Table of Contents

Logo Cloud Temple

# 1. CONVENTION DE SERVICES IaaS

| **Destinataires :** | **COMMANDITAIRE** |
| --- | --- |
| **Référence du documents** 251701\_v3.0.docx\_jour JJ AAAA | CT.AM.JUR.ANX CdS-IaaS - |
| Ihre Gesprächspartner \*\*\* Vorn | ame \*\* Nachname\* |
| count-Manager |  |
| Mail: *Vorname* @cloud-temple. | com |
| Datum der letzten Wette am 17. g\*\* | 01.2025 |
| Validierungsdatum Tag JJ AAAA rtraglich \*\* |  |

| \*\* Version \*\* \*\* Datum \*\* \*\* Aktion \*\* \*\* Autor \*\* |
| --- |
| V0.1 07/06/2022 Erstes Schreiben von Lorena Alcalde |
| V0.2 14.09.2022 Lorena Alkalde Anreicherung |
| V1.0 30/12/2022 Integrationsindikatoren Lorena Alcalde Änderung Fuß von Seite Lorraine Alcald |
| Lorraine Alcald Anreicherung |
| Lorraine Alcald Anreicherung |
| Kapital und Lorraine bearbeiten Anreicherung |
| Lorraine Schließung Lorraine Schließung |
| Anpassungen SNC Nicolas Aprioux |
| Lord Publishing Alcald |
| Cazaux Anreicherung Cazaux |

# 2. Tisch des Verkaufs

* [1.\*\* Servicevereinbarung IaaS \*\*] (#xc3786c07943ae71DEC5191B24567A7F31CB6100)
* [2.\*\* Caler of Contents \*\*] (#x3DFFD8C5466B60A9D1847F151E1FF8BF27D5BBE)
* [3.Vorläufigkeit und Glossar] (#x9df3d46524e9accaDa5b6725a4b3f19a8b9b42)
* [3.1.Vorläufig](#vorläufig) (#x72BDBCBBF0C088C7B664A8859DFF9C5E94A1C67)
* [3.2.Glossar](#glossar) (#x0bd89fddb7967dedd9680ed4f7efa236729ef3e)
* [4.Acronymes] (#x69EA33329484B8F0083D344AD9C43D7DABDCCC9)
* [5.Gegenstand dieser Vereinbarung von Service] (#x30E34F28E13326548963A87E3ABD4D1A022DE5)
* [6.Audit] (#x910E2801262DE94AF71544B8FB509CC70CC79A)
* [7.Beschreibung des Dienstes] (#x3D12A6C93683F0122F5F9A8E21E7C12FC92490B)
* [7.1.Haftungsmodell Shared] (#x5AB2FD5CEB0DC76FEBF8E32F5665B4447285437)
* [7.2.Detaillierte Präsentation des Umfangs von Service] (#xd81ad0562f6e00e693916802084624b2a4885a5)
* [7.2.1.Infrastruktur Rechenzentren] (#xfd30a9e9ca5808eb0d2b0f76d875f494726d)))
* [7.2.2.Software -Infrastruktur für Service] (#x429D709E167549B1F31F4CDBE79BBF526F0B1DC)
* [7.2.3.Infrastruktur Berechnung] (#x432E4596F65DD97FFB3314BC9725A08A9369F4D)
* [7.2.4.Infrastruktur von Speicherung] (#x30efbac0441Ad31cd6ec07282a96ACFCD07E9B2)
* [7.2.5.Netzwerkinfrastruktur Global] (#x78b4484e386c95a988a698cd84bae342679ddb5)
* [7.2.6.Infrastruktur von Backup] (#XDF2C99A6958CA2F79A1CF60659DD5A3029AB31C)
* [7.2.7.Implementierung von Aktivitäts- oder Aktivitätslösungen oder Kontinuität der Aktivität] (#x5610bffa77dd1118e87cbee05f204158179c962f)
* [7.3.Einschränkungen der Dienste im IaaS -Modell Qualifiziert] (#x9AFA960AE3673041349D17F6A264DE8FB35D3B0)
* [7.3.1.Services verwaltet in Run] (#xa64cd9832e1132b6d2d4e8ef50163a925fcceeb)
* [7.3.2.Konfiguration von Secours] (#xfc39a8474ae9c8d4eedbb3b8e543dc0a137bd71)
* [7.3.3.Konfiguration von Backup] (#xfd8664b285a4442773de0c9989256f92bc1f6ca2)
* [7.4.Implementierung von Service] (#x93E04903630A0A81D7B9EBC1A4C5A933DFA0088)
* [7.4.1.Voraussetzung Techniken] (#x59ca4242dbed0E6D5E3EFA2BA91A80866647F92)
* [7.5.Standort des Dienstes in Frankreich](#standort-des-dienstes-in-frankreich) (#XDCEA3053ACC96CF4C715A189F3D7D9842C70915)
* [7.5.1.Standort von Rechenzentren, die die Hosting der Service] (#XAC9C0F685576284F9431D5C1B6DF99BC7AB662B)
* [7.5.2.Standort der Tempelagenturen, die betrieben werden Service] (#x528B4E5E85B084898DF1A4B0EE003FDA94DCA5D)
* [7.6.Unterstützung](#unterstützung) (#x451baaab9b4764d97da95395b7e24265143a283)
* [7.6.1.Art der Unterstützung, die das begleitet Service] (#x192381358BCAD693BAA22B16773742F4CF227)
* [7.6.2.Support -Service -Anfrage Technik] (#x03EF425751011df1818d9488df5625576c33f5e)
* [7.6.3.Managementprozess Vorfälle] (#XAC759D2AEEE6D685130DEA876D7A1ED0388B994)
* [7.6.4.Priorisierungsprozess von Behandlungen] (#x30A0604E2D2957AE43D1F1FE2CB9C04F5C05885)
* [7.6.5.Sprache und Ort des Dienstes Unterstützung] (#x1AFC584A9D5F886A1AD8B9CA498773D2E10CFF8)
* [8.Verpflichtungen und Ebenen von Services] (#xf1662fa601c14a35f4b238c1effe9c712d3efbe)
* [8.1.Verfügbarkeitsverpflichtungen von Infrastruktur] (#x8E3206AED4045E8FBAAD84D93EA150DB664EB69)
* [8.2.Schnittstellenverfügbarkeitsverpflichtung Commander] (#x86570F48E6DA9370F069232B4AE175183F2DAFD)
* [8.3.Verfügbarkeitszunahme von Unterstützung] (#xfc8548982b300528a67725f1705f15805f405f0)
* [8.4.Verfügbarkeit von Objektspeicher S3] (#xd1858bb2ec86b964cb6a768cb7d9a7a780abb7b)
* [8.5.Präzision in Bezug auf das Engagement von Backup] (#xcc0ee164bf81418fd2280Ceac4eb569bf7b97f7)
* [9.Organisation der Beziehung Contractual] (#XF5428518D06EEE6569B2C74EA4A26421AB0998E2)
* [9.1.Verantwortlichkeiten von Anbieter] (#x29068434A285C3F52C7DDC1EF50404D65E76FB5)
* [9.2.Verantwortlichkeitenbeschränkung von Anbieter] (#x19121B2BD4FB4E4F45228E8BAB910B62DC757C1)
* [9.3.Zugangsbeschränkung](#zugangsbeschränkung) (#x4E70434457F7C115F116A9F6EA4AB4AF9B8D941)
* [9.4.Verantwortlichkeiten von Dritten, die an der Versorgung von beteiligt sind Service Secure Temple] (#XC662A81CADD2BAA300CA83A27240DEC61621A56)
* [9.5.Verantwortlichkeiten und Verpflichtungen von Kommandant
* [9.6.Rechte von Kommandant
* [9.7.Datenlöschung am Ende von Vertrag] (#x18AF7E8DB06FE2D84076A4E5A797E8B384BC11)
* [10.Lebenszyklus dieser Vereinbarung Service] (#x897444c1f67247955b75e73d73aaa55899645415)
* [10.1.Eintritt der Service] (#XA3B4F57D1F6067D72EBA0C13DC12B4E2E5A4CF1)
* [10.2.Entwicklungen in der Service] (#XB5B2D189DECE37BE8660FBD35B3E0D097BB2969)
* [10.2.1.Entwicklungen, die durch die ausgelöst werden Commander] (#x946A541A54AB2F0CA92CA2E5AB41B3740F564)
* [10.2.2.Entwicklungen, die durch die ausgelöst werden Anbieter] (#xe94b2234fc6249c7021ff8c044fdaa857f6a9af)
* [10.3.Reversibilität](#reversibilität) (#x483EBA08298E38537F9F27B026E82E1ECE7CE7E)
* [11.Verfügbarkeit, Kontinuität und Wiederherstellung von Service] (#x115FCC8F59C1201DAE17A3D86136D153BE01044)
* [11.1.Verwaltung von Vorfällen und Unterbrechungen](#X7eb69c5d0956521f7e87635565dc9d5a4a55bc7) (#x55FC305E53901383E26FDA6B4957FBEEFA9CA)
* [11.1.1.Vorfälle](#vorfälle) (#x648046C564AC1CD52Bebb02B256B193A3DA4D74)
* [11.1.1.1.Arten von Vorfällen, die als Teil davon behandelt werden Konvention von Service] (#x09CC1E222DB275B1A463F85596829F3F871AE224)
* [11.1.1.2.Behandlung von Vorfälle] (#x726D7A25D789F16DB26761D7DF0C2C91F7BC3A)
* [11.1.1.3.Benachrichtigungsniveau von Vorfällen von Sicherheit] (#x61CEB4B8F57902C74FBF77BB211197E5A82412)
* [11.2.Wartung von Service] (#x8F50B0B400C67568E380DB602AC786EC585905)
* [11.2.1.Natur der Wartung] (#x903D92EDF16182242ECFD404337EDBAF2243B81)
* [11.2.2.Entfernter Zugang des Wolkentempels am Umfang von Commander] (#x89ffba42dc424905d6209f36393e0e942b9ed6)
* [11.2.3.Accessantes dritter -Party -Zugriff, der an der Versorgung beteiligt ist Dienst am Umfang von Commander] (#x7AD951099cc984b8fc11322e52c4e27d11465f)
* [12.Datenlöschen des Datenverfahrens am Ende von Vertrag] (#x4EF75D44456496B7EB26B3D2DD8783CF17BD26C2)
* [13.Anwendbares Gesetz] (#XDC569BBBBB194E0E4A197CF31537DB4BF08BF3ECA)
* [13.1.In gewisser Weise General] (#x5ed94d170893fb4c04d7110c419f01198fda773)
* [13.2.Einhaltung von Recht und Vorschriften Anwendbar] (#xce704548fdd653ba3dbdfe64Fefff60A0972C3f)
* [13.3.RGPD] (#xfc35add53571984b04e4fc9d49dcfff4b7b3395)
* [13.4.Schutz in Bezug auf das Gesetz Extra-europäisch] (#x5171f5ee735df20bc2100671620eddd76dca12d)
* [14.Signaturen] (#x7AD993788A708B47017C27C9D96178E8795E44F)

# 3. Vorläufiger und Glossar

## 3.1.Vorläufig

Dieses Dokument formalisiert das Servicenvertrag, das mit dem verbunden ist IaaS Service qualifiziert Secnumcloud unter dem Namen “*sicher Tempel* ”.

