Table of Contents

Cloud Temple Logo

# 1. Openiaas Servicevertrag

| \*\* Empfänger: \*\* \*\* Sponsor | \*\* |
| --- | --- |
| \*\* Referenz der Dokumente \*\* 202530101\_v3.0.docx\_jour jj | ct.am.jur.anx openiaas- aaaa |
| \*\* Ihre Gesprächspartner \*\*\* | Vorname \*\* Nachname\* |
| Account-Manager |  |
| E-Mail: *Vorname* @cloud-te | mple.com |
| \*\* Datum der letzten Wette a Tag\*\* | m 17.01.2025 |
| \*\* Validierungsdatum Tag JJ vertraglich \*\* | AAAA |

| \*\* 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 v1.6 21/03/2024 Enrichissement Lorena ALCALDE |
| v2.0 29/03/2024 Ajustements conformité SNC Nicolas ABRIOUX |
| v2.0 03/04/2024 Publication Lorena ALCALDE |
| V3.0 17/01/2025 Enrichissement Emeline CAZAUX |

# 2. TABLE DES MATIÈRES

* [1.\*\* Servicevereinbarung IaaS \*\*] (#xc3786c07943ae71DEC5191B24567A7F31CB6100)
* [2.\*\* Caler of Contents \*\*] (#x3DFFD8C5466B60A9D1847F151E1FF8BF27D5BBE)
* [3.Vorläufigkeit und Glossar] (#x9df3d46524e9accaDa5b6725a4b3f19a8b9b42)
* [3.1.Vorläufig] (#x72BDBCBBF0C088C7B664A8859DFF9C5E94A1C67)
* [3.2.Glossar](#glossar) (#x0bd89fddb7967dedd9680ed4f7efa236729ef3e)
* [4.Acronymes] (#x69EA33329484B8F0083D344AD9C43D7DABDCCC9)
* [5.Gegenstand dieser Vereinbarung von service](#X30e34f28e133265489633a87e3abd4d1a022de5)
* [6. Audit](#X910e2801262de94af715f54b8fb509cc70cc79a)
* [7. Description du Service](#X3d12a6c93683f0122f5f9a8e21e7c12fc92490b)
  + [7.1. Modèle de responsabilité partagé](#X5ab2fd5cebb0dc76febf8e32f5665b447285437)
  + [7.2. Présentation détaillée du périmètre du Service](#Xd81ad0562f6e00e693916802084624b2a4885a5)
    - [7.2.1. Infrastructures Datacenters](#Xfd30a9e9ca5808eb0dd2b0f76d8755ff494726d)
* [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. Mise en œuvre de solutions de reprise d’activité ou de continuité d’activité](#X5610bffa77dd118e87cbee05f204158179c962f)
  + [7.3. Limitations des services dans le modèle IaaS qualifié](#X9afa960ae3673041349d17f6a264de8fb35d3b0)
    - [7.3.1. Services managés en RUN](#Xa64cd9832e1132b6d2d4e8ef50163a925fcceeb)
    - [7.3.2. Configuration du secours](#Xfc39a8474ae9c8d4eedbb3b8e543dc0a137bd71)
    - [7.3.3. Configuration de la sauvegarde](#Xfd8664b285a442773de0c9989256f92bc1f6ca2)
  + [7.4. Mise en œuvre du service](#X93e04903630a0a81d7b9ebc1a4c5a933dfa0088)
    - [7.4.1. Prérequis techniques](#X59ca4242dbed0e6d5e3efa2ba91a80866647f92)
  + [7.5. Localisation du service en France](#Xdcea3053acc96cf4c715a189f3d7d9842c70915)
    - [7.5.1. Localisation des Datacenters hébergeant le Service](#Xac9c0f685576284f9431d5c1b6df99bc7ab662b)
    - [7.5.2. Localisation des agences Cloud Temple opérant le service](#X528b4e5e85b084898df1a4b0ee003fda94dca5d)
  + [7.6. Support](#X451baaab9b4764d97da95395b7e24265143a283)
    - [7.6.1. Nature du support accompagnant le service](#X192381358bcad693baa22b16773742f4c8cf227)
    - [7.6.2. Sollicitation du service support technique](#X03ef425751011df1818d9488df5625576c33f5e)
    - [7.6.3. Processus de gestion des Incidents](#Xac759d2aee6d685130dea876d7a1ed03888b994)
    - [7.6.4. Processus de priorisation des 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 COMMANDITAIRE](#Xc34f07dff71165a85ac919098e14cdc0f0f59e0)
  + [9.7. Effacement des données en fin de Contrat](#X18af7e8db06fe2d84076a4e5a797e8b384bc11c)
* [10. Cycle de vie de la présente Convention de service](#X89744c1f67247955b75e73d73aaa55899645415)
  + [10.1. Entrée en effet de la Convention de service](#Xa3b4f57d1f6067d72eba0c13dc12b4e2e5a4cf1)
  + [10.2. Évolutions de la Convention de 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] (#x55FC305E53901383E26FDA6B4957FBEEFA9CA)
* [11.1.1.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. SIGNATURES](#X7ad993788a708b47017c27c9d96178e8795e44f)

