Table of Contents

logotipo de la nube del templo

# 1. Convención de servicio de metal desnudo

| \*\* destinatarios: \*\* \*\* patr | ocinador \*\* |
| --- | --- |
| \*\* Referencia de los documen 20250122\_v1.0.docx\_jour mm A | tos \*\* ct.am.jur.anx.CDSS -BM - AAA - VF |
| \*\* Tus interlocutores \*\*\* No | mbre \*\* Apellido\* |
| Gerente de cuentas |  |
| Correo electrónico: \*Nombre | \*@Cloud-Temple.com |
| \*\* Fecha de la última apuest día\*\* | a al 22/01/2025 |
| \*\* Fecha de validación Día M contractual \*\* | M AAAA |

| \*\* Versión \*\* \*\* Fecha \*\* \*\* Acción \*\* \*\* Autor \*\* |
| --- |
| V1.0 22/01/2025 Escritura inicial Nicolas Bodilis |

# 2. Tabla de contenido

* [1.\*\* Acuerdo de servicio Desnudo \*\*] (#xc3786c07943ae71dec5191b24567a7f31cb6100) metal
* [2.\*\* caler de contenido \*\*] (#x3dffd8c5466b60a9d1847f151e1ff8bf27d5bbe)
* [3.Preliminar y Glosario] (#x9DF3D46524E9ACCEADA5B6725A4B3F19A8B9B42)
* [3.1.Preliminar](#preliminar) (#x72BDBCBBF0C088C7B664A8859DFF9C5E94A1C67)
* [3.2.Glosario] (#x0BD89FDDB7967DEDD9680ED4F7EFA236729EF3E)
* [4.Acrónimos] (#x69ea33329484b8f0083d344ad9c43d7dabdcc9)
* [5.Sujeto de este acuerdo de Servicio] (#x30E34F28E133265489633A87E3ABD4D1A022DE5)
* [6.Auditoría] (#x910E2801262DE94AF71544B8FB509CC70CC79A)
* [7.Descripción del servicio] (#x3D12A6C93683F0122F5F9A8E21E7C12FC92490B)
* [7.1.Modelo de responsabilidad Shared] (#x5AB2FD5CEB0DC76FEBF8E32F5665B4447285437)
* [7.2.Presentación detallada del perímetro de Servicio](#Xc2d7af6dcb82a37a5102c9f7e9987b4befb8be3) (#xd81ad0562f6e00e693916802084624b2a4885a5)
* [7.2.1.Infraestructura DatacEnters] (#XFD30A9E9CA5808EB0D0D2B0F76D875F494726D)))
* [7.2.2.Infraestructura de software para Servicio] (#x429D709E167549B1F31F4CDBE79BBF526F0B1DC)
* [7.2.3.Infraestructura Cálculo] (#x432e4596f65dd97ffb3314bc9725a08a9369f4d)
* [7.2.4.Infraestructura de Almacenamiento](#infraestructura-de-almacenamiento) (#x30EFBAC0441AD31CD6EC07282A96ACFCD07E9B2)
* [7.2.5.Infraestructura de red Global](#infraestructura-de-red-global) (#x78b4484e386c95a988a698cd84bae342679ddb5)
* [7.2.6.Implementación de soluciones de actividad o actividad o Continuidad de la actividad] (#x5610BFFA77DD1118E87CBEE05F204158179C962F)
* [7.3.Limitaciones de los servicios en el modelo de metal desnudo Calificado] (#x9AFA960AE3673041349D17F6A264DE8FB35D3B0)
* [7.3.1.Servicios administrados en Ejecución] (#xa64cd9832e1132b6d2d4e8ef50163a925fcceeb)
* [7.3.2.Configuración de Secours] (#XFC39A8474AE9C8D4EEDBB3B8E543DC0A137BD71)

<!->

* [7.4.Implementación de Servicio] (#x93e04903630a0a81d7b9ebc1a4c5a933dfa0088)
* [7.4.1.Requisito previo Técnicas] (#x59ca4242dbed0e6d5e3efa2ba91a80866647f92)

<!->

* [7.5.Ubicación del servicio en Francia] (#XDCEA3053ACC96CF4C715A189F3D7D9842C70915)
* [7.5.1.Ubicación de los centros de datos que alojan el Servicio] (#xac9c0f685576284f9431d5c1b6df99bc7ab662b)
* [7.5.2.Ubicación de las agencias del templo en la nube que operan Servicio] (#x528B4E5E85B084898DF1A4B0EE003FDA94DCA5D)
* [7.6.Soporte] (#x451baaab9b4764d97da95395b7e24265143a283)
* [7.6.1.Naturaleza del apoyo que acompaña al Servicio](#X5b64b560834049ae90239d33777677ec633909f) (#x192381358bcad693baa22b16773742f4cf227)
* [7.6.2.Solicitud de servicio de soporte Técnica] (#x03EF425751011DF1818D9488DF5625576C33F5E)
* [7.6.3.Proceso de gestión Incidentes] (#xac759d2aee6d685130dea876d7a1ed0388b994)
* [7.6.4.Proceso de priorización de Tratamientos](#proceso-de-priorización-de-tratamientos) (#x30A0604E2D2957AE43D1F1FE2CB9C04F5C05885)
* [7.6.5.Idioma y ubicación del servicio Soporte] (#x1AFC584A9D5F886A1AD8B9CA498773D2E10CFF8)
* [8.Compromisos y niveles de Servicios] (#XF1662FA601C14A35F4B238C1EFFE9C712D3EFBE)
* [8.1.Compromisos de disponibilidad de Infraestructura](#Xd22d7bb06a44b200e98320f3c587fafbae4bec4) (#x8e3206aed4045e8fbaad84d93ea150db664eb69)
* [8.2.Compromiso de disponibilidad de interfaz Comandante] (#x86570f48e6da9370f069232b4ae175183f2dafd)
* [8.3.Compromiso de disponibilidad de Soporte](#compromiso-de-disponibilidad-de-soporte) (#XFC8548982B300528A67725F1705F15805F405F0)
* [9.Organización de la relación contractual] (#xf5428518d06ee6569b2c74ea4a26421ab09998e2)
* [9.1.Responsabilidad de Proveedor] (#x29068434a285c3f52c7ddc1ef50404d65e76fb5)
* [9.2.Limitación de responsabilidades de Proveedor] (#x19121b2bd4fb4e4f45228e8bab910b62dc757c1)
* [9.3.Limitación de acceso](#limitación-de-acceso) (#x4e70434457f7c115f116a9f6ea4ab4af9b8d941)

[9.4.Responsabilidades de terceros que participan en la provisión del servicio Templo seguro] (#XC662A81CADD2BAA300CA83A27240DEC61621A56)

* [9.5.Responsabilidades y obligaciones de Comandante] (#x53C94C34C467A68244EA6CE991E3E56C55D5D85)
* [9.6.Derechos de Comandante] (#xc34f07dff71165a85ac919098e14cdc0f0f59e0)
* [9.7.Borrado de datos al final de Contrato] (#x18AF7E8DB06FE2D84076A4E5A797E8B384BC11)