Der Dienst ist qualifiziert Secnumcloud (siehe Zertifikat in Anhang).

Diese vollständige Servicevereinbarung und ergänzt sich zu Allgemeine Verkaufsbedingungen und Nutzung des Dienstleisters.Er ist verstanden, dass die vertraglichen Dokumente in a interpretiert werden in Übereinstimmung miteinander.Im Falle eines Widerspruchs oder der Abweichung zwischen Bestimmungen der vertraglichen Dokumente, die Dokumente werden sich vorstellen die anderen in der folgenden Reihenfolge:

1. Verkaufs- und Nutzungsbedingungen (CGVU)
2. Servicevertrag Secnumcloud Openiaas
3. Secnumcloud PAAS -Servicevertrag
4. Spezifische Servicevereinbarung - Bare Metall
5. Spezifische spezifische Übereinstimmung
6. Sicherheitsversicherungsplan (nicht)
7. Spezielle Nutzungsbedingungen (CPU)
8. Datenschutz Agrement

## 3.2.Glossar

In dieser Servicevereinbarung ist der \*\* Sponsor **, der**  Anbieter \*\* und die \*\* Parteien \*\* werden im Vertrag identifiziert zu dem diese Servicevereinbarung annektiert wird.

Die folgenden Ausdrücke, die darin verwendet werden Der Service wird gemäß den Definitionen ausgelegt, die sind unten zugewiesen:

* \*\* Änderung: \*\* Jede Ergänzung, eine wirkungsvolle Änderung oder Löschung Der Dienst wurde autorisiert, geplant oder kümmert sich um.
* \*\* Standardänderung: \*\* Änderung unterliegt einer Prozedur, einschließlich Produktionsmethoden und Auswirkungen (einschließlich Finanziers) werden von den Parteien im Voraus bekannt und akzeptiert.Er ist dann in den Katalog von Standardänderungen integriert und kann nach Fälle haben einen GTI und eine GTR.
* \*\* Vertrag: \*\* Bezeichnet den vom Sponsor unterzeichneten Vertrag mit des Dienstleisters, damit der Sponsor von der profitieren kann Service, zu dem diese Servicevereinbarung annektiert wird.
* \*\*\* Servicevereinbarung: \*\* Dieses Dokument, das im Rahmen von a erstellt wurde spezifische Vertrag oder allgemeine Verkaufsbedingungen und von Nutzung (CGVU) gemäß den Anforderungen von SecnumCloud Repository.
* \*\* Serviceanfrage: \*\* Devolutionsanfrage unterliegt a Prozedur, deren Erkenntnis: i) die CMDB nicht ändern, ii) den Modus Operativ, Kosten und Risiken sind bekannt und akzeptiert Fortschreiten und keine Rückgaberückgangsmethoden benötigen Spezifisch iii) Die Erkenntnis unterliegt einem Niveau von Niveau von Service und in die Vertragsgebühr aufgenommen, wenn dies der Fall ist In Arbeitszeiten und Arbeitstagen durchgeführt.
* \*\* Verfügbarkeit: \*\* Fähigkeit, Verfügbarkeit und Wartung sicherzustellen optimale Serviceleistung gemäß den Kriterien und Verpflichtungen, die in der Ebene der Servicevereinbarungen (SLA) definiert sind.
* \*\* Technische Daten \*\*: Enthält alle manipulierten Daten Den Service ausstellen, insbesondere deren Identität von Begünstigte und Administratoren der technischen Infrastruktur, Technische Infrastruktur -Zeitungen, Zugriffskonfiguration, Verzeichnis, Zertifikate  …
* \*\* Ereignis: \*\* Ein  “Ereignis " ist alles nachweisbar vorhanden oder identifizierbar, die für die Verwaltung des Dienstes wichtig sein können.
* \*\* Hypervisor: \*\* Betriebssystem, das die Ausführung von ermöglicht Virtuelle Maschinen auf einer Berechnungsklinge.
* \*\* Vorfall: \*\* Jedes unvorhergesehene Ereignis, das den Betrieb stört Normaler Dienst oder Kompromisse bei der Datensicherheit.
* \*\* Sicherheitsvorfall: \*\* Jedes Ereignis innerhalb des Umfangs der Service:
* Absichtlich bösartig in der Natur;
* von versehentlicher Natur, die die Integrität beeinflusst, die Vertraulichkeit oder Rückverfolgbarkeit des Dienstes oder Daten von Sponsor;
* In bestehende Sicherheitsmaßnahmen einbringen.Schaden an Die Verfügbarkeit von Nicht-E-Mail-Herkunft wird nicht berücksichtigt als Sicherheitsvorfall (Hardware, Fehler, Dysfunktion, Naturkatastrophe …).
* \*\* Commander -Schnittstelle: \*\* Service Administration Interface Bereitstellung des Sponsors durch den Dienstleister, der a zusammenbringt Webadministrationskonsole und eine API.
* \*\* in Produktion eingesetzt: \*\* Aktionen der Verwaltung für die Verwirklichung von Änderung, wenn es genehmigt wird (Veränderung, im Sinne von ITIL, Nur das Änderungsmanagement und nicht das Veränderungsmanagement und nicht das seines Realisierung/Konkretisierung).
* \*\* Problem \*\*: Ursache für eine oder mehrere wiederkehrende Vorfälle, Ursache Ein potenzieller Vorfall (Risikosituation), der eine Analyse erfordert und eine Lösung, um das Wiederauftreten zu verhindern.
* \*\* Region: \*\* bezeichnet eine geografisch abgrenzte Reihe von Zonen von Zonen von Cloud -Verfügbarkeit, Bereitstellung von Netzwerk, Berechnung und Speicher zur Optimierung von Latenz, Leistung und Einhaltung Lokale Regulierung.
* \*\* Service: \*\* Bezeichnet den qualifizierten Secnumcloud IaaS -Service “sicher” Temple ”, der vom Dienstleister an den Sponsor ausgestellt wurde Die vom Dienstleister verwaltete technische Infrastruktur wie z. beschrieben im Abschnitt “Beschreibung des Dienstes” davon Servicevereinbarung.
* \*\* Secure Temple \*\*: Bezeichnet den qualifizierten IaaS -Service Secnumcloud, Vorgeschlagen vom Unternehmen Cloud Temple wie im Zertifikat definiert Erhältlich auf der ANSSI -Website und im Anhang zur Verfügung gestellt Servicevereinbarung.
* \*\* unheimlich: \*\* bezeichnet ein ernstes Ereignis natürlicher Herkunft oder menschlich, versehentlich oder beabsichtigt, Verluste verursachen und erheblicher Schaden am Opfer.
* \*\* Überwachung: \*\* Überwachung eines Informationssystems oder Service, das die Erfassung verschiedener Daten wie Maßnahmen umfasst und Alarme.Diese Aktivität beschränkt sich auf Beobachtung und Follow -up ohne Eingreifen direkt in die überwachten Elemente, ein Vorrecht das gehört zu Verwaltungsoperationen.
* \*\* Halten: \*\* Eine isolierte Instanz, die einem Benutzer oder einer Gruppe reserviert ist Benutzer, während sie eine gemeinsame Infrastruktur teilen, während jetzt Unabhängigkeit und Sicherheit von Daten und Anwendungen.
* \*\* Verfügbarkeitszone (AZ) (Verfügbarkeitszone): \*\* Ein Abschnitt spezifisch und isoliert aus der Cloud Computing Infrastructure, entworfen Um die hohe Verfügbarkeit und Widerstandsfähigkeit von Dienstleistungen durch zu gewährleisten eine geografische Verteilung der Ressourcen.

## # 4. Akronyme

## \*\* Akronym \*\* \*\* Definition \*\*

\*\* CAB \*\* Änderung des Beirats - Beratungsausschuss an Änderungen

\*\* CMDB \*\* Konfigurationsverwaltungsdatenbank - Datenbank von Konfigurationsverwaltung

\*\* Copil \*\* Lenkungsausschuss

\*\* costrat \*\* Strategischer Ausschuss \*\* Coproj \*\* Projektkomitee

\*\* DB \*\* Datenbank (Datenbank)

\*\* DPA \*\* Datenschutzvereinbarung

\*\* DRP \*\* Disaster Recovery Plan (PRA) (Aktivitätswiederherstellungsplan)

\*\* gte \*\* Kletterzeit Garantie

\*\* GTI \*\* Interventionszeitgarantie

\*\* GTR \*\* Auflösungszeitgarantie

\*\* ITIL \*\* Informationstechnologie Infrastrukturbibliothek - gut Praktiken für das Management \*\* IaaS \*\* Infrastruktur als Service

\*\* MCO \*\* in Betriebszustand unterhalten

\*\* MOA \*\* Projekt

\*\* MOE \*\* Projektkontrolle

\*\* MSP \*\* Managed Services Provider

\*\* OS \*\* Betriebssystem (Betriebssystem)

\*\* PAQ \*\* Qualitätsversicherungsplan

\*\* PaaS \*\* Plattform als Service

\*\* Nicht \*\* Sicherheitsversicherungsplan

\*\* Passi \*\* Informationssysteme Sicherheitsprüfungsanbieter \*\* RFC \*\* Änderungsanforderung - Änderungsanforderung

\*\* GDPR \*\* Allgemeine Datenschutzverordnung (persönlich)

\*\* RPO \*\* Erholungsobjektivpunkt - Frische der wiederhergestellten Daten Im Falle eines Anspruchs

\*\* RTO \*\* Erholungszeitziel - Frist für die Wiedereinstellung des Dienstes Im Falle eines Anspruchs

\*\* SDM \*\* Deliver Manager Service

\*\* SLA \*\* Service -Level -Vereinbarung - Service Level -Vereinbarung **SNC** SecNumCloud

**SOC** Security Operation Center

**TMA** Tierce Maintenance dApplication

**UO** Unité d’Œuvre

**VABE** Validation d’Aptitude à la Bonne Exploitabilité

**VABF** Validation d’Aptitude au Bon Fonctionnement

**VM** Virtual Machine (Machine virtuelle)

**VSR** Validation de Service Régulier —————————————————————————–

# 5. Gegenstand dieser Servicevereinbarung

Diese Servicevereinbarung legt die Bedingungen nach Bedingungen nach was der Dienstleister verpflichtet, den Service dem Sponsor auszustellen. Sein Objekt ist:

* Geben Sie die vom Sponsor erwarteten Leistungsanforderungen an In Bezug auf die Servicefunktionalität und -vertrauung;
* Geben Sie die Bereitstellung des Anbieters an, um die Ebenen zu erfüllen vereinbarter Dienst;
* Identifizieren Sie die regulatorischen Standards speziell auf Dienst ausgegeben;
* Gewährleistung einer Gleichmäßigkeit und Integrität bei der Bewertung der Servicequalität;
* garantieren Sie die Exzellenz der erbrachten Dienstleistungen, die mit den Mitteln bewertet werden Quantitative Leistungsindikatoren.

