annexe 1 Documents de référence

VII.4. Codes, textes législatifs et réglementaires

Renvoi	Document
[EIDAS]	Règlement n° 910/2014 du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur. Disponible sur http://www.europa.eu
[LOI_IL]	Loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Disponible sur http://www.legifrance.gouv.fr
[ART-L1332-6-2]	Article L1332-6-2 du Code de la défense. Disponible sur www.legifrance.gouv.fr
[ART-114-1]	Article L114-1 du Code de la sécurité intérieure. Disponible sur www.legifrance.gouv.fr
[DECRET_ANSSI]	Décret n°2009-834 du 7 juillet 2009 portant création d'un service à compétence nationale dénommé « Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information ». Disponible sur www.legifrance.gouv.fr
[DECRET_QUALIF]	Décret n° 2015-350 du 27 mars 2015 relatif à la qualification des produits de sécurité et des prestataires de service de confiance pour les besoins de la sécurité nationale. Disponible sur www.legifrance.gouv.fr
[DECRET_RGS]	Décret n°2010-112 du 2 février 2010 pris pour l'application des articles 9, 10 et 12 de l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives. Disponible sur http://www.legifrance.gouv.fr
[IGI_1300]	Instruction générale interministérielle n°1300 sur la protection du secret de la défense nationale, n° 1300/SGDSN/PSE/PSD, 30 novembre 2011. Disponible sur http://www.legifrance.gouv.fr
[II_901]	Instruction interministérielle relative à la protection des systèmes d'information sensibles (ACSSI), n°901/SGDSN/ANSSI, 28 janvier 2015. Disponible sur http://www.legifrance.gouv.fr

VII.5. Autres

Renvoi	Document
[CRIT_CE_EIDAS]	Règlement eIDAS : critères de reconnaissance des organismes d'évaluation de la conformité des prestataires de service de confiance, version en vigueur. Disponible sur http://www.ssi.gouv.fr
[QUAL_CONTACT]	Modalités d'échange d'informations avec l'ANSSI dans le cadre de la qualification de produits et services, référence QUAL-CONTACT, version en vigueur. Disponible sur http://www.ssi.gouv.fr
[QUAL_INCIDENT]	Formulaire de déclaration d'un incident de sécurité relatif à un produit ou un service qualifié, référence QUAL-INCIDENT, version en vigueur. Disponible sur http://www.ssi.gouv.fr
[QUAL_SERV_DEM]	Formulaire de demande de qualification d'un service, référence QUAL-SERV-DEM, version en vigueur. Disponible sur http://www.ssi.gouv.fr
[QUAL_SERV_PORT]	Portées de qualification des services, référence QUAL-SERV-PORT, version en vigueur. Disponible sur http://www.ssi.gouv.fr
[QUAL_SERV_RAPPORT]	Modèle de rapport d'évaluation d'un service, référence QUAL-SERV-RAPPORT, version en vigueur. Disponible sur http://www.ssi.gouv.fr
[PASSI]	Prestataire d'audit de la sécurité des systèmes d'information, référentiel d'exigences, version en vigueur. Disponible sur http://www.ssi.gouv.fr

Processus de qualification d'un service				
Référence	Version	Date	Critère de diffusion	Page
QUAL-SERV-PROCESS	1.0	06/01/2017	PUBLIC	26/26