<!-> - [10.Ciclo de vida de este Acuerdo Servicio] (#x897444c1f67247955b75e73d73aaa55899645415) - [10.1.Entrada de la Servicio] (#xa3b4f57d1f6067d72eba0c13dc12b4e2e5a4cf1) - [10.2.Desarrollos en el Servicio] (#XB5B2D189Dece37Be8660FBD35B3E0D097BB2969) - [10.2.1.Desarrollos desencadenados por el Comandante] (#x946A541A54AB2F0CA92CA2E5AB41B3740F564) - [10.2.2.Desarrollos desencadenados por el Proveedor](#X1e50ae11ef23ed74ab7056f0f09566a373f54ad) (#xe94b2234fc6249c7021ff8c044fdaa857f6a9af) - [10.3.Reversibilidad](#reversibilidad) (#x483eba08298e38537f9f27b026e82e1ece7ce7e) - [11.Disponibilidad, continuidad y restauración de Servicio] (#x115FCC8F59C1201DAE17A3D86136D153BE01044) - [11.1.Gestión de incidentes y Interrupciones] (#x55FC305E53901383E26FDA6B4957FBEEFA9CA) - [11.1.1.Incidentes](#incidentes) (#x648046C564AC1CD52BEBB02B256B193A3DA4D74) - [11.1.1.1.Tipos de incidentes tratados como parte de este Convención de Servicio] (#x09CC1E222DB275B1A463F85596829F3F871AE224) - [11.1.1.2.Tratamiento de Incidentes](#tratamiento-de-incidentes) (#x726D7A25D789F16DB26761D7DF0C2C91F7BC3A) - [11.1.1.3.Nivel de notificación de incidentes de Seguridad](#X34f13b20b1943f2090e194993c0968bbdc6c71a) (#x61ceb4b8f57902c74fbf77bb211197e5a82412) - [11.2.Mantenimiento de Servicio] (#x8F50B0B400C67568E380DDB602AC786EC585905) - [11.2.1.Naturaleza del Mantenimiento] (#x903D92EDF16182242ECFD404337EDBAF2243B81) - [11.2.2.Acceso distante del templo de la nube en el perímetro de Comandante] (#x89ffba42dc424905d6209f36393e0e942b9ed6) - [11.2.3.Acceso de accesorios en tercer acceso participando en el suministro de servicio en el perímetro de Comandante] (#x7ad951099cc984b8fc113222e52c4e27d11465f) - [12.Procedimiento de eliminación de datos al final de Contrato] (#x4EF75D44456496B7EB26B3D2DD8783CF17BD26C2) - [13.Ley aplicable] (#xDC569BBB194E0E4A197CF31537DB4BF08BF3ECA) - [13.1.En cierto sentido General] (#x5ED94D170893FB4C04D7110C419F01198FDA773) - [13.2.Cumplimiento de la ley y las regulaciones Aplicable] (#xCE704548FDD653BA3DBDFE64FEFFF60A0972C3F) - [13.3.RGPD] (#xfc35add53571984b04e4fc9d49dcfff4b7b3395) - [13.4.Protección con respecto a la ley Extraeuropeo] (#x5171f5ee735df20bc2100671620eddd76dca12d) - [14.Firmas] (#x7ad993788a708b47017c27c9d96178e8795e44f)

# 3. Preliminar y Glosario

## 3.1.Preliminar

Este documento formaliza el acuerdo de servicio asociado con Servicio de metal desnudo en términos de calificación SECUNUMCLOUD.

El servicio está siendo calificado SecunumCloud (ver Certificado en el apéndice).

Este acuerdo de servicio completo y es complementario a Condiciones generales de venta y uso del proveedor de servicios.Él es entendió que los documentos contractuales se interpretan en un consistente entre sí.En caso de contradicción o divergencia entre Términos de documentos contractuales, los documentos prevalecerán sobre los otros en el siguiente orden:

1. Condiciones generales de venta y uso (CGVU)
2. Acuerdo de servicio SecnumCloud Openiaas
3. Acuerdo de servicio SecnumCloud PaaS
4. Acuerdo de servicio específico: metal desnudo
5. Acuerdo específico específico
6. Plan de seguro de seguridad (no)
7. Condiciones especiales de uso (CPU)
8. Agrimento de protección de datos ## 3.2.Glosario

En este acuerdo de servicio, el \*\* patrocinador **, el**  Proveedor \*\* y las \*\* Partes \*\* se identifican en el contrato a lo que se anexa este acuerdo de servicio.

Las siguientes expresiones utilizadas en este el servicio se interpretará de acuerdo con las definiciones que son asignado a continuación:

* \*\* Cambio: \*\* Cualquier adición, una modificación o eliminación impactante El servicio, después de haber sido autorizado, planeado o atendido.
* \*\* Cambio estándar: \*\* Cambio sujeto a un procedimiento, incluyendo métodos de producción e impactos (incluyendo Los financieros) son conocidos y aceptados por adelantado por las partes.Él es luego integrado en el catálogo de cambios estándar, y puede de acuerdo con Los casos tienen un GTI y un GTR.
* \*\* Contrato: \*\* Designa el contrato firmado por el patrocinador con del proveedor de servicios para permitir que el patrocinador se beneficie del Servicio, y al que se anexa este acuerdo de servicio.
* \*\*\* Acuerdo de servicio: \*\* Este documento, elaborado en el marco de un contrato específico o condiciones generales de venta y de uso (CGVU), de acuerdo con los requisitos de Repositorio de SecnumCloud.
* \*\* Solicitud de servicio: \*\* Solicitud de devolución sujeta a un Procedimiento, cuya realización: i) no modifica el CMDB, ii) el modo operativo, costos y riesgos son conocidos y aceptados para avanzar y no requieren métodos de retorno traseros específico iii) la realización está sujeta a un nivel de nivel de servicio e incluido en la tarifa del contrato cuando es Realizado en horas de trabajo y días laborales.
* \*\* Disponibilidad: \*\* Capacidad para garantizar la disponibilidad y el mantenimiento rendimiento óptimo del servicio, de acuerdo con los criterios y Compromisos definidos en el nivel de acuerdos de servicio (SLA).
* \*\* Datos técnicos \*\*: Incluye todos los datos manipulados Para emitir el servicio, especialmente cuya identidad de beneficiarios y administradores de la infraestructura técnica, periódicos de infraestructura técnica, configuración de acceso, Directorio, certificados  …
* \*\* Evento: \*\* Un  “evento " es todo detectable o ocurrencia o identificable que puede ser importante para administrar el servicio.
* \*\* Hypervisor: \*\* Sistema operativo que permite la ejecución de Máquinas virtuales en una cuchilla de cálculo.
* \*\* Incidente: \*\* Cualquier evento imprevisto que interrumpa la operación servicio normal o compromete la seguridad de los datos.
* \*\* Incidente de seguridad: \*\* Cualquier evento dentro del perímetro del Servicio:
* Naturaleza intencionalmente maliciosa;
* de una naturaleza accidental que afecta la integridad, el confidencialidad o trazabilidad del servicio o datos de Patrocinador;
* Traer a las medidas de seguridad existentes.Dañar No se considera la disponibilidad de origen sin correo electrónico Como incidente de seguridad (hardware, error, Disfunción, desastre natural …).
* \*\* Interfaz Commander: \*\* Interfaz de administración de servicios provisión del patrocinador por parte del proveedor de servicios, que reúne un Consola de administración web y una API.
* \*\* Poner en producción: \*\* Acción (s) de administración para la realización de Cambiar cuando se aprueba (cambiar, en el sentido de ITIL, solo con respecto a la gestión del cambio y no en su Realización/concretización).
* \*\* Problema \*\*: Causa de uno o más incidentes recurrentes, causa Un incidente potencial (situación de riesgo) que requiere un análisis y una resolución para evitar su recurrencia.
* \*\* Región: \*\* Designa un conjunto de zonas geográficamente delimitado de Disponibilidad en la nube, proporcionar red, cálculo y Almacenamiento para optimizar la latencia, el rendimiento y el cumplimiento Regulatorio local.
* \*\* Servicio: \*\* Designa el servicio de metal desnudo durante la calificación SecnumCloud, emitido al patrocinador por el proveedor de servicios para Infraestructura técnica mantenida por el proveedor de servicios, como descrito en la sección “Descripción del servicio” de esta Acuerdo de servicio.
* \*\* Sinister: \*\* Designa un evento serio de origen natural o humano, accidental o intencional, causando pérdidas y Daño significativo a la víctima.
* \*\* Supervisión: \*\* Monitoreo de un sistema de información o Servicio, que involucra la recopilación de varios datos, como medidas y alarmas.Esta actividad se limita a la observación y el seguimiento, sin intervenir directamente en los elementos monitoreados, una prerrogativa que pertenece a las operaciones de administración.
* \*\* Holding: \*\* Una instancia aislada reservada para un usuario o grupo usuarios, compartiendo una infraestructura común mientras ahora independencia y seguridad de los datos y Aplicaciones.
* **Zone de Disponibilité (AZ) (Availibility zone) :** Une section spécifique et isolée de l’infrastructure de cloud computing, conçue pour assurer la haute disponibilité et la résilience des services par une distribution géographique des ressources.