Es wird festgelegt, dass der Anbieter sich selbst sehen wird Abzahlen Richtig, ohne Strafen durch den Sponsor.In a Wie Möglichkeiten verpflichtet sich der Dienstleister, den Sponsor zu informieren dieser Dequalifikation durch Senden einer offiziellen Benachrichtigung an die Mittel eines eingetragenen Briefes mit Antragsbestätigung des Empfangs.

Es ist zu beachten, dass eine Änderung oder Anpassung der Qualifikation Secnumcloud wird nicht als Widerruf von interpretiert Erste Qualifikation.

# 6. Audit

Der Dienstleister verpflichtet sich, dem Sponsor oder einem Hörer zuzulassen Dritte und nicht Konkurrent des Dienstleisters, den letztere ernannt hätte, von Wenden Sie sich an alle Dokumente, die für das Zertifikat von erforderlich sind vollständige Einhaltung der Verpflichtungen im Zusammenhang mit der Einhaltung der Einhaltung Bestimmungen von Artikel 28 der allgemeinen Vorschriften zum Schutz von Daten (DSGVO), die so die Produktion von Audits erleichtern.

Durch Annahme dieser Servicevereinbarung der Sponsor verleiht seine explizite Genehmigung an: 1. Die nationale Agentur für Informationssysteme (ANSSI) sowie das zuständige Qualifikationsunternehmen, um die zu übernehmen Überprüfung der Einhaltung des Dienstes und seines Systems Informationen im SECNUMCloud Standard. 2. Ein Sicherheitsauditanbieter für Informationssysteme, ordnungsgemäß qualifiziertes Passi und ausdrücklich vom Dienstleister bezeichnet, Sicherheitsaudits in Bezug auf den Service durchführen.

# 7. Beschreibung des Dienstes

## 7.1.Shared Haftungsmodell

Der vom Dienstanbieter angebotene Service ist durch das gekennzeichnet Erbringung der folgenden Dienstleistungen, die sich an die Übereinstimmung stellen Prinzip der im Repository vorgestellten gemeinsamen Verantwortung Secnumcloud:

* Bereitstellung von Berechnungsressourcen (Computer);
* die Bereitstellung von Lagerräumen;
* Zugang zu Netzwerkkonnektivität und Internetdiensten;
* Das Angebot eines Backup -Service, der virtuellen Maschinen gewidmet ist. Le modèle de responsabilités partagé appliqué entre le Prestataire et le COMMANDITAIRE dans le cadre du Service est présenté en §7.1.

Il est entendu que le Prestataire mobilisera son expertise pour réaliser les Prestations selon les meilleures pratiques professionnelles et conformément aux exigences du référentiel SecNumCloud.

## 7.2. Présentation détaillée du périmètre du Service

| Berechnen Sie die Computerressource für den Sponsor |
| --- |
| Speicherproduktionsdaten der Reinigung Certhen |
| Objektspeicherbereitstellung von Objektspeicherinfrastruktur S3 Souverän Multi AZ und kompatibel mit Standard -S3 -APIs. |
| Modulo-Backup-Abonnement für die entsprechende Massenspeicherung |
| Netzwerkressourceninfrastruktur des Sponsors Netzwerk |
| Konsolen des Dienstes, sodass der Sponsor auf seinen zugreifen kann Service IaaS -Sponsor und verwalten es über die Shiva -Schnittstelle |
| Unterstützen Sie den Support -Service, der die vorherigen Dienste begleitet und nur diese (\*) |

 \_ (\*) Innerhalb der Grenzen des Umfangs des qualifizierten SNC -Dienstes und Verantwortlichkeiten des Dienstleisters in der Angelegenheit  \_ ### 7.2.1.Rechenzentreninfrastruktur

Der Service beinhaltet die Bestimmung für jeden Bereich von Verfügbarkeit, qualifizierte Dienstleistungen unten:

* Datencenter -Site in Frankreich für die FR -Region gemäß der FR -Region, gemäß den Neueste technologische Standards mit einem Maß an Resilienz entspricht oder höher auf der Stufe 3 der Laufzeit Institut;
* Bereitstellung von technischen Räumen in dedizierten Rechenzentren Bei der Empfang von technischen Geräten, die für die Produktion unerlässlich sind Service, einschließlich Berechnung, Speicher, Netzwerk, Verkabelung und anderer notwendige Komponenten;
* Sicherung der Stromversorgung, die von zwei Schaltungen bereitgestellt wird getrennter Strom, Garantie für die Kontinuität des Dienstes;
* Lieferung von Klimaanlagen, angepasst an die Einhaltung Standards und Empfehlungen für Gerätehersteller, um zu Eine optimale Umgebung für technische Geräte aufrechterhalten;
* kontinuierliche Überwachung und detaillierte Metrologie, die Follow -up ermöglichen präzises und proaktives Management der Leistung und Sicherheit der Service erbracht.

Der Dienstleister bietet die Bereitstellung fortschrittlicher Dienste an Branderkennung und Aussterben, die zur Identifizierung und zur Identifizierung von Neutralisiert jeden Brandbeginn innerhalb der Installationen. Diese Systeme sind unerlässlich, um die Sicherheit von Geräten zu gewährleisten und Daten.Dazu gehören hohe Rauchmelder Präzisions- und Aussterbungsgeräte, die schnell handeln können ohne die Computerausrüstung zu beschädigen.Dieser Service ist entscheidend für Brandrisiken verhindern, mögliche Schäden minimieren und Stellen Sie die Kontinuität der Operationen sicher.

Der Sponsor wird darüber informiert, dass alle Verfahren und Maßnahmen von Sicherheit implementiert, einschließlich jährlicher Schalttests ein Generatoren sind wichtig, um die Kontinuität zu gewährleisten und die Integrität der erbrachten Dienste.Diese Praktiken sind für für Minimieren Sie das Versagensrisiko und gewährleisten im Fall eine optimale Reaktionsfähigkeit Vorfall.Durch die Akzeptanz dieser Bedingungen erkennt der Sponsor erkannt die Bedeutung dieser Maßnahmen und Verpflichtungen, vollständig für zusammenzuarbeiten Erleichterung ihrer Umsetzung.Der Sponsor wird auch dazu ermutigt Lesen Sie die bereitgestellten Sicherheitsempfehlungen und an In eine eigene Risikomanagementstrategie integrieren.

### 7.2.2.Service -Management -Software -Infrastruktur

Der Dienstleister stellt dem Sponsor die Verwaltungskonsole und zur Verfügung Die API, die für die Nutzung des Dienstes erforderlich ist.Er verpflichtet sich auch zu Behalten Sie diese Verwaltungskonsole und die API im Zustand bei optimaler Betrieb und um ihre Sicherheit kontinuierlich zu gewährleisten. Diese Verwaltungskonsole und die API sind in gewisser Weise benannt unter dem Begriff “Sponsor -Schnittstelle” gruppiert.

Der Dienstanbieter benachrichtigt den Sponsor darauf, dass eine Verwendung Abnormal der Sponsor -Schnittstelle, insbesondere im Falle einer Überlastung von Seine Befehls -APIs (Hämmern) können Maßnahmen von auslösen Automatische Sicherheit, die zum Blockieren des Zugangs zu Blockierung zu Blockierung zu Bestellung oder Service.Es sollte beachtet werden, dass diese Situation nicht der Fall ist stellt die Nichtverfügbarkeit des Dienstes, aber eine Aktion von dar Schutz und Infrastruktur des Dienstleisters;von Folglich kann der Sponsor es nicht als als betrachten Nichtverfügbarkeit in seinen Berechnungen.

Darüber hinaus gibt der Dienstanbieter dem Antrag auf den Sponsor an Die an seine APIs gesendeten vollkommen identischen (Duplikate) sind beschränkt auf Eine pro Sekunde (Drosselung).Wenn der Sponsor Anfragen vorlegt Identisch mit einer höheren Frequenz kann ihre Ablehnung nicht sein als Nichtverfügbarkeit des Dienstes interpretiert.

### 7.2.3.Berechnungsinfrastruktur

Der Service umfasst Lieferung in Verfügbarkeitsbereichen vom Sponsor abonniert, die Ausrüstung, die erforderlich ist Die Ausführung von Workloads in Form von virtuellen Maschinen.

Dies beinhaltet:

* Das Angebot an technischem Chassis, das für die ordnungsgemäße Funktion erforderlich ist Berechnungsklingen;
* Die Versorgung von Berechnungsklingen in den durch die angegebenen Mengen Sponsor und verteilt nach den Verfügbarkeitszonen seiner Auswahl.Es ist zu beachten, dass diese Berechnungsklingen ausschließlich sind dem Sponsor gewidmet;
* Die Bereitstellung von Betriebssystemen vom Hypervisor -Typ, sowie die Garantie für die Aufrechterhaltung des Betriebszustands und Sicherheit der Softwareinfrastruktur, die erforderlich ist, um diese zu steuern Betriebssysteme.Es sollte hervorgehoben werden Wenn der Dienstleister für die operative Wartung verantwortlich ist und Gesamtsicherheit des Dienstes, es gilt nicht spezifisches Wissen über Produktionsumgebungen des Sponsors oder der Anforderungen, die mit seinen Arbeitsbelastungen verbunden sind.Von Folglich die Verantwortung für die Entscheidung über das Update von Betriebssysteme von Hypervisor -Berechnungsklingen, eine Aktion wahrscheinlich einen Neustart benötigt, ruht vollständig auf der Sponsor.Dieser Vorgang kann über die Schnittstelle durchgeführt werden Sponsor.

Die Auswahl des Berechnungsblattmodells, das aus dem Katalog ausgewählt wurde vom Dienstleister vorgeschlagen, liegt in der Verantwortung des Sponsor.

### 7.2.4.Speicherinfrastruktur

Der Service beinhaltet die Versorgung des Sponsors einer Infrastruktur Shared San Type Storage (Speicherbereichsnetzwerk), das verschiedene anbietet Leistungsniveaus.Dieser Service enthält: - Implementierung und Wartung im operativen Zustand und San Dedicated San Network Security; - Die Installation und Verwaltung gemeinsamer Speicherbeeren zwischen Kunden, einschließlich ihrer Wartung im operativen Zustand und Sicherheitsbedingung, Überwachung und Metrologie; - Die Implementierung automatisierter Systeme zur Zuweisung von LUNs (Logische Einheitsnummern) des Speichers, der der Verwendung des Sponsors gewidmet ist, Gemäß den vom Sponsor abonnierten Bänden.