# 3. Préliminaire et Glossaire

## 3.1. Préliminaire

Le présent document formalise la Convention de service associée au service OpenIaaS en cours de qualification SecNumCloud.

Le Service est en cours de qualification SecNumCloud (voir attestation qui sera en Annexe).

La présente convention de service complète et est complémentaire aux conditions générales de vente et d’utilisation du Prestataire. Il est entendu que les documents contractuels s’interprètent de manière cohérente entre eux. En cas de contradiction ou de divergence entre les termes des documents contractuels, les documents prévaudront les uns sur les autres dans l’ordre suivant :

1. Conditions Générales de Vente et Utilisation (CGVU)
2. Convention de Service SecNumCloud IaaS
3. Convention de Service SecNumCloud OpenIaaS
4. Convention de Service SecNumCloud PaaS
5. Convention de Service spécifique - Bare Metal
6. Spezifische spezifische Übereinstimmung
7. Sicherheitsversicherungsplan (nicht)
8. Spezielle Nutzungsbedingungen (CPU)
9. 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, annuaire, certificats...
* **Evènement :** Un "événement" est toute occurrence détectable ou identifiable pouvant avoir une importance pour la gestion du Service.
* **Hyperviseur :** Système d’exploitation permettant l’execution de machines virtuelles sur une lame de calcul.
* **Incident :** Tout événement imprévu qui perturbe le fonctionnement normal du Service ou compromet la sécurité des données.
* **Incident de sécurité :** Tout événement dans le périmètre du Service:
  + De nature intentionnellement malveillante ;
  + De nature accidentelle portant atteinte à l’intégrité, la confidentialité ou la traçabilité du Service ou des données du COMMANDITAIRE ;
  + Portant atteinte aux mesures de sécurité existantes. Les atteintes à la Disponibilité d’origine non-malveillante ne sont pas considérées comme un Incident de sécurité (panne matérielle, bug, dysfonctionnement, sinistre naturel…).
* \*\* 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.
* \*\* Openiaas Service: \*\* Kennzeichnet den IaaS -Service basierend auf a OpenSource -Technologie im Prozess der Secunumcloud -Qualifikation, vom Dienstleister für Infrastruktur an den Sponsor ausgestellt vom Anbieter beibehaltene Techniken, wie in der beschrieben Abschnitt “Beschreibung des Dienstes” Service.

<!->

* \*\* 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** Change Advisory Board – Comité consultatif sur les changements |
| **CMDB** Configuration Management Database – Base de données de gestion des configurations |
| **COPIL** Comité de pilotage |
| **COSTRAT** Comité stratégique |
| **COPROJ** Comité Projet |
| **DB** Database (base de données) |
| **DPA** Data Protection Agreement |
| \*\* 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** Recovery Point Objective – Fraicheur des données restaurées en cas de Sinistre |
| **RTO** Recovery Time Objective – Délai de rétablissement du service en cas de Sinistre |
| **SDM** Service Delivery Manager |
| **SLA** Service Level Agreement – Accord sur les niveaux de services |
| **SNC** SecNumCloud |
| **SOC** Security Operation Center |
| **TMA** Tierce Maintenance dApplication |
| \*\* UO \*\* Arbeitseinheit |
| \*\* VABE \*\* Validierung der Eignung für eine gute Ausbeutbarkeit |
| \*\* vabf \*\* Validierung der Eignung für die ordnungsgemäße Funktion |
| \*\* VM \*\* Virtuelle Maschine (virtuelle Maschine) |
| \*\* VSR \*\* Validierung des regulären Service |