# 4. Acronymes

| **Acronyme** | **Définition** |
| --- | --- |
| CAB \*\* Junta A mbios | sesora de Cambio - Comité Asesor de |
| CMDB \*\* Base d stión de config | e datos de administración de configuración - Base de datos de uración |
| Copil \*\* Comit | é directivo |
| Costrat \*\* Com | ité Estratégico |
| COPROJ \*\* Comi | té del proyecto |
| DB \*\* Base de | datos (base de datos) |
| DPA \*\* Acuerdo DRP \*\* Plan de | de protección de datos recuperación de desastres (PRA) (Plan de recuperación de actividades) |
| GTE \*\* Garantí | a de tiempo de escalada |
| GTI \*\* Garantí | a de tiempo de intervención |
| GTR \*\* Garantí | a de tiempo de resolución |
| ITIL \*\* Biblio ácticas para la | teca de infraestructura de tecnología de la información - Bien gestión de IS |
| IaaS \*\* Infrae | structura como servicio |
| MCO \*\* Mantene | r en condiciones operativas |
| Proyecto MOA \* MOE \*\* Control | \* del proyecto |
| MSP \*\* Proveed | or de servicios administrados |
| OS \*\* Sistema | operativo (sistema operativo) |
| PAQ \*\* Plan de | seguro de calidad |
| PAAS \*\* Plataf | orma como servicio |
| no \*\* Plan de | seguro de seguridad |
| Passi \*\* Prove | edor de auditoría de seguridad de sistemas de información |
| RFC \*\* Solicit | ud de cambio - Solicitud de cambio |
| GDPR \*\* Regula RPO \*\* Punto o staurado en cas | ción general de protección de datos (personal) bjetivo de recuperación - frescura de los datos o de reclamo |
| RTO \*\* Objetiv rvicio en caso | o de tiempo de recuperación - Fecha límite para la recuperación de de reclamo |
| SDM \*\* Servici | o de gerente de entrega |
| Acuerdo de niv rvicios | el de servicio \*\* SLA \*\* - Acuerdo sobre los niveles de |
| SNC \*\* Secnumc | loud |
| SOC \*\* Centro | de operación de seguridad |
| TMA \*\* Dapplic uo \*\* Unidad d | ación de mantenimiento tierce e trabajo |
| Vabe \*\* Valida | ción de aptitud para una buena explotabilidad |
| Vabf \*\* Valida | ción de aptitud para un funcionamiento adecuado |
| VM \*\* Máquina | virtual (máquina virtual) |
| VSR \*\* Validac | ión del servicio regular |

# 5. Asunto de este acuerdo de servicio

Este acuerdo de servicio establece los términos y condiciones de acuerdo con que el proveedor de servicios se compromete a emitir el servicio al patrocinador. Su objeto es:

* Especifique los requisitos de rendimiento esperados por el patrocinador en términos de funcionalidad y confiabilidad del servicio;
* Indique la provisión del proveedor para cumplir con los niveles servicio acordado;
* Identificar los estándares regulatorios aplicables específicamente a Servicio emitido;
* Asegurar la uniformidad y la integridad en la evaluación de la calidad del servicio;
* garantizar la excelencia de los servicios prestados, evaluados por los medios Indicadores de rendimiento cuantitativos.

Se estipula que, en caso de que el proveedor se vea a sí mismo Retirar su calificación de SecnumCloud, el contrato puede finalizarse Correcto, sin incurrir en sanciones, por el patrocinador.En como la posibilidad, el proveedor de servicios se compromete a informar al patrocinador de esta descalificación enviando una notificación oficial, al Medios de una carta registrada con solicitud de reconocimiento de recibo.

Cabe señalar que una modificación o ajuste del calificación SecnumCloud no se interpretará como una revocación de Calificación inicial.

# 6. Auditoría

El proveedor de servicios se compromete a permitir que el patrocinador o cualquier oyente terceros y no competidores del proveedor de servicios que este último habría designado, de consulte todos los documentos necesarios para el certificado de Cumplimiento total de las obligaciones relacionadas con el cumplimiento de disposiciones del artículo 28 de las regulaciones generales sobre la protección de Datos (GDPR), facilitando así la producción de auditorías.

Mediante la aceptación de este acuerdo de servicio, el patrocinador confiere su autorización explícita a:

1. La Agencia Nacional de Sistemas de Información (ANSSI) así como la entidad de calificación competente para emprender el Verificación del cumplimiento del servicio y su sistema Información en el estándar SecnumCloud.
2. Un proveedor de auditoría de seguridad de sistemas de información, passi debidamente calificado y expresamente designado por el proveedor de servicios, Para llevar a cabo auditorías de seguridad relacionadas con el servicio.