### 7.2.5.Globale Netzwerkinfrastruktur

Der Dienstanbieter stellt als Teil des Dienstes ein globales Netzwerk bereit Erleichterung des Sponsors der Zugänglichkeit seiner Systeme Gehostet.Dieser Service enthält:

* Die Versorgung, die Wartung im operativen Zustand und im Zustand Sicherheit aller optischen Faserbindungen Zusammenhänge der verschiedenen Verfügbarkeitszonen;
* Die Versorgung, die Wartung im operativen Zustand und im Zustand Sicherheit für die technische Ausrüstung für das Recht erforderlich Netzwerkbetrieb und Isolierung verschiedener Kunden.

Die Netzwerkverbindung der Behörde, das Internet oder private Netzwerke und Netzwerkgeräte, Betreiber und andere Technische Komponenten, die diese Verbindung durchführen, sind nicht Teil der Umfang des Dienstes.Diese Netzwerkverbindung wird implementiert gemäß den im Vertrag vorgesehenen Bestimmungen.

### 7.2.6.Sicherungsinfrastruktur

Der Dienstleister bietet dem Sponsor einen Service von integrierte, engagierte und verwaltete Sicherung, die zum Schutz von ITS vorgesehen ist Virtuelle Maschinen.Der Anbieter sorgt für die Wartung im Zustand Betriebs- und Sicherheitszustand dieses Backup -Service. Der Dienstleister stellt sicher, dass die Backups des Sponsors sein werden Befindet sich außerhalb des Verfügbarkeitsbereichs für Workloads Sichergestellt, vorausgesetzt, der Sponsor hat die Einheiten abonniert angemessene Arbeit.

Dieser Backup -Service beschränkt sich auf Sparenmaschinen Virtual- und Umwelttopologiekonfigurationen IaaS Mieter des Sponsors als Teil des Dienstes.Entwicklung und Die Anwendung einer angemessenen Schutzrichtlinie durch die Der Sponsor ist vom Abonnement für Arbeitseinheiten abhängig spezifisch.Es liegt daher in der Verantwortung des Sponsors, das zu gewährleisten Verfügbarkeit der erforderlichen technischen Ressourcen mit dem Anbieter, um ihre Schutzrichtlinie umzusetzen oder sich anzupassen Letzteres entsprechend den verfügbaren Mitteln.

Der Dienstleister verpflichtet sich, den Sponsor im Falle von zu benachrichtigen Kapazitätsbeschränkungen und Beratungsunterstützung für Optimierung von Ressourcen.Die Verpflichtungen des Anbieters sind wird die Umsetzung der vom Sponsor ausdrücklichen Bedürfnisse beschränken In Bezug auf die Schutzrichtlinie im Rahmen des Ressourcenrahmens gezeichnet.

### 7.2.7.Implementierung von Aktivitäts- oder Aktivitätsschulungslösungen

Der Dienstleister bietet dem Sponsor alle Lösungen Techniken, die notwendig sind, um eine optimale Verteilung seiner zu gewährleisten Ressourcen durch verschiedene Verfügbarkeitsbereiche.Es liegt in der Verantwortung von Sponsern Sie die Verantwortung, diese Verteilung effektiv zu verwalten von Ressourcen, für die er die Möglichkeit hat, die Tools auszunutzen des für diese Verwendung verfügbaren Anbieter.

## 7.3.Einschränkungen der Dienste im qualifizierten IaaS -Modell

### 7.3.1.Managed Services ausführen

Es ist wichtig zu beachten, dass der Dienst ausgeschlossen ist:

* Unterkunft physischer Komponenten des Sponsors;
* die Netzwerkverbindung der Behörde, das Internet oder private Netzwerke, einschließlich Betreiberverbindungen;
* jeder verwaltete Typdienst oder TMA;
* Jede Unterstützung bei virtuellen Maschinen auf Betriebssystemebene und höher im IAA -Haftungsstapel, auch wenn es einfach ist Aufsicht.

Trotzdem ist es absolut nicht ausgeschlossen, dass der Sponsor hat Nutzung solcher Dienste mit dem MSP -Angebot des Anbieters für Intervention in den Managed Service -Modus in seinen Unterstützern eingreifen.Diese Dienste nicht wird dann nicht durch diese und seine Servicevereinbarung überwacht Überparteiliche Verpflichtungen/Klauseln.

### 7.3.2.Hilfekonfiguration

Standardmäßig liefert der Dienstanbieter die Implementierung der Ressourcen der IaaS an den Sponsor durch Reservieren von Ressourcen und Konfiguration der Bereitstellungen zur Verwendung von Verfügbarkeitsbereichen.Es liegt in der Verantwortung von Sponsor, um die Verfügbarkeitszonen über die Schnittstelle auszuwählen Sponsor.

### 7.3.3.Konfiguration der Sicherung

Die Sicherungsleistung stoppt bei der Sicherung der Maschinen Virtuale und Topologiekonfigurationen darstellen Die IaaS -Umgebung der Sponsoren des Sponsors als Teil der Service.

Der Schutzdienst und den Abschluss der Richtlinie von Die Sicherung des Sponsors unterliegt dem Abonnement des Raums von Massenspeicher erforderlich, um Service zu erbringen.Er ist deshalb von der Verantwortung des Sponsors, die zu abonnieren Anbieter die technischen Mittel, die erforderlich sind, um die Richtlinie zu gewährleisten Sicherung des Computerumfangs oder Anpassung der Richtlinie Sicherung der implementierten Mittel.Der Dienstleister verpflichtet sich an Informieren Sie den Sponsor im Falle einer technischen Kapazitätsgrenze.

Der Anbieter wird technische und menschliche Mittel einrichten notwendig, um das System zu retten, das innerhalb der Grenzen von gehostet wird vom Sponsor abonnierte Ressourcen. Darüber hinaus im Falle von Umkäufern, die nicht von der gestützt werden Anbieter, es liegt an dem Sponsor, seine eigenen zu definieren Sicherung der Strategie und selbst konfigurieren Sie VM -Backups oder beantragen Sie einen Dienst vom Dienstanbieter für die Die Konfiguration von Sicherungen für physikalische Server wird eingegeben Ort, wenn der Sponsor einen verwalteten Servicevertrag hat Ermöglicht dem Anbieter, über die Sponsor -Schnittstelle zu handeln, die ist die Verwaltungskonsole, die im Rahmen von Rahmen zur Verfügung gestellt wird diese Servicevereinbarung und die Funktionen für Backups konfigurieren.

Darüber hinaus wird dieser Service nur eine Verpflichtung haben, sich in die zu übersetzen Konfiguration über die Sponsor -Schnittstelle, die angegebene Konfiguration Klar durch den Sponsor.

Aus Gründen der Flexibilität des Angebots des Anbieters, die Der Sponsor hat die Möglichkeit, eine Nicht-Urlaubs-Richtlinie zu assoziieren Einige seiner VMs.In diesem Fall gehört es zum Sponsor diese Wahl anzunehmen.Der Dienstleister schützt die zugehörigen VMs nicht zur Politik  “kein Backup ".Der Dienstanbieter benachrichtigt den Sponsor, dass Wählen Sie die  ”Keine Sicherung” -Richtlinie oder zum Speichern Setzt den Sponsor manuell einem endgültigen Datenverlust aus Im Falle eines Vorfalls auf den niedrigen Schichten oder auf den von den Schichten abhängigen Schichten seine Verantwortung im IaaS -Modell.In einem solchen Fall wird es sein Es ist unmöglich, den verantwortlichen Dienstanbieter für die Wiederherstellung von Daten zu halten Weil es nichts wiederherstellen wird.Der Anbieter empfiehlt immer Speichern Sie die VMs.

Für jedes Thema über das auf einer virtuelle Maschine installierte Betriebssystem und jede Software oder jedes Programm, das “über den Knochen” ausgeführt wird, ist es Haftung des Sponsors für die Durchführung von Operationen Verwaltung und Aufsicht innerhalb der Europäischen Union, wenn möchte garantieren, dass die gesamte Vertikalität der Windeln der IS ist betrieben und aus der Europäischen Union verwaltet.Operationen Verwaltung außerhalb des Serviceumfangs des Dienstleisters in Der Rahmen dieser Servicevereinbarung, die in der angegeben ist Abschnitt “Shared Responsibility Model” davon Servicekonventionen.

## 7.4.Implementierung des Dienstes

### 7.4.1.Technische Voraussetzungen

Für die Implementierung des Dienstes räumt der Sponsor ein, dass er muss :: - Betrieb mit VMware -Typ -Virtualisierung in den Versionen vom Verlag unterstützt und vom Dienstleister als Teil zur Verfügung gestellt Service;

* Verwenden Sie über den Dienstanbieter, um das Backup -Tool zu verwenden.
* Deklarieren Sie feste IPs, aus denen der Dienstleister es genehmigen wird Greifen Sie auf die Sponsor -Schnittstelle zu (Filterung nach White List).DER Änderungen in dieser IP -Liste müssen über das Menü vorgenommen werden für diesen Zweck in der Konsole oder über Serviceanfragen für bereitgestellt nachfolgende Änderungen.Bei der Initialisierung des Dienstes die Der Anbieter wird mindestens mindestens 1 IP -Adresse wie z. das beschrieben.

## 7.5.Standort des Dienstes in Frankreich

Es ist angegeben, dass keiner der Operationen und keine der Komponenten physisch in die Bereitstellung des Dienstes beteiligt, von dem Servicevereinbarung ist das Thema, nicht außerhalb der Gewerkschaft. Europäisch. Cela inclut notamment le support, la supervision opérationnelle et la supervision de sécurité (SOC) de l’infrastructure technique délivrant le Service. De fait, tout le stockage, toutes les tâches d’administration, de supervision et tous les traitements sont réalisés en France.

### 7.5.1. Localisation des Datacenters hébergeant le Service

A défaut des opérations des collaborateurs et des agences du Prestataire, l’ensemble des opérations de production (comprenant le Speicher und Datenverarbeitung) und technische Komponenten Die Lieferung des Dienstes befindet sich in den in Frankreich ansässigen Rechenzentren.

### 7.5.2.Standort von Cloud -Tempelagenturen, die den Dienst betreiben

Mitarbeiter des Cloud -Tempels, die am Umfang beteiligt sind Duservice arbeitet von den Cloud -Tempelagenturen aus, die sich alle befinden ausschließlich in Frankreich.Diese Agenturen befinden sich in Frankreich, in Touren. Lyon, Caen und Paris la Défense. Der Sponsor wird über die Möglichkeit von Cloud -Mitarbeitern informiert Tempel, um aus der Ferne zu arbeiten.Der Dienstleister garantiert jedoch die Insbesondere das gleiche Sicherheitsniveau bezüglich des Fernzugriffs Bezüglich VPN -Zugriff.Dieser Fernzugriff wird implementiert Gemäß den Anforderungen des Secnumcloud -Standards.

## 7.6.Unterstützung

### 7.6.1.Art der Unterstützung, die den Dienst begleitet

Der Dienstleister bietet einen technischen Support -Service für Unterstützung Der Sponsor im Management, Fehlerbehebung und Optimierung von ihre Ressourcen eingesetzt.Dieser Service deckt einen erweiterten Bereich ab von Aktivitäten, da die anfängliche Konfiguration von Diensten unterstützt wird Bis fortschrittliche technische Unterstützung zur Lösung von Problemen spezifisch.