# 5. Gegenstand dieser Servicevereinbarung

Diese Servicevereinbarung legt die Bedingungen nach Bedingungen nach lesquels le Prestataire s’engage à délivrer le Service au COMMANDITAIRE. Son objet est de :

* Préciser les exigences de performance attendues par le COMMANDITAIRE en termes de fonctionnalité et de fiabilité du Service ;
* Énoncer les obligations du Prestataire afin de satisfaire aux niveaux de service convenus ;
* Identifier les normes réglementaires applicables spécifiquement au Service délivré ;
* Assurer une uniformité et une intégrité dans l’évaluation de la qualité du Service ;
* Garantir l’excellence des services fournis, évaluée au moyen d’indicateurs de performance quantitatifs.

Il est stipulé que, dans l’hypothèse où le Prestataire se verrait retirer sa qualification SecNumCloud, le Contrat pourra être résilié de plein droit, sans encourir de pénalités, par le COMMANDITAIRE. Dans une telle éventualité, le Prestataire s’engage à informer le COMMANDITAIRE de cette déqualification par envoi d’une notification officielle, au 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 respect intégral des obligations liées à la conformité avec les dispositions de l’article 28 du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), facilitant ainsi la réalisation d’audits.

Par l’acceptation de la présente Convention de service, le COMMANDITAIRE confère son autorisation explicite à :

1. L’Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d’Information (ANSSI) ainsi qu’à l’entité de qualification compétente pour entreprendre la 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.

Das zwischen dem Anbieter und dem angewendete gemeinsame Verantwortungsmodell Der Sponsor im Rahmen des Dienstes ist in §7.1 dargestellt.

Es wird davon ausgegangen, dass der Dienstleister sein Fachwissen mobilisiert, um sie zu erreichen Vorteile nach besten professionellen Praktiken und Gemäß den Anforderungen des Secnumcloud -Standards.

## 7.2.Detaillierte Präsentation des Serviceumfangs

| rechnen Sie die C | omputerressource für den Sponsor |
| --- | --- |
| Storage | Données de production du Tenant COMMANDITAIRE |
| Stockage objet S3 | mise à disposition d’une infrastructure de stockage objet souverain multi AZ et compatible avec les API S3 standard. |
| Sauvegarde | Modulo souscription au Stockage objet S3 |
| Infrastructure réseau | Ressource réseau du Tenant COMMANDITAIRE |
| nsolen des Dienst eniaas Service -S iva | es, sodass der Sponsor auf seinen zugreifen kann ponsor und verwalten sie über die Schnittstelle |
| pport den Support rher und nur dies | -Service beigefügten Dienstleistungen e (\*) |

 \_ (\*) Innerhalb der Grenze des Serviceumfangs während der Qualifikation SNC et des responsabilités du Prestataire en la matière\_

### 7.2.1. Infrastructures Datacenters

Le Service englobe la mise à disposition, pour chaque Zone de disponibilité, des prestations qualifiées ci-après :