# 7. Descripción del servicio

## 7.1.Modelo de responsabilidad compartida

El servicio ofrecido por el proveedor de servicios se caracteriza por el provisión de los siguientes servicios, que se alinean con Principio de responsabilidad compartida presentada en el repositorio Secnumcloud:

* provisión de recursos de cálculo (cálculo);
* la provisión de espacios de almacenamiento;
* Acceso a la conectividad de red y los servicios de Internet;
* Acceso a una consola para la gestión de recursos implementados;

El modelo de responsabilidad compartida aplicada entre el proveedor y el El patrocinador dentro del marco del servicio se presenta en §7.1.

Se entiende que el proveedor de servicios movilizará su experiencia para lograr beneficios según las mejores prácticas profesionales y De acuerdo con los requisitos del estándar SecnumCloud.

## 7.2.Presentación detallada del perímetro de servicio

| Calcular el recur | so informático para el patrocinador |
| --- | --- |
| Datos de producci | ón de almacenamiento de la limpieza Certhen |
| Infraestructura d red | e recursos de red del patrocinador |
| Consolas El servi Patrocinar su ser La interfaz de la | cio que permite acceder al patrocinador vicio de metal desnudo y administrarlo a través de consola |
| Apoya el servicio Anterior y solo e | de soporte que acompaña a los servicios stos (\*) |

(\*) Dentro de los límites del perímetro del servicio calificado SNC y responsabilidades del proveedor de servicios en el asunto  \_

### 7.2.1.Infraestructura de los centros de datos

El servicio incluye la disposición, para cada área de Disponibilidad, servicios que se calificarán a continuación:

* Sitio de centro de datos ubicado en Francia para la región FR, de acuerdo con Últimos estándares tecnológicos, ofreciendo un nivel de Resiliencia equivalente o superior al nivel de nivel 3 del tiempo de actividad Instituto;
* provisión de habitaciones técnicas dentro de centros de datos dedicados en la recepción de equipos técnicos esenciales para la producción servicio, que incluye cálculo, almacenamiento, red, cableado y otros componentes necesarios;
* Fuente de energía segura, proporcionada por dos circuitos electricidad separada, garantizando la continuidad del servicio;
* Suministro de servicios de aire acondicionado, ajustado para cumplir con estándares y recomendaciones para fabricantes de equipos, para Mantener un entorno óptimo para dispositivos técnicos;
* Supervisión continua y metrología detallada, permitiendo el seguimiento gestión precisa y proactiva del rendimiento y seguridad del servicio proporcionado.

El proveedor de servicios proporciona la provisión de servicios avanzados Detección y extinción de incendios, diseñados para identificar y Neutralizar efectivamente cualquier inicio del fuego dentro de las instalaciones. Estos sistemas son esenciales para garantizar la seguridad del equipo. y datos.Incluyen detectores de humo altos Dispositivos de precisión y extinción que pueden actuar rápidamente sin dañar el equipo informático.Este servicio es crucial para prevenir los riesgos de incendio, minimizar el daño potencial y Asegurar la continuidad de las operaciones.

Se informa al patrocinador que todos los procedimientos y medidas de Seguridad implementada, incluidas las pruebas de conmutación anuales en Los generadores son esenciales para garantizar la continuidad y la integridad de los servicios proporcionados.Estas prácticas están diseñadas para Minimizar el riesgo de falla y garantizar una capacidad de respuesta óptima en el evento incidente.Al aceptar estas condiciones, el patrocinador reconoce la importancia de estas medidas y se compromete a cooperar completamente para facilitar su implementación.Al patrocinador también se alienta a Lea las recomendaciones de seguridad proporcionadas y para Integrarse en su propia estrategia de gestión de riesgos.

### 7.2.2.Infraestructura de software de gestión de servicios

El proveedor de servicios proporciona al patrocinador la consola de administración y La API necesaria para el uso del servicio.El también se compromete a mantener esta consola de administración y la API en condición operacional óptimo y para garantizar su seguridad continuamente. Esta consola de administración y la API se designan de alguna manera agrupado bajo el término “interfaz de patrocinador”.

El proveedor de servicios alerta al patrocinador sobre el hecho de que un uso anormal de la interfaz del patrocinador, en particular en caso de una sobrecarga de sus apis de comando (martillo) pueden activar medidas de Seguridad automática que resulta en bloquear el acceso a pedido o servicio.Cabe señalar que esta situación no constituye la falta de disponibilidad del servicio pero una acción de Protección del servicio e infraestructura del proveedor de servicios;por En consecuencia, el patrocinador no puede considerarlo como un no disponible en sus cálculos.

Además, el proveedor de servicios especifica al patrocinador que solicita perfectamente idéntico (duplicados) enviados a sus API se limitan a Uno por segundo (acelerador).Si el patrocinador envía solicitudes idéntico a una frecuencia más alta, su rechazo no puede ser interpretado como inseguridad del servicio.

### 7.2.3.Infraestructura de cálculo

El servicio incluye suministro, en áreas de disponibilidad suscrito por el patrocinador, el equipo necesario para La ejecución de cargas de trabajo en forma de máquinas virtuales. Esto incluye:

* El suministro de chasis técnico necesario para un funcionamiento adecuado cuchillas de cálculo;
* El suministro de cuchillas de cálculo en las cantidades especificadas por el Patrocinador y distribuido según las zonas de disponibilidad de su elección.Cabe señalar que estas cuchillas de cálculo son exclusivamente dedicado al patrocinador;
* La provisión de una consola de tipo KVM para controlar la gestión del recurso de cálculo La elección del modelo de cuchilla de cálculo, seleccionada del catálogo propuesto por el proveedor de servicios, es responsabilidad del Patrocinador.

### 7.2.4.Infraestructura de almacenamiento

El servicio incluye el suministro al patrocinador de una infraestructura Almacenamiento compartido de SAN Tipo (red de área de almacenamiento), ofreciendo varios niveles de rendimiento.Este servicio incluye:

* Implementación y mantenimiento en condiciones operativas y San Dedicada SAN Network Security;
* La instalación y administración de bayas de almacenamiento compartidas entre clientes, incluido su mantenimiento en condiciones operativas y condición de seguridad, supervisión y metrología;
* La implementación de sistemas automatizados para la asignación de LUNS (Números de unidad lógicos) de almacenamiento dedicado al uso del patrocinador, De acuerdo con los volúmenes suscritos por el patrocinador.

### 7.2.5.Infraestructura de red global

El proveedor de servicios implementa como parte del servicio, una red global facilitar al patrocinador la accesibilidad de sus sistemas Organizado.Este servicio incluye:

* El suministro, el mantenimiento en condiciones operativas y en condición Seguridad de todos los enlaces de fibra óptica interconectando las diferentes zonas de disponibilidad;
* El suministro, el mantenimiento en condiciones operativas y en condición Seguridad de los equipos técnicos necesarios para el derecho operación de red y aislamiento de diferentes clientes.