Hier finden Sie eine Beschreibung der Eigenschaften und Funktionen des Dienstes Unterstützung:

* Unterstützung bei der ersten Implementierung der Nutzung des Dienstes;
* Unterstützung bei der Lösung von Vorfällen;
* Hilfsmittel für Problemlösung;
* Überwachung und Beratung zur Optimierung der technischen Basis.

Als Teil des Support -Service ersetzt der Anbieter nicht an den Sponsor in der Nutzung des Dienstes.Der Sponsor bleibt völlig verantwortlich für die Konfiguration, die Ausbeutung seiner VM und seine Befürworter und die Verwaltung aller Elemente (Daten und Anträge enthalten), die er aufbewahrte oder installierte Infrastruktur des Anbieters.Der technische Support -Service ist in Übereinstimmung mit den allgemeinen Verkaufsbedingungen und zur Verfügung gestellt Der Dienstleister ist an eine Verpflichtung von Mitteln gebunden.

Der Sponsor verpflichtet sich, den technischen Support -Service von zu nutzen Angemessener Weg, insbesondere die Einhaltung von Werbediensten Nicht dem Dienstleister abonniert und die Teams einbezogen vom Dienstleister bis zu seinen eigenen Kunden oder Dritten, die nicht enthalten sind Der Vertrag.Der Dienstleister behält sich das Recht vor, eine Anfrage abzulehnen des Dienstes, der diese Kriterien nicht respektiert.

Das Ausmaß der Unterstützung der Unterstützung hängt vom Abonnement von ab Assoziierte Unterstützungsarbeitseinheiten.

### 7.6.2.Aufforderung zum technischen Support -Service

Der technische Support ist über ein Ticketsystem zugänglich über die Sponsorkonsole und ist während der Stunden erhältlich Normale Büro normale Feiertage (8.00 bis 18.00 Uhr; Montag - Freitag; Französischer Kalender und Zeitpläne).Für Notfälle, die außerhalb von außen auftreten Arbeitszeiten, einschließlich erheblicher Auswirkungen auf Vorfälle Produktion kann der Ein -Call -Service über eine Zahl beigefügt werden Mit der Initialisierung des Dienstes an den Sponsor übertragen.

Für jede Anfrage oder jeden Vorfall ist es unerlässlich, ein Ticket zu generieren Mit Unterstützung des Dienstleisters.Die Initialisierung dieses Tickets, Einschließlich aller notwendigen Informationen, ist unerlässlich und markiert den Beginn der Bewertung der Verpflichtungen des Anbieters.

Sobald der Dienstleister eine Anfrage oder eine Benachrichtigung erhält Vorfall, sei es durch die Verwaltungskonsole oder Nach einem Anruf wird automatisch ein Ticket erstellt.Während Von der Erklärung eines Vorfalls ist es wichtig, dass der Sponsor der Sponsor Bietet dem Anbieter so viele Details zu dem Problem begegnen.Dies ist entscheidend, um eine Bewertung zu ermöglichen adéquate de la situation, sa priorisation et un diagnostic efficace.

Le COMMANDITAIRE reçoit alors une confirmation par courriel, indiquant la création du ticket et son numéro unique. Le COMMANDITAIRE peut consulter le statut et l’historique de ses demandes et déclarations d’Incidents directement depuis la console de gestion.

### 7.6.3. Processus de gestion des Incidents

Lors d’une déclaration d’un Incident, l’équipe de support technique du Der Anbieter initiiert eine Untersuchung zur Ermittlung der Ursache von Problem und stellen Sie eine Diagnose fest.Der Sponsor muss zusammenarbeiten aktiv mit dem Dienstleister, indem Sie alle Informationen bereitstellen notwendig und durch Durchführung der erforderlichen Tests.Der Anbieter kann Greifen Sie auf den Sponsor -Service zu, um den Vorfall zu diagnostizieren.

Wenn die Dienstleisterdienste als funktional und der Vorfall angesehen werden ist nicht auf ihn zurückzuführen, der Sponsor wird informiert.Auf Anfrage des Sponsors kann der Dienstleister Dienstleistungen anbieten Profis, um den Ursprung des Problems zu identifizieren, in Rechnung gestellt Vorherige Vereinbarung von 30 Mio. Tranche.

Für den Fall, dass der Vorfall die Verantwortung des Dienstleisters ist oder Er ist einer seiner Subunternehmer, er schließt die Diagnose ab und arbeitet Um den Service ohne zusätzliche Kosten wiederherzustellen.Die Diagnose basiert auf dem Austausch zwischen den Parteien und Daten der Anbieter werden diese Elemente durch die Vereinbarung von als überzeugend angesehen Teile.

### 7.6.4.Priorisierung von Behandlungen

Die Bestimmung der Prioritätsstufe einer Datei basiert auf a Matrixanalyse, die die Auswirkungen des Vorfalls und seines Grades von bewertet Kritikalität:

* Die Auswirkungen werden wie folgt definiert:

| Beschreibungsstufe Auswirkungen |
| --- |
| Impact I1 Die Dienstleister werden unterbrochen |
| Impact I2 Die Dienstleister sind verschlechtert |
| Impact i3 Die Dienstleister sind derzeit stabil, Zeigen jedoch Anzeichen eines langfristigen Rückgangspotenzials |

## Kritikalitätsniveaus werden wie folgt definiert:

* Beschreibungsstufe Kritikalität ——————————————————————————————- Kritikalität der Dienstleister verschlechtert sich zu a C1 Bedenken Geschwindigkeit

Kritikalität Der Dienstanbieter verschlechtert sich C2 im Laufe der Zeit allmählich

Kritikalität Die Dienstleister präsentiert einen oder mehrere C3 unpraktisch ohne signifikante Konsequenzen —————————————————————————————————————————————————————————————————————————————————

* Auf der Grundlage einer In -Tiefen -Analyse der Situation, nehmen Sie die Situation ein zählt Elemente, die Auswirkungen und Kritikalität bestimmen, eine Priorität wird dem Ticket gemäß der folgenden Entscheidungsmatrix zugewiesen ::

| Impact Level Impact Level I1 Im Kritikalität | pact i2 Impact i3 |
| --- | --- |
| Kritikalität C1 Priorität Prior \*\* p1 \*\* \*\* p2 \*\* \*\* p3 \*\* | ität |
| Kritikalität C2 Priorität Prior \*\* p2 \*\* \*\* p3 \*\* \*\* p4 \*\* | ität |
| Kritikalität C3 Priorität Prior | ität Priorität **P3** **P4** **P5** |

Les engagements de niveau de service correspondant à chaque niveau de priorité sont détaillés dans le chapitre suivant.

### 7.6.5. Langue et localisation du service de support

Le support est fourni par le Prestataire au COMMANDITAIRE a minima en langue française. Le support peut être également fourni en langue anglaise.

Der Betrieb des Unterstützungsdienstes des Anbieters für das Angebot von Der qualifizierte Infrastrukturdienst in Secnumcloud befindet sich in der Gewerkschaft Europäisch.

# 8. Verpflichtungen und Serviceebenen

Der Dienstleister verpflichtet sich, eine kontinuierliche Überwachung von zu garantieren Leistung und Sicherheitsintegrität seiner Infrastruktur Technik liefert den Service und sorgt für ihren optimalen Betrieb.

Die Nichtverfügbarkeit eines Dienstes, der einem Indikator für unterliegt Leistung, wird erkannt, sobald sie vom System von identifiziert werden Überwachung des Dienstleisters oder nach einer Benachrichtigung durch a Sponsorbenutzer.Der Beginn der Nichtverfügbarkeit ist auf Der früheste Moment zwischen diesen beiden Ereignissen, um a zu garantieren Präzise Zählung und nur nicht verfügbare Zeit.

Das Ende der Nichtverfügbarkeit ist offiziell durch die gekennzeichnet Vollständige Wiederherstellung des Dienstes, bestätigt entweder durch die Tools von supervision du Prestataire, soit par un retour utilisateur, assurant ainsi une reprise effective des opérations et une mesure fidèle de la durée de l’interruption.

## 8.1. Engagements de disponibilité de l’infrastructure

Le Prestataire s’engage à maintenir un niveau de disponibilité et de performance conforme aux standards définis pour chaque période spécifiée. Les engagements de niveau de service (Service Level Agreements, SLAs) s’appliquent sous réserve que le COMMANDITAIRE implementiert seine Systeme durch mindestens zwei der Bereiche von Verfügbarkeit in der betreffenden Region vorhanden.

In Ermangelung einer Einhaltung dieser Bedingungen durch den Sponsor kann die Anwendung von SLAs nicht beanspruchen besorgt, die speziell durch ein Sternchen identifiziert werden (\*).Die Zugänglichkeit zu SLAs erfolgt über die Sponsor -Schnittstelle. Die Maßnahmen werden monatlich berechnet: -\*\*sla 1 (\*): ic-infra\_snc-01 \*\*-Verfügbarkeit von Strom Berechnung (Berechnung): Garantierte Verfügbarkeitsrate von 99,99%, berechnet Auf einer 24 -stündigen Basis, 7 Tage die Woche. -\*\*sla 2 (\*): ic-infra\_snc-02 \*\*-Verfügbarkeit des Speichers: Garantierte Verfügbarkeitsrate von 99,99%, berechnet auf 24 -Stunden -Basis, 7 Tage die Woche. -\*\* SLA 3: IC-inFRA\_SNC-03 **-Zuverlässigkeit der Sicherung: Rate von Garantierte Verfügbarkeit von 99,99%, berechnet auf einer 24 -Stunden -Basis, 7 Tage die Woche. -\*\*sla 4 (\*): ic-infra\_snc-04 \*\*-Verfügbarkeit von Netzwerkinfrastruktur: Garantierte Verfügbarkeitsrate von 99,99%, Berechnet auf einer 24 -Stunden -Basis, 7 Tage die Woche. -** SLA 5: IC-infra\_snc-05 \*\*-Internetzugang: Verfügbarkeitsrate Garantiert 99,99%, berechnet auf einer 24 -Stunden -Basis, 7 Tage die Woche.