* Site datacenter situé en France pour la Région FR, conforme aux dernières normes technologiques, avec proposant un niveau de résilience équivalent ou supérieur au niveau Tier 3 du Uptime Institute ;
* Mise à disposition de salles techniques au sein de datacenters dédiés à l’accueil des équipements techniques indispensables à la production du service, incluant calcul, stockage, réseau, câblage, et autres composants nécessaires ;
* Alimentation électrique sécurisée, assurée par deux circuits électriques distincts, garantissant une continuité de service ;
* Fourniture de services de climatisation, ajustés pour respecter les normes et préconisations des fabricants d’équipements, afin de 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 sécurité mises en place, y compris les tests annuels de basculement sur les groupes électrogènes, sont essentielles pour garantir la continuité et l’intégrité des services fournis. Ces pratiques sont conçues pour minimiser les risques de panne et assurer une réactivité optimale en cas d’Incident. En acceptant ces conditions, le COMMANDITAIRE reconnaît l’importance de ces mesures et s’engage à coopérer pleinement pour faciliter leur mise en œuvre. Le COMMANDITAIRE est également encouragé à prendre connaissance des recommandations de sécurité fournies et à les intégrer dans sa propre stratégie de gestion des risques.

### 7.2.2. Infrastructure logicielle de pilotage du Service

Le Prestataire fournit au COMMANDITAIRE la console d’administration et l’API nécessaire à l’utilisation du Service. Il s’engage également à les maintenir cette console d’administration et l’API en condition opérationnelle optimale et à en assurer la sécurité de manière continue. 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 COMMANDITAIRE. Cette opération peut être réalisée via l’Interface COMMANDITAIRE.

Le choix du modèle de lame de calcul, sélectionné parmi le catalogue proposé par le Prestataire, relève de la responsabilité du COMMANDITAIRE.

### 7.2.4. Infrastructure de stockage

Le service comprend la fourniture au COMMANDITAIRE d’une infrastructure de stockage partagée de type SAN (Storage Area Network), offrant divers niveaux de performance. Ce service englobe :

* 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 Openiaas der Sponsoren des Sponsors als Teil des Dienstes. Die Entwicklung und Anwendung einer angemessenen Schutzrichtlinie vom Sponsor hängen vom Abonnement für Arbeitseinheiten ab 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 von Diensten im Openiaas -Modell unter Qualifikation

### 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 réseaux privés, incluant les liens opérateur ;
* Tout service de type managé, ou TMA;
* Toute assistance sur les machines virtuelles au niveau OS et au-dessus dans la pile de responsabilités IaaS, même s’il s’agit de simple supervision.

Cela étant, il n’est absolument pas exclu que le COMMANDITAIRE ait recours à de tels services auprès de l’offre MSP du Prestataire pour intervenir en mode services managés sur ses Tenants. Ces services ne 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 Openiaas -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 la console d’administration qui est mise à disposition dans le cadre de cette Convention de service et qui dispose de fonctionnalités pour configurer les sauvegardes.

En outre, ce service n’aura comme engagement que de traduire par le paramétrage via l’interface COMMANDITAIRE, la configuration spécifiée clairement par le COMMANDITAIRE.

Pour des raisons de flexibilité de l’offre du Prestataire, le COMMANDITAIRE a l’option d’associer une politique de non-sauvegarde sur certaines de ses VM. Dans ce cas, il appartient au COMMANDITAIRE d’assumer ce choix. Le Prestataire ne sauvegardera pas les VM associées à la politique "no backup". Le Prestataire alerte le COMMANDITAIRE que choisir la politique "no backup" ou choisir de sauvegarder manuellement expose le COMMANDITAIRE à une perte de données définitive en cas d’Incident sur les couches basse ou sur les couches dépendant de sa responsabilité dans le modèle IaaS. Dans un tel cas, il sera impossible de tenir le Prestataire responsable de restaurer les données car il n’y aura rien à restaurer. Le Prestataire recommande de toujours sauvegarder les VM.

Pour tout sujet concernant l’OS installé sur une machine virtuelle et tout logiciel ou programme exécuté « par-dessus l’OS », il est de la responsabilité du COMMANDITAIRE de réaliser les opérations d’administration et de supervision au sein de l’Union Européenne s’il souhaite garantir que toute la verticalité des couches du SI soient 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 Xen -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.

Dies beinhaltet Unterstützung, operative Überwachung und Sicherheitsüberwachung (SOC) der technischen Infrastruktur, die die liefert Service.Tatsächlich alle Speicher, alle Verwaltungsaufgaben, Aufsicht und alle Behandlungen werden in Frankreich durchgeführt.