La interconexión de red de la autoridad, Internet o redes privadas y equipos de red, operadores y otros Los componentes técnicos que llevan a cabo esta interconexión no son parte El perímetro del servicio.Esta interconexión de red se implementa de acuerdo con las disposiciones previstas en el contrato.

### 7.2.6.Implementación de soluciones de reanudación de actividad o actividad

El proveedor de servicios proporciona al patrocinador todas las soluciones técnicas necesarias para garantizar una distribución óptima de su Recursos a través de diversas áreas de disponibilidad.Es responsabilidad de Patrocinar la responsabilidad de gestionar efectivamente esta distribución de recursos, para los cuales tiene la posibilidad de explotar las herramientas del proveedor disponible para este uso.

## 7.3.Limitaciones de los servicios en el modelo calificado de metal desnudo

### 7.3.1.Ejecutar servicios administrados

Es importante tener en cuenta que el servicio está excluido:

* Alojamiento de componentes físicos del patrocinador;
* La interconexión de red de la autoridad, Internet o redes privadas, incluidos los enlaces de operadores;
* Cualquier servicio de tipo administrado, o TMA;
* Cualquier ayuda en los sistemas operativos instalados y por encima del montón de responsabilidades, incluso si es simple Supervisión.

Dicho esto, no está absolutamente excluido que el patrocinador ha uso de dichos servicios con la oferta MSP del proveedor para Intervenir en el modo de servicio administrado en sus seguidores.Estos servicios no entonces no será supervisado por este acuerdo de servicio y su Compromisos bipartitos/cláusulas.

### 7.3.2.Ayuda de configuración

Por defecto, el proveedor de servicios proporciona la implementación de los recursos del Metal desnudo al patrocinador reservando recursos y Configuración de implementaciones para usar áreas de disponibilidad. Es el patrocinador elegir las zonas de disponibilidad a través de la interfaz del patrocinador.

## 7.4.Implementación del servicio

### 7.4.1.Prerrequisitos técnicos

Para la implementación del servicio, el patrocinador reconoce que debe ::

* Declarar IP fijos a partir de las cuales el proveedor de servicios lo autorizará a Acceda a la interfaz del patrocinador (filtrado por la lista blanca).EL Los cambios en esta lista de IP deben realizarse a través del menú proporcionado para este propósito en la consola o mediante solicitudes de servicio para cambios posteriores. En la inicialización del servicio, el El proveedor habrá sido informado al menos de al menos 1 dirección IP, como que describe.

## 7.5. Ubicación del servicio en Francia

Se especifica que ninguna de las operaciones y ninguno de los componentes físico involucrado en la provisión del servicio, de la cual El acuerdo de servicio es el tema, no se encuentra fuera de la Unión Europeo. Esto incluye soporte, supervisión operativa y Supervisión de seguridad (SOC) de la infraestructura técnica que entrega el Servicio.De hecho, todo almacenamiento, todas las tareas de administración, Supervisión y todos los tratamientos se llevan a cabo en Francia.

### 7.5.1.Ubicación de centros de datos que aloja el servicio

En ausencia de las operaciones de empleados y agencias de Proveedor de servicios, todas las operaciones de producción (incluida la Almacenamiento y procesamiento de datos) y componentes técnicos La entrega del servicio se encuentra en los centros de datos con sede en Francia.

### 7.5.2.Ubicación de las agencias del templo en la nube que operan el servicio

Empleados del templo de la nube involucrados en el perímetro de El servicio opera desde las agencias del templo en la nube, todas ubicadas exclusivamente en Francia.Estas agencias se encuentran en Francia, en tours, Lyon, Caen y Paris La Défense. El patrocinador está informado de la posibilidad de empleados en la nube Templo para trabajar de forma remota.Sin embargo, el proveedor de servicios garantiza el El mismo nivel de seguridad con respecto al acceso remoto, en particular Con respecto al acceso de VPN.Este acceso remoto se implementa De acuerdo con los requisitos del estándar SecnumCloud.

## 7.6.Apoyo

### 7.6.1.Naturaleza del apoyo que acompaña al servicio

El proveedor de servicios proporciona un servicio de soporte técnico destinado a asistir el patrocinador en la gestión, solución de problemas y optimización de sus recursos desplegados.Este servicio cubre un rango extendido de actividades, desde que ayudó a la configuración inicial de los servicios Hasta el soporte técnico avanzado para resolver problemas específico.

Aquí hay una descripción de las características y funcionalidades del servicio. apoyo:

* Asistencia en la implementación inicial del uso del servicio;
* Asistencia en la resolución de incidentes;
* Asistencia para resolver problemas;
* Monitoreo y asesoramiento para optimizar la base técnica.

Como parte del servicio de soporte, el proveedor no reemplaza al patrocinador en el uso del servicio.El patrocinador permanece completamente responsable de la configuración, la explotación de su VM y sus proponentes y la gestión de todos los elementos (datos y incluidas las aplicaciones) que él almacenó o instaló en Infraestructura del proveedor.El servicio de soporte técnico es proporcionado de acuerdo con las condiciones generales de venta y De uso, el proveedor de servicios está obligado a una obligación de medios.

El patrocinador se compromete a utilizar el servicio de soporte técnico de forma razonable, en particular absteniendo de solicitar servicios no se suscribió al proveedor de servicios y para involucrar a los equipos del proveedor de servicios a sus propios clientes o terceros no incluidos en El contrato.El proveedor de servicios se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de servicio que no respeta estos criterios.

El nivel de apoyo del soporte está condicionado a la suscripción de Unidades de trabajo de apoyo asociadas.

### 7.6.2.Solicitud del servicio de soporte técnico

Se puede acceder al soporte técnico a través de un sistema de boletos a través de la consola del patrocinador y está disponible durante las horas Oficina Normal, excluyendo las vacaciones (8 a.m. - 6 p.m.; Lunes a viernes; Calendario y horarios franceses).Para emergencias que ocurren afuera horas de trabajo, incluidos los incidentes que afectan significativamente Producción, el servicio en llamas se puede adjuntar a través de un número Comunicado al patrocinador en la inicialización del servicio.

Para cada solicitud o incidente, es imperativo generar un boleto con el apoyo del proveedor de servicios.La inicialización de este boleto, Incluyendo toda la información necesaria, es esencial y marca el inicio de la evaluación de los compromisos del proveedor.

Tan pronto como el proveedor de servicios reciba una solicitud o una notificación incidente, ya sea a través de la consola de gestión o Después de una llamada telefónica, se crea automáticamente un boleto.Durante de la declaración de un incidente, es esencial que el patrocinador Proporciona al proveedor tantos detalles sobre el problema encontrar.Esto es crucial para permitir una evaluación adecuado de la situación, su priorización y un diagnóstico efectivo.

El patrocinador luego recibe confirmación por correo electrónico, lo que indica La creación del boleto y su número único.El patrocinador puede Consulte el estado y el historial de sus solicitudes y declaraciones Incidentes directamente de la consola de gestión.