\*\*\* Bemerkungen \*\*\*:

* *Als Reaktion auf einen Angriff durch Ablehnung des verteilten Dienstes (DDOS), die Der Anbieter behält sich das Recht vor, seine Routing -Konfiguration anzupassen Internet, um die Auswirkungen dieses Angriffs zu begrenzen und Ihre zu retten Infrastruktur.Insbesondere, wenn eine IP -Adresse gehört zu Der Sponsor ist gezielt, der Dienstanbieter kann die Technik nutzen von BlackHoling über die BGP -Community, um den gesamten Verkehr zu blockieren Die IP -Adresse stromaufwärts bei seinen Lieferanten, um zu Schützen Sie die Ressourcen des Sponsors und der anderen anderer Sponsoren und Infrastruktur des Dienstleisters.Der Anbieter ermutigt den Sponsor stark, ähnliche Maßnahmen zu ergreifen, wie die Verwendung von Webanwendungs ​​-Firewall -Software Auf dem Markt erhältlich und seine Gruppen sorgfältig konfigurieren Sicherheit über die Kontroll -API.*
* *Der Dienstleister besteht auf der Notwendigkeit des Sponsors von Minimieren Sie die Flussöffnungen, insbesondere die Herstellung vermeiden Zugriffsfunktionen an Administrationsanschlüssen*  ***SSH***  *(TCP 22 Port) und* ***RDP*** *(port TCP 3389) depuis l’ensemble d’Internet (sous-réseau 0.0.0.0/0), ainsi que les protocoles internes tels que* ***SMB*** *(port TCP/UDP 445) ou* ***NFS*** *(port TCP/UDP 2049).*

## 8.2. Engagement de disponibilité de l’interface COMMANDITAIRE

* SLA 6 : IC-INFRA\_SNC-06 – Accès à la console d’administration du Service : une disponibilité garantie de 97%, assurée en continu, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.
* SLA 7 : IC-INFRA\_SNC-07 – Accès aux APIs de pilotage du Service : une Verfügbarkeit von 99,9%, berechnet auf einer 24 -Stunden -Basis, 7 Tage die Woche.

## 8.3.Support -Verfügbarkeitsverpflichtung

-\*\* SLA 8: IC-infra\_snc-08 \*\*-Hier sind die Leistungsverpflichtungen von Technische Unterstützung des Anbieters für Vorfälle ohne Wartung Programmiert:

| Priorität garantierte Interventionszeitziel von (GTI) Leistung |
| --- |
| Priorität 30 Mio. 95% \*\* p1 \*\* |
| Priorität 2H 90% \*\* p2 \*\* |
| Priorität 4H 90% \*\* p3 \*\* |
| Priorität 24h 85% \*\* p4 \*\* |
| Priorität 48H 85% \*\* p5 \*\* |

-\*\* SLA 9: IC-inFRA\_SNC-09 \*\*-Hier sind die Leistungsverpflichtungen von Technische Support des Anbieters für Serviceanfragen:

|  | Garantie de temps d’intervention (GTI) | Objectif de performance |
| --- | --- | --- |
| Demande de service | 4h | 90% |

*Nota* :

* *Le délai pour la Garantie de Temps d’Intervention (GTI) est calculé à Ausgehend von dem Unterschied zwischen dem Moment, in dem der Sponsor die öffnet Ticket und die erste Intervention der Unterstützung des Anbieters.*
* *Untersuchung von Vorfällen zu Sponsoren wird keine Fernintervention auf den angemessenen Servern der enthalten Sponsor.Diese Unterstützung wird auf die Erklärung von beschränkt sein Metriken zur Verfügung im Zusammenhang mit der Umgebung des Sponsors, Um das Verständnis von Vorfällen oder Problemen von zu erleichtern Leistung auftreten.Basierend auf den Ergebnissen dieser Analyse, Empfehlungen können vorgeschlagen werden.*

## 8.4.S3 Objektspeicherverfügbarkeit Verpflichtung

-\*\* SLA 10: IC-inFRA\_SNC-10 \*\*-Hier sind die Verfügbarkeitsverpflichtungen Für S3 -Objektspeicher:

| Objektives Engagement -Indikator für Verfügbarkeit |
| --- |
| IC-infra-SNC-10.1 Haltbarkeit der Speicherung eines Objekts von 99.99999999% / Jahr eine Region |
| IC-infra-SNC-12 S3 |
| IC-Infra-SNC-10.3 Maximaler Zugriff auf ein Objekt 150 ms in einer Region |

Bemerkungen:

* Der Objektspeicherdienst wurde speziell für die Speicherung entwickelt Objekte und müssen für diesen alleinigen Zweck verwendet werden, \*\* ohne Kategorisch seine Verwendung im Block \*\* -Modus.Verwenden Sie den Blockmodus durch umgeleitete Methoden, einschließlich der Verwendung von zum Beispiel *“Sicherung” in einer Linux -Umgebung*ist eine Straftat zu termes d’utilisation énoncés. Aucun incident, dysfonctionnement ou dommage découlant de cet usage non conforme ne sera couvert par les Accords de Niveau de Service (SLA) définis dans cette convention de services.
* La garantie de durabilité est conditionnée à une utilisation des services conforme aux meilleures pratiques et standards actuels, et exclut explicitement toute modification des données, qu’elle soit intentionnelle ou accidentelle, résultant d’actions entreprises par le Sponsor.

## 8.5.Präzision in Bezug auf das Schutzgebäude

Die für den Sponsor eingesetzte Sicherungsstrategie ist Konditioniert durch Abonnement zu angemessenen Arbeitseinheiten.

Der Anbieter verpflichtet sich der Bereitstellung einer Lösung zu Schutz, mit der der Sponsor die Richtlinien von anwenden kann gewünschte Backups.

Es wird angegeben, dass der Umfang des Dienstleisters an der endet Bereitstellung eines Sicherungsdienstes und es ist der Sponsor von Überwachen Sie die korrekte Ausführung der ordnungsgemäßen Ausführung von damit verbundene Richtlinien.

Es ist angegeben, dass die Verwaltung der Speicherkapazität des Raums von Speicher, der Sicherungen gewidmet ist, bleibt die Verantwortung und Verantwortung von Sponsor.Der Dienstanbieter liefert die Nutzungsrate über die Konsole.

*Beispiel: Keine Sicherung einer virtuellen Maschine:*

*Der Sponsor ist dafür verantwortlich, das Recht zu überprüfen / zu überwachen Ausführung von Backup -Richtlinien, falls die Sponsor merkt an, dass eine virtuelle Maschine nicht gespeichert wird, Es liegt an ihm, die Sache zu überprüfen, der Sponsor kann Fordern Sie die Unterstützung der Bestimmung gemäß dem abonnierten Support an Assistiert werden.*

\*\* SLA 8: IC-inFRA\_SNC-08 und SLA 9 \*\* sind ausschließlich anwendbar Im Falle eines Schutzbetrags.

# 9. Organisation der vertraglichen Beziehung

## 9.1.Verantwortlichkeiten des Anbieters

Der Dienstleister ist begangen:

* um seinen Sponsor angemessen zu informieren (zum Beispiel für den Fall technische Ressourcenkapazitätsbegrenzung des Dienstes).
* den Sponsor offiziell informieren und innerhalb eines Monats, von jeglichen, organisatorischen oder technischen Veränderungen, die können Auswirkungen auf die Einhaltung des Dienstes für die Anforderungen von haben Schutz gegen extra europäische Gesetze (19,6 des SNC-Standards v3.2).
* Um dem Sponsor Schnittstellen und Service -Schnittstellen zur Verfügung zu stellen die zumindest in Französisch sind.
* Berücksichtigung bestimmter sektoraler Anforderungen in Verbindung mit Arten von Informationen, die vom Sponsor als Teil von betraut sind die Implementierung des Dienstes und innerhalb der Grenzen der Verantwortlichkeiten des Anbieter aus einer Aktie und den im Vertrag vorgesehenen Bestimmungen Andererseits;
* Untersuchung spezifischer sektoraler Anforderungen im Zusammenhang mit Typen Informationen, die vom Sponsor als Teil der betraut sind in der Arbeit des Dienstes, später vom Sponsor zum Ausdruck gebracht, und Dem letzteren die erforderlichen Maßnahmen zur Einnahme ihres Erhalts anzuzeigen Konto
* keine Informationen über den Service angeben Dritte, es sei denn, die formelle und schriftliche Genehmigung des Sponsors.
* um alle für die erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen Realisierung von Compliance -Audits gemäß den Bestimmungen von Artikel 28 der DSGVO.
* dem Sponsor durch diese Vereinbarung von gemeldet werden Service, jeder Sicherheitsvorfall, der sich auf den Service auswirkt oder die Verwendung des Service -Sponsors (einschließlich der Commander -Daten).
* Einen Systemanbieter von Systemen zu autorisieren Qualifizierte Informationen (PASSI), die vom Dienstanbieter vorgeschrieben ist, zur Prüfung Der Service sowie sein Informationssystem gemäß dem Plan Kontrolle der Secnumcloud des Dienstleisters.Darüber hinaus der Anbieter verpflichtet sich, alle Informationen zur Verfügung zu stellen, die erforderlich sind, um zu führen Nun, die Audits zur Einhaltung der Bestimmungen von Artikel 28 der DSGVO, angeführt vom Sponsor oder einem vorgeschriebenen Dritten.
* als Subunternehmer in Übereinstimmung mit Artikel 28 von zur Verfügung gestellt werden Allgemeine Datenschutzbestimmungen (DSGVO), Unterstützung und Ratschläge an den Sponsor, indem Sie ihn so schnell wie eine Anweisung alarmieren von letzterem ausgestellt wird wahrscheinlich einen Verstoß gegen Datenschutzregeln.
* um den Sponsor innerhalb einer angemessenen Zeit über die zu benachrichtigen Sponsorkonsole oder per E -Mail im Sponsorkontakt, Wenn ein Impact -Projekt oder wahrscheinlich das Niveau von beeinflussen wird Sicherheit oder Verfügbarkeit des Dienstes oder um einen Verlust von zu generieren Funktionalität, mögliche Auswirkungen, Minderungsmaßnahmen Einrichten sowie Restrisiken, die es betreffen.
* Alle Verfahren dokumentieren und implementieren notwendig, um legal, regulatorisch zu entsprechen und vertraglich anwendbar für den Service sowie die Bedürfnisse von Spezifische Sicherheitssicherheit, definiert durch letztere und im Vertrag bereitgestellt.
* Die Daten des Kommandanten aus der Produktion nicht verwenden Tests durchführen, mit Ausnahme, dass sie zuvor erhalten wurden Die ausdrückliche Genehmigung des Sponsors, in diesem Fall der Dienstleister verpflichten sich, diese Daten zu anonymisieren und ihre Vertraulichkeit sicherzustellen während ihrer Anonymisierung.
* Daten und technische Daten in Bezug auf das Löschen von Daten in Bezug auf Sponsor in Übereinstimmung mit dem “Datenlöschungsverfahren” am Ende des Vertrags “, beschrieben in dieser Servicevereinbarung Wenn ein Vertrag abgeschlossen ist oder Kündigung.
* um eine sichere Löschung aller Daten aus sicherzustellen Sponsor durch vollständige Umschreiben eines jeden moderierten Mediums seine Daten als Teil des Dienstes.