### 7.5.1.Standort von Rechenzentren, die den Dienst hühten

In Ermangelung des Betriebs von Mitarbeitern und Agenturen von Dienstleister, alle Produktionsbetriebe (einschließlich der 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 Temple de travailler à distance. Toutefois, le Prestataire garantit le même niveau de sécurité concernant les accès à distance, notamment concernant les accès VPN. Ces accès distants sont mis en œuvre conformément aux exigences du référentiel SecNumCloud.

## 7.6. Support

### 7.6.1. Nature du support accompagnant le service

Le Prestataire fournit un service de support technique visant à assister le COMMANDITAIRE dans la gestion, le dépannage et l’optimisation de leurs ressources déployées. Ce service couvre une gamme étendue d’activités, depuis l’aide à la configuration initiale des services jusqu’au soutien technique avancé pour résoudre des problèmes spécifiques.

Voici une description des caractéristiques et fonctionnalités du service de support :

* Assistance à la mise en œuvre initiale de l’utilisation du Service ;
* Assistance à la résolution d’incidents ;
* Assistance à la résolution de problèmes ;
* Suivi et conseil sur l’optimisation du socle technique.

Dans le cadre du service de support, le Prestataire ne se substitue pas au COMMANDITAIRE dans l’usage du Service. Le COMMANDITAIRE reste entièrement responsable de la configuration, de l’exploitation de ses VM et de ses Tenants, et de la gestion de tous les éléments (données et applications incluses) qu’il a stockés ou installés sur les infrastructures du Prestataire. Le service de support technique est fourni en accord avec les Conditions Générales de Vente et d’Utilisation, le Prestataire étant tenu à une obligation de moyens.

Le COMMANDITAIRE s’engage à utiliser le service de support technique de manière raisonnable, s’abstenant notamment de solliciter des services non souscrits auprès du Prestataire et de faire intervenir les équipes du Prestataire auprès de ses propres clients ou de tiers non inclus dans le Contrat. Le Prestataire se réserve le droit de rejeter toute demande de service ne respectant pas ces critères.

Le niveau d’engagement du support est conditionné à la souscription des unités d’œuvre de support associées.

### 7.6.2. Sollicitation du service support technique

Le support technique est accessible par le biais d’un système de tickets via la console COMMANDITAIRE et est disponible durant les heures normales de bureau hors jours fériés (8h - 18h ; Lundi – Vendredi ; calendrier et horaires français). Pour les urgences survenant en dehors 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 Angemessen der Situation, ihrer Priorisierung und einer wirksamen Diagnose. Der Sponsor erhält dann eine Bestätigung per E -Mail, um anzuzeigen Die Schaffung des Tickets und seiner eindeutigen Zahl.Der Sponsor kann Wenden Sie sich an den Status und die Geschichte seiner Anfragen und Erklärungen Vorfälle direkt aus der Verwaltungskonsole.

### 7.6.3.Vorfallmanagementprozess

Während einer Erklärung eines Vorfalls das technische Support -Team von 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 \*\* p3 \*\* \*\* p4 \*\* \*\* p5 \*\* | ität Priorität |

Service -Level -Verpflichtungen, die jeder Ebene von entsprechen Die Priorität ist im nächsten Kapitel detailliert.

### 7.6.5.Sprache und Ort des Support -Service

Der Support wird vom Dienstleister zum Minimum in erteilt Französische Sprache.Die Unterstützung kann auch in der Sprache bereitgestellt werden Englisch. 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 implémente ses systèmes à travers au moins deux des Zones de disponibilité présentes dans la Région concernée.