### 7.6.3.Proceso de gestión de incidentes

Durante una declaración de un incidente, el equipo de soporte técnico de El proveedor inicia una investigación para identificar la causa de problema y establecer un diagnóstico.El patrocinador debe colaborar activamente con el proveedor de servicios proporcionando toda la información necesario y realizando las pruebas requeridas.El proveedor puede Acceda al servicio de patrocinador para diagnosticar el incidente.

Si los servicios del proveedor de servicios se consideran funcionales y el incidente No es atribuible a él, el patrocinador será informado.Bajo demanda del patrocinador, el proveedor de servicios puede ofrecer servicios Profesionales para identificar el origen del problema, facturado en Acuerdo previo por 30mn Tranche.

En el caso de que el incidente sea responsabilidad del proveedor de servicios o Uno de sus subcontratistas, completa el diagnóstico y está trabajando para restaurar el servicio sin costo adicional. El diagnóstico se basa en intercambios entre las partes y los datos del Proveedor, estos elementos se consideran convincentes por acuerdo de Regiones.

### 7.6.4.Proceso de priorización de tratamientos

La determinación del nivel de prioridad de un archivo se basa en un Análisis de matriz que evalúa el impacto del incidente y su grado de Crítica:

* Los niveles de impacto se definen de la siguiente manera:

| Nivel de descripción impacto |
| --- |
| Impacto i1 Los proveedores de servicios se interrumpen |
| Impacto i2 Los proveedores de servicios se degradan |
| Impact i3 Los proveedores de servicios son actualmente estables, Pero muestra signos de potencial de disminución a largo plazo |

## Los niveles de criticidad se definen de la siguiente manera:

* Nivel de descripción criticidad ————————————————————————————————— Criticidad Los proveedores de servicios se deterioran a un C1 Velocidad de preocupación

Criticidad que los proveedores de servicios se deterioran C2 gradualmente con el tiempo

Criticidad El (s) proveedor (s) de servicios presenta uno o más C3 inconveniente sin consecuencias significativas ——————————————————————–

* Sobre la base de un análisis en profundidad de la situación, tomando Cuenta de elementos que determinan el impacto y la criticidad, una prioridad se asigna al boleto de acuerdo con la matriz de decisión a continuación ::

| Nivel de impacto Nivel de impac criticidad | to I1 Impacto I2 Impacto i3 |
| --- | --- |
| Crítica C1 Prioridad Prioridad \*\* P1 \*\* \*\* P2 \*\* \*\* P3 \*\* |  |
| Crítica C2 Prioridad Prioridad \*\* P2 \*\* \*\* P3 \*\* \*\* P4 \*\* |  |
| Crítica C3 Prioridad Prioridad \*\* P3 \*\* \*\* P4 \*\* \*\* P5 \*\* | Prioridad |

Compromisos de nivel de servicio correspondientes a cada nivel de La prioridad se detalla en el próximo capítulo.

### 7.6.5.Idioma y ubicación del servicio de soporte

El soporte es proporcionado por el proveedor de servicios como mínimo en Idioma francés.El soporte también se puede proporcionar en el idioma Inglés. Las operaciones del servicio de soporte del proveedor para la oferta de Se encuentran el servicio de metal desnudo en el proceso de secunumcloud en la Unión Europea.

# 8. Compromisos y niveles de servicio

El proveedor de servicios se compromete a garantizar el monitoreo continuo de Integridad de rendimiento e seguridad de su infraestructura Técnica entregando el servicio, asegurando su operación óptima.

La falta de disponibilidad de un servicio, estar sujeto a un indicador de rendimiento, se reconoce tan pronto como se identifica por el sistema de supervisión del proveedor de servicios, o después de una notificación por parte de un Patrocinador de usuario.El inicio de la falta de disponibilidad se establece en el primer momento entre estos dos eventos, para garantizar un Recuento preciso y solo tiempo de falta de disponibilidad.

El fin de la falta de disponibilidad está oficialmente marcado por el Restauración completa del servicio, confirmada por las herramientas de supervisión del proveedor de servicios, ya sea por devolución del usuario, asegurando Por lo tanto, una recuperación efectiva de las operaciones y una medida fiel de la Duración de la interrupción.

## 8.1.Compromisos de disponibilidad de infraestructura

El proveedor de servicios se compromete a mantener un nivel de disponibilidad y rendimiento de acuerdo con los estándares definidos para cada período especificado.Compromisos a nivel de servicio (servicio de nivel Acuerdos, SLAS) aplicar siempre que el patrocinador implementa sus sistemas a través de al menos dos de las áreas de Disponibilidad presente en la región en cuestión.

En ausencia de cumplimiento de estas condiciones por parte del patrocinador, esto no podrá reclamar la aplicación de SLA preocupado, que se identifican específicamente por un asterisco (\*).La accesibilidad a SLAS se realiza a través de la interfaz del patrocinador. Las medidas se calculan mensualmente: -\*\*SLA 1 (\*): IC-INFRA\_SNC-01 \*\*-Disponibilidad de potencia Cálculo (cálculo): tasa de disponibilidad garantizada del 99.99%, calculada En una base de 24 horas, 7 días a la semana. -\*\*SLA 2 (\*): IC-INFRA\_SNC-02 \*\*-Disponibilidad de almacenamiento: Tasa de disponibilidad garantizada del 99.99%, calculada en una base de 24 horas, 7 días a la semana. -\*\*SLA 3 (\*): IC-INFRA\_SNC-03 \*\*-Disponibilidad de Infraestructura de red: tasa de disponibilidad garantizada del 99.99%, Calculado en una base de 24 horas, 7 días a la semana. -\*\* SLA 4: IC-INFRA\_SNC-04 \*\*-Acceso a Internet: tarifa de disponibilidad Garantizado 99.99%, calculado en una base de 24 horas, 7 días a la semana.

\*\*\* Observaciones \*\*\*:

* *En respuesta a un ataque de negación distribuido (DDoS), el El proveedor se reserva el derecho de ajustar su configuración de enrutamiento Internet para limitar el impacto de este ataque y guardar tu infraestructura.En particular, si una dirección IP perteneciente a El patrocinador está dirigido, el proveedor de servicios puede usar la técnica de Blackholing a través de la comunidad BGP para bloquear todo el tráfico a la dirección IP aguas arriba en sus proveedores, para proteger los recursos del patrocinador y los de los demás Patrocinadores e infraestructura del proveedor de servicios.El proveedor alienta al patrocinador a adoptar medidas similares, como el uso del software de firewall de aplicaciones web Disponible en el mercado y para configurar cuidadosamente sus grupos Seguridad a través de la API de control.*
* *El proveedor de servicios insiste en la necesidad del patrocinador de minimizar las aberturas de flujo, evitando especialmente hacer Puertos de administración accesibles*  ***SSH***  *(puerto TCP 22) y*  ***RDP***  *(puerto TCP 3389) desde el conjunto de Internet (subred 0.0.0.0/0), así como protocolos internos como*  ***SMB***  *(puerto TCP/UDP 445) o*  ***NFS***  *(puerto TCP/UDP 2049).*

## 8.2.Compromiso de disponibilidad de interfaz de puesta en marcha

-Sla 5: IC-INFRA\_SNC-05-Access a la consola de administración Servicio: 97%de disponibilidad garantizada, asegurada continuamente, 24 Horas al día 24 y 7 días a la semana. -Sla 6: IC-INFRA\_SNC-06-Access a API de piloto de servicio: A Disponibilidad del 99.9%, calculada en una base de 24 horas, 7 días a la semana.