Auf Wunsch des formellen und schriftlichen Sponsors veranstaltet der Dienstleister hat :

1. Machen Sie die internen Vorschriften für den Sponsor zugänglich und Ethikcharter des Anbieters;
2. Machen Sie die Sanktionen für den Sponsor zugänglich, der in den Fall Verstoß gegen die Sicherheitspolitik;

3.. Bieten Sie dem Sponsor die Veranstaltungen in Bezug auf ihn in den Elementen der Dienstjournalisierung;der Sponsor Dies kann auch die relativen Ereignisse in der Autonomie konsultieren zur Nutzung des Dienstes über Web -Schnittstellen und APIs von Service ;

4.. Machen Sie Verfahren für den Sponsor zugänglich Einhaltung der rechtlichen, regulatorischen und vertraglichen Anforderungen in Vigor anwendbar für den Service sowie Sicherheitsanforderungen spezifisch für den im Vertrag vorgesehenen Sponsor; 5. Die Risikobewertungselemente in Bezug auf die Einreichung der Daten des Sponsors rechts von einem Staat Nichtmitglied der Europäischen Union;

1. den Sponsor über nachfolgende Subunternehmer informieren Stakeholder bei der Bereitstellung des Dienstes und um sie über alle zu informieren Ändern Sie die Auswirkungen auf diese Subunternehmer.

Der Anbieter und alle seine Tochterunternehmen verpflichten sich, Respekt zu respektieren Die Grundwerte der Europäischen Union, nämlich Würde Mensch, Freiheit, Demokratie, Gleichheit, Rechtsstaatlichkeit sowie Rechtsstaatlichkeit Dieser Respekt vor Menschenrechten.Der von der erbrachte Service Der Anbieter entspricht den in Angelegenheiten von Angelegenheiten von in Kraft befindlichen Rechtsvorschriften Grundrechte und die Werte der Europäischen Union in Bezug auf Respekt vor menschlicher Würde, Freiheit, Gleichheit, zu Demokratie und Rechtsstaatlichkeit. ## 9.2.Einschränkung der Verantwortlichkeiten des Anbieters

Wegen all der in der genannten Definitionen und Bedingungen Diese Servicevereinbarung, die Verantwortlichkeiten des Dienstleisters sind Begrenzt wie folgt:

1. Das im Abschnitt beschriebene gemeinsame Haftungsmodell “Gemeinsames Verantwortungsmodell” davon Der Service beschränkt tatsächlich die Beteiligung des Dienstleisters in Betriebsschichten “über” der Berechnung von Berechnung, Netzwerk, Speicher und Backup.Dies schließt insbesondere aus, ohne sich selbst einzuschränken:

* Verwaltung dessen, was auf virtuellen Maschinen installiert ist (Betriebssystem, Middleware, Anwendung usw.);
* Aktualisierte Knochen und andere von der installierte Software Sponsor für ihre Maschinen in ihren Unterstützern;
* Programmsicherheit, Software und Anwendung installiert auf virtuelle Maschinen;
* virtuelle Maschinen aktualisieren;
* Datensicherung auf Anwendungsebene.

1. Der Dienstleister kann keine Verpflichtungen eingehen, um die zu schützen Anhänger des Sponsors ohne den Sponsor im Voraus haben Abonniert für die angemessenen Werke von Arbeiten.
2. Der Dienstleister kann das Datenbesitz nicht nutzen vom Sponsor übertragen und generiert.In der Tat diese sind der Besitz des Sponsors.
3. Der Dienstleister unterstreicht, dass er in keinem Fall nutzen kann und/oder Daten vom Sponsor übertragen und generiert haben Ohne vorherige Validierung des letzteren wird verstanden, dass ihre Die Bestimmung ist dem Sponsor vorbehalten.
4. Der Dienstanbieter generiert jede Verantwortung für die Komponenten physisch untergebracht und vom Anbieter infogiert, aber der ist der direktes Eigentum des Sponsors oder eines Dritten, mit dem die Der Sponsor hat sich beauftragt.Komponentenunterkunft Kunden sind nicht Teil des Dienstes und sind in der Tat tatsächlich außerhalb des Rahmens dieser Servicevereinbarung.Es liegt in der Verantwortung von Sponsor, um den Grad des Griffs oder der Abhängigkeit zu bewerten Dadurch helfen diese Komponenten in Bezug auf den qualifizierten IaaS -Service Secnumcloud.

## 9.3.Zugangsbeschränkung

Im Rahmen des Dienstes ist der Dienstleister strengstens untersagt d’accéder aux Tenants appartenant au COMMANDITAIRE sans autorisation préalable. Il est de la responsabilité du COMMANDITAIRE de fournir les accès nécessaires au personnel du Prestataire, selon les besoins spécifiques de l’hébergement et, le cas échéant, des services professionnels de support, si cette option a été choisie par le COMMANDITAIRE.

Le COMMANDITAIRE reconnaît que ces accès sont accordés exclusivement pour les besoins liés à la prestation de services convenus, assurant Somit ein sicheres Management und in Übereinstimmung mit den Bestimmungen der Vereinbarung.

Entfernter Zugang durch Dritte, die am Dienst von beteiligt sind Der Anbieter ist strengstens untersagt.Falls eine Anforderung Spezifische Technik würde einen solchen Zugang erfordern, es konnte nicht feststellen, dass der Sponsor nach klarem Benachrichtigen Eine detaillierte Rechtfertigung und erhielt seine schriftliche Vereinbarung.

Diese Maßnahme garantiert die Kontrolle und Sicherheit von Daten von Sponsor, indem er sicherstellt, dass eine Ausnahme von der Regel ordnungsgemäß ist autorisiert und dokumentiert.

## 9.4.Verantwortlichkeiten von Dritten, die an der Bereitstellung des sicheren Tempeldienstes teilnehmen

Der Dienstanbieter veranstaltet die Liste des dritten Partners, der an der teilnimmt Lieferung des Service.Diese Dritten sind Verlage, Anbieter (von Dienstleister) und andere Lieferanten, die an der Versorgung von teilnehmen Service.Der Anbieter wendet die folgenden Maßnahmen auf diese Dritten an: - Der Dienstanbieter verlangt von Dritten, die an der Umsetzung von beteiligt sind Service, in ihrem Beitrag zum Dienst, ein Sicherheitsniveau zu weniger äquivalent zu dem, was er verpflichtet, in seinen eigenen zu warten Sicherheitsrichtlinien für den sicheren Tempeldienst;

* Die Anbieterverträge, wobei jeder der Dritten an der beteiligt ist Implementierung des Dienstes, Prüfungsklauseln, die a erlauben Qualifikationsorganisation, um zu überprüfen, ob diese Dritten die respektieren gesetzliche Anforderungen und SNC -Anforderungen, die den Anbieter ermöglichen Respektieren Sie Ihre Verpflichtungen in dieser Servicevereinbarung.
* Der Dienstanbieter implementiert ein Verfahren zur Kontrolle regelmäßig die Maßnahmen, an denen Dritte teilnehmen die Implementierung des Dienstes zur Einhaltung der Anforderungen an die Anforderungen Anbieter, um ihre Verpflichtungen in diesem Konvent zu respektieren des Dienstes.
* Der Anbieter sorgt für eine Folge der Änderungen der Dritten, die Dritte vorgenommen haben Teilnahme an der Implementierung des Dienstes, der wahrscheinlich die beeinflussen kann Sicherheitsstufe des Serviceinformationssystems.

## 9.5.Verantwortlichkeiten und Verpflichtungen des Kommandanten

Der Sponsor hat die folgenden Verpflichtungen als Teil der Service :

* Zur Erinnerung stellt der Dienstanbieter dem Sponsor eine Plattform zur Verfügung Ausführung virtueller Maschinen ist die Konfiguration davon Auf Kosten des Sponsors.Jede virtuelle Maschine kann nicht Betrieb ohne zugehörige Schutzrichtlinie.Der Anbieter Definiert automatische Schutzrichtlinien über seine Schnittstellen. Aber es liegt in der Verantwortung des Sponsors für die Aktivierung dieser Richtlinien Sicherung und aktivieren Sie daher virtuelle Maschinen.
* Der Sponsor autorisiert die Organisation ANSSI und die SNC Qualification Organization Um den Service und die technische Infrastruktur zu prüfen, die die liefern Service.
* Der Sponsor ist dafür verantwortlich, dem Anbieter den Anbieter anzuzeigen Alle spezifischen sektoralen Anforderungen, die mit Typen verbunden sind Informationen, die vom Sponsor betraut sind und sein müssen berücksichtigt vom Dienstanbieter.
* Der Sponsor erklärt sich ein, den Anbieter von nicht zu fragen Anforderungen oder Maßnahmen, die vom Dienstleister aus den Anforderungen von abgewiesen wurden Seclumcloud Repository in seiner aktuellen Version eines Teils oder Senkung des Sicherheitsniveaus, der durch Einhaltung der Anforderungen von festgelegt wurde Das gleiche Repository hingegen. ## 9.6.Befehlshaberrechte

Während der vertraglichen Beziehung jederzeit der Sponsor kann eine Beschwerde über den qualifizierten Service mit einreichen Anssi.

Der Sponsor kann den Dienstleister jederzeit dazu bitten Machen Sie seine internen Vorschriften und seine Ethikcharter zugänglich.

## 9.7.Datenlöschung am Ende des Vertrags

Am Ende des Vertrags, ob er übereinstimmt oder beendet wird Was auch immer der Grund ist, der Dienstleister verpflichtet sich, weiterzumachen Die sichere Löschung aller Daten des Sponsors, einschließlich technischer Daten.Der Dienstanbieter sorgt dafür dem Sponsor eine formelle Mitteilung, die eine Zeit von einundzwanzigem Zeitraum respektiert (21) Kalendertage.Die Daten des Sponsors werden dann sein innerhalb maximal dreißig (30) Tage davon gelöscht Benachrichtigung.

Um diese Löschung zu bezeugen, wird der Anbieter dem geben Sponsern Sie ein Zertifikat, das die Löschung von Daten bestätigt.

# 10. Lebenszyklus dieser Servicevereinbarung

## 10.1.Eintritt der Servicevereinbarung

Diese Servicevereinbarung ist in der Tat der Tag ihrer Unterschrift vom Sponsor.

Sammlung, Handhabung, Speicherung und Datenverarbeitung Fakten im Rahmen des Vorverkaufs, der Umsetzung, des Urteils der Der Dienst entspricht den geltenden Gesetzen. ## 10.2.Entwicklungen im Servicevertrag

Änderungen oder Ergänzungen dieser Servicevereinbarung Ergebnis ausschließlich aus Anfragen, die von den Organen von formuliert wurden Governance für diesen Zweck benannt.Diese Änderungsvorschläge werden sein Von den Parteien untersucht und berechtigt, die Aspekte zu bestimmen schriftliche Formalisierung erfordert.

Es ist vereinbart, dass jede Entwicklung des Dienstvertrags danach Validierung, die die ursprünglich festgelegten finanziellen Bedingungen verändert, Erfordern die Einrichtung und die Unterzeichnung einer Änderung des Vertrags in Kurs.

Die Faktoren, die eine Überarbeitung dieser Servicevereinbarung hervorrufen können Schließen, ohne sich selbst einzuschränken:

* die Entwicklung der technischen Infrastruktur, die den IaaS -Service liefert;
* Die Anpassungen an die vom Dienstanbieter bereitgestellten Dienste für den Dienst Service bieten;
* Variationen der vorgenommenen Verpflichtungen und anwendbaren Sanktionen;
* Organisatorische Neukonfigurationen innerhalb des Sponsors oder Anbieter;
* Erweiterung oder Reduzierung des Dienstleistungsbereichs.