En l’absence de respect de ces conditions par le COMMANDITAIRE, celui-ci se verra dans l’incapacité de revendiquer l’application des SLAs concernés, lesquels sont spécifiquement identifiés par un astérisque (\*). L’accessibilité aux SLAs se fait via l’interface COMMANDITAIRE. Les mesures s’entendent calculées mensuellement :

* \*\*SLA 1 (\*) : IC-INFRA\_SNC-01\*\* – Disponibilité de la puissance de calcul (Compute) : taux de disponibilité garanti de 99,99%, calculé sur une base 24h/24, 7j/7.
* \*\*SLA 2 (\*) : IC-INFRA\_SNC-02\*\* – Disponibilité du stockage : taux de disponibilité garanti de 99,99%, calculé sur une base 24h/24, 7j/7.
* **SLA 3 : IC-INFRA\_SNC-03** – Fiabilité de la sauvegarde : taux de disponibilité garanti de 99,99%, calculé sur une base 24h/24, 7j/7.
* \*\*SLA 4 (\*) : IC-INFRA\_SNC-04\*\* – Disponibilité de l’infrastructure réseau : taux de disponibilité garanti de 99,99%, calculé sur une base 24h/24, 7j/7.
* **SLA 5 : IC-INFRA\_SNC-05** – Accès Internet : taux de disponibilité garanti de 99,99%, calculé sur une base 24h/24, 7j/7.

***Remarques*** :

* *En réponse une attaque par déni de service distribué (DDoS), le Prestataire se réserve le droit d’ajuster sa configuration de routage 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***  *(TCP -Port 3389) aus dem Internet -Set (Subnetz 0.0.0.0/0) sowie interne Protokolle wie*  ***SMB***  *(Port TCP/UDP 445) oder*  ***NFS***  *(TCP/UDP 2049 Port).*

## 8.2.Inbetriebnahme der Verfügbarkeits -Verpflichtung in Auftragsschnittstellen

-Sla 6: IC-infra\_snc-06-Access zur Administrationskonsole Service: 97%garantierte Verfügbarkeit, kontinuierlich sichergestellt, 24 Stunden am Tag 24 und 7 Tage die Woche. -Sla 7: IC-infra\_snc-07-Access an Service Piloting Aiti: a disponibilité de 99.9%, calculé sur une base 24h/24, 7j/7.

## 8.3. Engagement de disponibilité du support

* **SLA 8 : IC-INFRA\_SNC-08** – Voici les engagements de performance du support technique du Prestataire pour les incidents, hors maintenances programmées :

|  |
| --- |
| Priorité Garantie de temps d’intervention Objectif de |
| (GTI) performance |

* Priorité 30mn 95% **P1**
* Priorité 2h 90% **P2**
* Priorité 4h 90% **P3**
* Priorité 24h 85% \*\* p4 \*\*

Priorität 48H 85% \*\* p5 \*\* ——————————————————————————-

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

| Objektive Interv (GTI) Leistung | entionszeit Garantie von |
| --- | --- |
| Anfrage von 4 St Service | unden 90% |

* Notiz\*:
* *Die Frist für die Interventionszeitgarantie (GTI) wird bei berechnet 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 performance rencontrés. Sur la base des résultats de cette analyse, des recommandations pourront être suggérées.*

## 8.4. Engagement de disponibilité du stockage objet S3

* **SLA 10 : IC-INFRA\_SNC-10** – Voici les engagements de disponibilité pour le stockage objet S3 :

|  |
| --- |
| Indicateur Engagement Objectif de |
| 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 Nutzungsbedingungen ausgelegt.Kein Vorfall, Dysfunktion oder Schäden, die aus dieser nicht konformen Verwendung resultieren In dieser Vereinbarung definierte Service Level -Vereinbarungen (SLA) Dienstleistungen.
* Die Haltbarkeitsgarantie ist auf die Verwendung von bedingt Dienstleistungen gemäß den aktuellen Best Practices und Standards und ausdrücklich eine Änderung der Daten ausschließen, ob absichtlich oder zufällig, was auf Maßnahmen der von der ergriffenen Maßnahmen erfolgt 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 exécution des politiques des sauvegardes, dans le cas où le COMMANDITAIRE constate qu’une machine virtuelle n’est pas sauvegardée, il lui appartient d’en vérifier la cause, le COMMANDITAIRE pourra solliciter le Support du Prestaire selon le niveau de support souscrit pour être assisté.*

**Le SLA 8 : IC-INFRA\_SNC-08 et SLA 9**, sera exclusivement applicable dans le cas d’un Incident du service sauvegarde.

# 9. Organisation de la relation contractuelle

## 9.1. Responsabilités du Prestataire

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. A fournir, les éléments d’appréciation des risques relatifs à la soumission des données du COMMANDITAIRE au droit d’un état non-membre de l’Union Européenne ;

1. A informer le COMMANDITAIRE des sous-traitants ultérieurs intervenants dans la fourniture du Service, et à l'informer de tout changement l'impactant relatif à ces sous-traitants.