## 8.3.Compromiso de disponibilidad de soporte

-\*\* SLA 7: IC-INFRA\_SNC-07 \*\*-Aquí están los compromisos de rendimiento del Soporte técnico del proveedor de incidentes, excluyendo el mantenimiento Programado:

| Prioridad Gara (GTI) rendimie | ntizada Tiempo de intervención Objetivo de nto |
| --- | --- |
| Prioridad 30mn \*\* P1 \*\* | 95% |
| Prioridad 2h 9 \*\* P2 \*\* | 0% |
| Prioridad 4H 9 \*\* P3 \*\* | 0% |
| Prioridad 24h \*\* P4 \*\* | 85% |
| Prioridad 48h \*\* P5 \*\* | 85% |

-\*\* SLA 8: IC-INFRA\_SNC-08 \*\*-Aquí están los compromisos de rendimiento de Soporte técnico del proveedor de solicitudes de servicio:

| Tiempo de interv (GTI) rendimient | ención objetiva Garantía de o |
| --- | --- |
| Solicitud de 4 h servicio | oras 90% |

* Nota\*:
* *La fecha límite para la garantía de tiempo de intervención (GTI) se calcula en a partir de la diferencia entre el momento en que el patrocinador abre el boleto y la primera intervención del apoyo del proveedor.*
* *Investigación de incidentes sobre patrocinadores no incluirá una intervención remota en los servidores acomodados del Patrocinador.Esta asistencia se limitará a la explicación de métricas disponibles relacionadas con el entorno del patrocinador, Para facilitar la comprensión de los incidentes o problemas de rendimiento encontrado.Basado en los resultados de este análisis, Se pueden sugerir recomendaciones.*

# 9. Organización de la relación contractual

## 9.1.Responsabilidades del proveedor

El proveedor de servicios está cometido: - informar a su patrocinador adecuadamente (por ejemplo en el caso Límite de capacidad de recursos técnicos que entrega el servicio).

* Para informar formalmente al patrocinador y dentro de un mes, de cualquier cambio legal, organizacional o técnico que pueda tener un impacto en el cumplimiento del servicio a los requisitos de Protección contra leyes extraeuropeas (19.6 del estándar SNC v3.2).
* Proporcionar al patrocinador interfaces e interfaces de servicio que están en francés al menos.
* tener en cuenta los requisitos sectoriales específicos vinculados a tipos de información confiado por el patrocinador como parte de la implementación del servicio y dentro de los límites de las responsabilidades del Proveedor de una acción y las disposiciones previstas en el contrato por otro lado ;
* Estudiar requisitos sectoriales específicos relacionados con tipos Información confiada por el patrocinador como parte del en el trabajo del servicio, más tarde expresado por el patrocinador, y para indicar a este último las acciones necesarias para tomar su cuenta
* No revelar ninguna información relacionada con el servicio a terceros, a menos que la autorización formal y por escrito del patrocinador.
* Para poner a disposición toda la información necesaria para el realización de auditorías de cumplimiento de acuerdo con las disposiciones de Artículo 28 del GDPR.
* ser reportado al patrocinador, por este acuerdo de servicio, cualquier incidente de seguridad que afecte el servicio o el uso realizado por el patrocinador del servicio (incluido el Datos del comandante).
* Autorizar a un proveedor de servicios de auditoría de sistemas Información calificada (PASSI), ordenada por el proveedor de servicios, para auditar el servicio y su sistema de información, de acuerdo con el plan Control de SecnumCloud del proveedor de servicios.Además, el proveedor se compromete a proporcionar toda la información necesaria para conducir a Bueno, las auditorías de cumplimiento de las disposiciones del artículo 28 del GDPR, dirigido por el patrocinador o un tercero obligatorio.
* que se proporcionará, como subcontratista, de acuerdo con el artículo 28 de Regulaciones generales de protección de datos (GDPR), asistencia y consejo al patrocinador alertarlo tan pronto como una instrucción emitido por este último es probable que constituya una violación de Reglas de protección de datos.
* notificar al patrocinador en un tiempo razonable, a través del consola de patrocinador o por correo electrónico en contacto con el patrocinador, Cuando un proyecto de impacto o es probable que afecte el nivel de seguridad o disponibilidad del servicio, o para generar una pérdida de funcionalidad, impactos potenciales, medidas de mitigación Configurar, así como riesgos residuales que lo conciernen.
* Documentar e implementar todos los procedimientos necesario para cumplir con legal, regulatorio y contractual aplicable al servicio, así como las necesidades de seguridad de seguridad específica, definida por este último y proporcionado en el contrato.
* No usar los datos del comandante de la producción Para realizar pruebas, con la excepción de obtenerlas antes la autorización explícita del patrocinador, en cuyo caso el proveedor de servicios comprometerse a anonimizar estos datos y garantizar su confidencialidad durante su anonimización.
* para eliminar datos y datos técnicos relacionados con Patrocinador, de acuerdo con el “procedimiento de eliminación de datos al final del contrato”descrito en este acuerdo de servicio Cuando se termina un contrato o termina.
* para garantizar un borrado seguro de todos los datos de Patrocinador por reescritura completa de cualquier medio que sus datos como parte del servicio.

A petición del patrocinador formal y escrito, el proveedor de servicios realiza tiene :

1. Haga que las regulaciones internas sean accesibles para el patrocinador y Carta de ética del proveedor;
2. Haga que las sanciones sean accesibles para el patrocinador incurrido en el caso infracción a la política de seguridad;
3. Proporcione al patrocinador el conjunto de eventos sobre él en los elementos de la periodización del servicio;el patrocinador que también puede consultar los eventos relativos en autonomía a su uso del servicio a través de interfaces web y API de Servicio ;
4. Haga que los procedimientos sean accesibles para el patrocinador que permite cumplir con los requisitos legales, regulatorios y contractuales en vigor aplicable al servicio, así como las necesidades de seguridad específico del patrocinador previsto en el contrato;
5. Para ser proporcionado, los elementos de evaluación de riesgos relacionados con el Presentación de los datos del patrocinador a la derecha de un estado no miembro de la Unión Europea;
6. Informar al patrocinador de subcontratistas posteriores partes interesadas en la provisión del servicio e informarlo de cualquier Cambie el impacto relacionado con estos subcontratistas.