Die Verwaltung von Versionen und Überarbeitungen des Servicevertrags ist In der Präambel in das Dokument enthalten, um die Überwachung zu erleichtern.

### 10.2.1.Entwicklungen, die vom Sponsor ausgelöst werden

Entwicklungen in der Servicevereinbarung können insbesondere. Für Herkunft:

* eine Entwicklung der vom Anbieter verwalteten Infrastruktur;
* eine Änderung der vom Dienstanbieter implementierten Dienste;
* Eine Änderung der Verpflichtungen der Serviceebene durch die Anbieter.

### 10.2.2.Entwicklungen vom Anbieter ausgelöst

Jede Änderung des Servicevertrags unterliegt der Annahme des Sponsors.Es wird davon ausgegangen, dass Änderungen oder Komplemente Validierte Änderung der finanziellen Elemente des Vertrags kann beinhalten die Unterschrift eines Änderungsantrags.

## 10.3.Reversibilität

De plus, Cloud Temple s’engage à permettre une révision de la présente Convention de service (prévoyant notamment sa résiliation) sans pénalité pour le COMMANDITAIRE en cas de perte de la qualification SecNumCloud.

Les Services ne comprennent pas d’obligation de réversibilité (à savoir, l’aide au COMMANDITAIRE pour qu’il puisse migrer son système vers un autre” Prestataire) à l’exception de la mise à disposition du COMMANDITAIRE par le Prestataire de l’interface COMMANDITAIRE permettant Der Sponsor, um seine Daten einschließlich der Daten zu speichern und wiederherzustellen Insbesondere Konfigurationsdaten ihres Informationssystems über Einer der folgenden technischen Begriffe für die Wahl des Sponsors: die Bereitstellung von Dateien gemäß einem oder mehreren Formaten dokumentiert und nutzbar außerhalb des von der bereitgestellten Dienstes Anbieter oder über die Implementierung technischer Schnittstellen Erlauben Sie den Datenzugriff gemäß einem dokumentierten und Nutzbar (API). Der Sponsor, der einzige Meister seines Systems, muss alles tun diesen Vorgang nach Bedarf zu erleichtern (was impliziert, insbesondere, dass es diese strenge Dokumentation darstellt Effekt) und die Entwicklung von Reversibilitätsplänen.Für den Fall, dass der Der Sponsor würde einen zusätzlichen Service benötigen, die Der Anbieter kann diesbezüglich eine Beratungsmission in der vorschlagen Rahmen eines bestimmten Vertrags zu verhandeln. # 11. Verfügbarkeit, Kontinuität und Wiederherstellung des Dienstes

## 11.1.Verwaltung von Vorfällen und Unterbrechungen

### 11.1.1.Vorfälle

### 11.1.1.1.Arten von Vorfällen, die im Rahmen dieser Servicevereinbarung behandelt werden

* Ansprüche;
* Aufschlüsse und Misserfolge;
* Sicherheitsvorfälle für die Verfügbarkeit, Vertraulichkeit oder die Integrität des Dienstes.

### 11.1.1.2.Vorfallbehandlung

Der Dienstleister informiert den Sponsor so schnell wie möglich, incidents et interruptions, au moyen d’une une notification dans la console COMMANDITAIRE ou par courriel au contact COMMANDITAIRE. Le Prestataire informe le COMMANDITAIRE du traitement de l’incident par le canal utilisé pour notifier l’incident, ou par le canal indiqué dans la notification de l’incident.

#### 11.1.1.3. Niveau de notification des Incidents de sécurité

Le COMMANDITAIRE a la responsabilité de choisir les niveaux de gravité Sicherheitsvorfälle, für die er informiert werden möchte, von Beispiel über ihre Formalisierung in einem Schritt, der auf den Dienst gilt.

Standardmäßig wird der Sponsor informiert:

* Impact -Sicherheitsvorfälle (Auswirkungen von i1 und i2 nach Auswirkungen von Sicherheitsgründen nach Die im Prozess der Priorisierung definierte Wirkungsskala Behandlungen dieses Dienstvertrags);
* Sicherheitsvorfälle, die sich auf die Vertraulichkeit oder Integrität auswirken Daten des Sponsors, die im Rahmen des Dienstes betraut sind;
* Verstöße gegen personenbezogene Daten, für die die Der Sponsor ist für die Behandlung gemäß Artikel 8 verantwortlich des DPA -Anhangs als Teil des Dienstes;

## Verstöße gegen personenbezogene Daten, für die der Dienstanbieter für die Verarbeitung und die personenbezogene Daten des Sponsors verantwortlich ist, gemäß Artikel 8 des Anhangs DPA.11.2.Servicewartung

### 11.2.1.Wartungs Natur

Die garantierte Wartung besteht in der Implementierung:

* des Wartungsplans unter Betriebsbedingungen des Dienstes an Gewährleisten Sie gute Verfügbarkeitsindikatoren wie die Anbieter oben;
* des PCA/PRA -Plan Alle Vorfälle, die entstehen würden.

### 11.2.2.Fernzugriff des Cloud -Tempels im Bereich des Sponsors

Der Dienstanbieter refrains im Rahmen dieser Vereinbarung von Service, alle Zugriff auf die Befürworter und den Raum der Schnittstelle der Sponsor.

Es wird der Sponsor sein, den notwendigen Zugang zum Personal zu gewähren des Anbieters.Der Sponsor erkennt an, dass der Zugriff verwendet wird als Teil der Unterkunft und letztendlich des Outsourcings (falls abonniert vom Sponsor).

### 11.2.3.Zugang von Dritten, die an der Bereitstellung des Dienstes am Umfang des Sponsors teilnehmen

Kein entfernter Zugang zu Dritten, die an der Bereitstellung des Dienstes teilnehmen ist nicht erlaubt.

Wenn ein technischer Bedarf diesen Fall notwendig machte, dann ist dies erforderlich Die Art des Zugangs würde erst nach Benachrichtigung über den Sponsor durchgeführt Begründung und seine schriftliche Vereinbarung erhalten.

# 12. Datenlöschverfahren am Ende des Vertrags

Am Ende des Vertrags, unabhängig davon, ob der Vertrag ein Ende erreicht hat oder für jede andere Sache, der Dienstleister versicherte die sichere Löschung von Alle Daten, die im Rahmen des Dienstes verarbeitet wurden, einschließlich Die technischen Daten des Sponsors.Der Anbieter wird a geben formelle Mitteilung während eines Zeitraums von einundzwanzig Tagen (21) Kalender.Die Daten des Sponsors werden in a gelöscht Höchstdauer von dreißig (30) Tag nach der Benachrichtigung.Der Anbieter Bietet dem Sponsor ein Datenlöschzertifikat.

# 13. anwendbares Gesetz

## 13.1.Allgemein

Anwendbares Gesetz und zu denen diese Konvention von Dienst ist französisches Recht.

## 13.2.Einhaltung des Gesetzes und der geltenden Vorschriften

Der Dienstleister beteiligt sich auf die folgenden Punkte:

* Identifizierung von anwendbaren rechtlichen und regulatorischen Einschränkungen als Teil des Dienstes;
* Einhaltung gesetzlicher und behördlicher Einschränkungen für die geltenden Einschränkungen Daten, die dem Dienstanbieter innerhalb der Grenzen der Verantwortlichkeiten von anvertraut sind ce dernier d'une part, et des dispositions prévues au Contrat d'autre part.;
* Le respect de la Loi informatique et liberté et du RGPD ;
* La mise en œuvre de moyens de protection des données personnelles ;
* La mise en œuvre d’un processus de veille légale et réglementaire ;
* De disposer et maintenir des relations appropriées ou une veille avec les autorités sectorielles en lien avec la nature des données traitées als Teil der Dienste.Dies schließt insbesondere das ANSSI, den Cert-FR, ein und der CNIL.

## 13.3.GDPR

Als Subunternehmer im Sinne von Artikel 28 der Subunternehmer fungieren Allgemeine Datenschutzbestimmungen (DSGVO), der Dienstleister Sich engagieren:

* Transparenz und Rückverfolgbarkeit sicherzustellen;
* Um einen DPO zu bezeichnen, der für die Definition und Implementierung der Maßnahmen zuständig ist Schutz personenbezogener Daten;
* Bieten Sie dem Sponsor bei der Alarminstallation Unterstützung und Beratung, wenn Eine Untersuchung des letzteren stellt einen Verstoß gegen die Regeln von dar Schutz personenbezogener Daten, wenn der Dienstleister über die Mittel verfügt von Identifizieren;
* Eine Sicherheitsgarantie für die verarbeiteten Daten (aufgrund der Qualifikation Secnumcloud).

## 13.4.Schutz in Bezug auf das außereuropäische Recht

Der Statuensitz des Dienstleisters ist innerhalb eines Mitgliedstaates eingerichtet der Europäischen Union.Aktienkapital und Stimmrechte in der Dienstleister sind weder direkt noch indirekt:

* individuell mehr als 24%;
* und hielt zusammen mehr als 39%;

von dritt -partistischen Einheiten mit ihrem gesetzlichen Hauptsitz, Verwaltung Zentral- oder Haupteinrichtung innerhalb eines Nicht -Mitglieds von die Europäische Union.

Im Berufungsrecht durch den Dienstleister als Teil des Dienstes, eine dritte Partnerfirma - einschließlich eines Subunternehmers - haben sein gesetzlicher Hauptsitz, die zentrale Verwaltung oder die Haupteinrichtung Innerhalb eines nicht -Mitgliedszustandes der Europäischen Union oder der Zugehörigkeit oder kontrolliert von einem drittparty -Unternehmen, der außerhalb der Gewerkschaft eingestellt ist Europäer, der Anbieter ist begangen:

* dass dies über -mentioned Third Company keinen Zugang zu Zugang hat Daten, die durch den Dienst “sicherer Tempel” betrieben werden;
* Eine Ausbeutung Autonomie durch die Möglichkeit haben einen anderen Subunternehmer aufrufen oder schnell Arbeiten Sie eine technologische Alternative.

Zur Erinnerung sind die genannten Daten diejenigen, denen sie anvertraut sind Anbieter des Sponsors sowie alle technischen Daten einschließlich Informationen zu Sponsoren.

Für die Zwecke dieses Artikels ist das Kontrollkonzept gehört als das in II von Artikel L233-3 des Code von erwähnt Handel.

# 14. Unterschriften

Made zu  \_  \_  \_  \_ \_ \_  \_ \_  \_  \_ \_   \_ \_ \_  \_ \_ \_ \_ \_ *, die*  \_  \_  \_ \_ \_  \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_     \_ \_ \_ \_ \_  \_ \_ \_   \_ \_ \_ \_

Für den Cloud -Tempel der Dienstleister

Für  \_  \_  \_ \_ \_ \_  \_  \_ \_ \_  \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_  \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_  \_, der Spons