Le Prestataire et l’ensemble de ses filiales s’engagent à respecter 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. Limitation des responsabilités du Prestataire

Du fait de l’ensemble des définitions et conditions mentionnées dans la présente Convention de service, les responsabilités du Prestataire sont limitées ainsi :

1. Le modèle de responsabilité partagée, décrit dans la section « Modèle de responsabilités partagées » de la présente Convention de service, limite de fait l’implication du Prestataire dans les couches de fonctionnement allant “au-dessus” de la mise à Berechnung von Berechnung, Netzwerk, Speicher und Backup.Dies schließt insbesondere und ohne sich selbst aus:

* 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 Das hilft diesen Komponenten im Hinblick auf den Openiaas -Service in SecturumCloud Qualification Lektionen.

## 9.3.Zugangsbeschränkung

Im Rahmen des Dienstes ist der Dienstleister strengstens untersagt Zugriff auf die Unterstützer des Sponsors ohne Genehmigung vor.Es liegt in der Verantwortung des Sponsors, die bereitzustellen Der notwendige Zugang zum Anbieter des Anbieters nach Bedarf spezifisch für Unterkünfte und gegebenenfalls Dienstleistungen Support -Profis, wenn diese Option von der ausgewählt wurde Sponsor.

Der Sponsor erkennt an, dass dieser Zugang ausschließlich gewährt wird Für die Bedürfnisse im Zusammenhang mit der Bereitstellung vereinbarter Dienstleistungen, stellen Sie sicher 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 Dienstes 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: - Le Prestataire exige des tiers participant à la mise en œuvre du service, dans leur contribution au Service, un niveau de sécurité au moins équivalent à celui qu’il s’engage à maintenir dans sa propre politique de sécurité applicable au service Secure Temple ;

* Le Prestataire contractualise, avec chacun des tiers participant à la mise en œuvre du service, des clauses d’audit permettant à un organisme de qualification de vérifier que ces tiers respectent les 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 éventuelles exigences sectorielles spécifiques liées aux types d'informations confiées par le COMMANDITAIRE et nécessitant d'être prises en compte par le Prestataire.
* Le COMMANDITAIRE accepte de ne pas demander au Prestataire des exigences ou actions faisant déroger le Prestataire aux exigences du référentiel SecNumCloud dans sa version courante d'une part, ou abaissant le niveau de sécurité établi par le respect des exigences de ce même référentiel d’autre part.

## 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 validation, qui altère les conditions financières initialement établies, nécessitera l’établissement et la signature d’un avenant au Contrat en cours.

Les facteurs pouvant induire une révision de cette Convention de service incluent, sans s’y limiter :

* L’évolution de l’infrastructure technique délivrant le Service OpenIaaS ;
* Les ajustements apportés aux services déployés par le Prestataire pour fournir le Service ;
* Les variations des engagements pris et des sanctions applicables ;
* Les reconfigurations organisationnelles au sein du COMMANDITAIRE ou du Prestataire ;
* L’expansion ou la réduction du champ d’application du Service.

La gestion des versions et des révisions de la Convention de service est consignée en préambule du document pour en faciliter le suivi.

### 10.2.1. Évolutions déclenchées par le COMMANDITAIRE

Les évolutions de la Convention de service peuvent avoir, notamment, pour origine :

* Une évolution de l’infrastructure gérée par le Prestataire ;
* 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

Darüber hinaus verpflichtet sich der Cloud -Tempel, dies zu überarbeiten Servicevereinbarung (insbesondere seine Kündigung) ohne Strafe Für den Sponsor im Falle eines Verlusts der Secunumcloud -Qualifikation.

Dienste enthalten keine Reversibilitätsverpflichtung (nämlich,, nämlich, Hilfe für den Sponsor, damit er sein System auf a migrieren kann ein anderer “Anbieter) mit Ausnahme der Bereitstellung von Sponsor durch den Anbieter der Sponsor -Schnittstelle zulässt 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). Le COMMANDITAIRE, seul maître de son système, doit tout mettre en œuvre pour faciliter cette opération en tant que de besoin (ce qui implique, notamment, qu’il mette en place une documentation rigoureuse à cet effet) et l’élaboration de plans de réversibilité. Dans le cas où le COMMANDITAIRE aurait besoin d’une prestation complémentaire, le Prestataire peut proposer une mission de conseil à cet égard dans le cadre d’un contrat spécifique à négocier.

# 11. Disponibilité, continuité et restauration du service

## 11.1. Gestion des Incidents et des interruptions

### 11.1.1. Incidents

#### 11.1.1.1. Types d’Incidents traités dans le cadre de cette Convention de service

* Sinistres ;
* Pannes et défaillances ;
* Incidents de sécurité impactant la disponibilité, la confidentialité ou l’intégrité du Service.

#### 11.1.1.2. Traitement des incidents

Le Prestataire informe le COMMANDITAIRE dans les meilleurs délais, des Vorfälle und Unterbrechungen durch eine Benachrichtigung in der Konsole -Konsole oder per E -Mail im Sponsor -Kontakt.DER Der Anbieter informiert den Sponsor der Behandlung des Vorfalls von Der Kanal zur Benachrichtigung des Vorfalls oder durch den angegebenen Kanal In der Benachrichtigung des Vorfalls.

### 11.1.1.3.Benachrichtigung der Sicherheitsvorfälle

Der Sponsor ist für die Auswahl der Schweregrade verantwortlich des Incidents de sécurité pour lesquels il souhaite être informé, par exemple via leur formalisation dans un PAS applicable au Service.

Par défaut, le COMMANDITAIRE est informé :

* Des incidents de sécurité avec impact (impacts I1 et I2 selon l’échelle d’impact définie dans le processus de priorisation des traitements de la présente Convention de service) ;
* Des incidents de sécurité impactant la confidentialité ou l’intégrité 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

Aucun accès distant de tiers participant à la fourniture du Service n’est autorisé.

Si un besoin technique rendait ce cas de figure nécessaire, alors ce type d’accès ne serait réalisé qu’après notification du COMMANDITAIRE justification et obtention de son accord écrit.

# 12. Procédure d’effacement des données en fin de Contrat

A la fin du Contrat, que le Contrat soit arrivé à son terme ou pour toute autre cause, le Prestataire assura l’effacement sécurisé de 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 Letztere von einer Aktie und den im Vertrag vorgesehenen Bestimmungen auf der anderen Seite.;
* Respekt vor dem Datenschutzgesetz und der DSGVO;
* die Implementierung von personenbezogenen Datenschutzmitteln;
* Umsetzung eines rechtlichen und regulatorischen Überwachungsprozesses;
* entsorgen und aufrechtzuerhalten oder beobachten Sie mit Sektorbehörden im Zusammenhang mit der Art der verarbeiteten Daten 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 une instruction de ce dernier constitue une violation des règles de protection des données personnelles si le Prestataire a le moyen d’en identifier ;
* Une garantie de sécurité sur les données traitées (du fait de la qualification SecNumCloud).

## 13.4. Protection vis à vis du droit extra-européen

Le siège statuaire du Prestataire est établi au sein d'un État membre de l'Union Européenne. Le capital social et les droits de vote dans la 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 betriebene Daten;
* Eine Ausbeutung Autonomie durch die Möglichkeit haben einen anderen Subunternehmer aufrufen oder schnell oeuvre une alternative technologique.

Pour rappel, les données visées sont celles qui sont confiées au Prestataire par le COMMANDITAIRE ainsi que toutes Données techniques comprenant des informations sur les COMMANDITAIRES.

Pour les besoins du présent article, la notion de contrôle est entendue comme étant celle mentionnée au II de l’article L233-3 du code de commerce.

# 14. SIGNATURES

Fait à \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Für den Cloud -Tempel der Dienstleister

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