El proveedor y todas sus subsidiarias se comprometen a respetar Los valores fundamentales de la Unión Europea, a saber, la dignidad humano, libertad, democracia, igualdad, el estado de derecho, así como Ese respeto por los derechos humanos.El servicio proporcionado por el El proveedor cumple con la legislación vigente en asuntos de Derechos fundamentales y los valores de la Unión Europea relacionadas con Respeto por la dignidad humana, la libertad, la igualdad, a Democracia y el estado de derecho. ## 9.2.Limitación de las responsabilidades del proveedor

Debido a todas las definiciones y condiciones mencionadas en el Este acuerdo de servicio, las responsabilidades del proveedor de servicios son Limitado de la siguiente manera:

1. El modelo de responsabilidad compartida, descrito en la sección “Modelo de responsabilidad compartida” de este El servicio, de hecho, limita la participación del proveedor de servicios en Capas de funcionamiento “arriba” del provisión de cálculo, red, almacenamiento y respaldo.Esto excluye en particular sin limitarse:

* Gestión de lo que se instala en máquinas virtuales (sistema operativo, Middleware, aplicación, etc.);
* Bone actualizado y otro software instalado por el Patrocinador en sus máquinas en sus seguidores;
* Seguridad, software y aplicación del programa instalado en máquinas virtuales;
* Actualización de máquinas virtuales;
* Copia de seguridad de datos a nivel de aplicación.

1. El proveedor de servicios no puede aprovechar la propiedad de datos transmitido y generado por el patrocinador.De hecho, estos son la propiedad del patrocinador.
2. El proveedor subraya que en ningún caso se puede explotar y/o Tener datos transmitidos y generados por el patrocinador Sin la validación previa de este último, se entendió que su La provisión está reservada para el patrocinador.
3. El proveedor de servicios genera cualquier responsabilidad en los componentes el proveedor acomodado físicamente e infogrado, pero siendo el propiedad directa del patrocinador o un tercero con el que el El patrocinador ha contratado.Alojamiento de componentes Los clientes no forman parte del servicio y de hecho es fuera del marco de este acuerdo de servicio.Es responsabilidad de Patrocinador para evaluar el nivel de agarre o dependencia Eso ayuda a estos componentes con respecto al servicio de metal desnudo en Lecciones de calificación SecturumCloud.

## 9.3.Limitación de acceso

Como parte del servicio, el proveedor de servicios está estrictamente prohibido para acceder a los seguidores que pertenecen al patrocinador sin autorización previo.Es responsabilidad del patrocinador proporcionar el acceso necesario al personal del proveedor, según sea necesario específico para el alojamiento y, si es necesario, los servicios Apoyo a los profesionales, si esta opción fue elegida por el Patrocinador.

El patrocinador reconoce que este acceso se otorga exclusivamente para necesidades relacionadas con la provisión de servicios acordados, asegurando Por lo tanto, una gestión segura y de acuerdo con los términos del acuerdo.

Acceso distante por terceros involucrados en el servicio de El proveedor está estrictamente prohibido.En caso de que un requisito La técnica específica requeriría dicho acceso, no podría establecer que después de haber notificado claramente al patrocinador, proporcionado Una justificación detallada y obtuvo su acuerdo escrito.

Esta medida garantiza el control y la seguridad de los datos de Patrocinador, asegurando que cualquier excepción a la regla sea debidamente autorizado y documentado.

## 9.4.Responsabilidades de terceros que participan en la provisión del servicio

El proveedor de servicios domina la lista de tercer socio que participa en el Suministro del servicio.Estos terceros son editores, proveedores (de Proveedor de servicios) y otros proveedores que participan en el suministro de Servicio.El proveedor aplica las siguientes medidas a estos terceros:

* El proveedor de servicios requiere que terceros participen en la implementación de servicio, en su contribución al servicio, un nivel de seguridad para menos equivalente a lo que se compromete a mantener en su cuenta Política de seguridad aplicable al servicio;
* El proveedor contrata, con cada uno de los terceros que participan en el implementación del servicio, cláusulas de auditoría que permiten un Organización de calificación para verificar que estos terceros respeten el requisitos legales y requisitos de SNC, permitiendo que el proveedor Respeta sus compromisos en este acuerdo de servicio.
* El proveedor de servicios implementa un procedimiento para controlar regularmente las medidas implementadas por terceros que participan en la implementación del servicio para cumplir con los requisitos para Proveedor para respetar sus compromisos en esta convención de servicio.
* El proveedor garantiza un seguimiento de los cambios realizados por terceros participar en la implementación del servicio que probablemente afecte el Nivel de seguridad del sistema de información de servicio.

## 9.5.Responsabilidades y obligaciones del comandante

El patrocinador tiene las siguientes obligaciones como parte de la Servicio :

* Como recordatorio, el proveedor de servicios proporciona al patrocinador una plataforma para Cálculo (servidor libre de huesos) cuya configuración de esto está en el Cargo del comandante.
* El patrocinador autoriza la organización de calificación ANSSI y SNC para auditar el servicio y la infraestructura técnica que entrega el Servicio.
* El patrocinador es responsable de indicar al proveedor el Cualquier requisito sectorial específico vinculado a tipos Información confiada por el patrocinador y que requiere ser Tomado en cuenta por el proveedor de servicios.
* El patrocinador acepta no preguntarle al proveedor de requisitos o acciones derogadas del proveedor de servicios de los requisitos de Repositorio de reclumcloud en su versión actual de una parte, o reducir el nivel de seguridad establecido por el cumplimiento de los requisitos de Este mismo repositorio, por otro lado. ## 9.6.Derechos del comandante

En cualquier momento durante la relación contractual, el patrocinador puede enviar una queja relacionada con el servicio calificado con Anssi.

En cualquier momento, el patrocinador puede pedirle al proveedor de servicios que Haga que sus regulaciones internas y su Carta de Ética sean accesibles.

## 9.7.Borrado de datos al final del contrato

Al final del contrato, ya sea que coincida o se cancele a Cualquiera que sea la razón, el proveedor de servicios se compromete a proceder a El borrado seguro de todos los datos del patrocinador, incluyendo datos técnicos.El proveedor de servicios se asegurará de que al patrocinador un aviso formal, respetando un período de veintiún (21) Días calendario.Los datos del patrocinador serán eliminado dentro de un máximo de treinta (30) días de este notificación.

Para dar fe de esta eliminación, el proveedor le dará al Patrocinar un certificado que confirma la eliminación de datos.

# 10. Ciclo de vida de este acuerdo de servicio

## 10.1.Entrada del acuerdo de servicio

Este acuerdo de servicio es de hecho el día de su firma por el patrocinador.

Recopilación, manejo, almacenamiento y procesamiento de datos hechos dentro del marco de la preventa, la implementación, el juicio del Servicio, se realizan de conformidad con la legislación vigente. ## 10.2.Desarrollos en el acuerdo de servicio

Cambios o adiciones a este acuerdo de servicio resultado exclusivamente de las solicitudes formuladas por los órganos de Gobierno designado para este propósito.Estas propuestas de cambio serán examinado por las partes, autorizados para determinar los aspectos requiriendo formalización escrita.

Se acuerda que cualquier evolución del acuerdo de servicio, después validación, que altera las condiciones financieras inicialmente establecidas, requerirá el establecimiento y la firma de una enmienda al contrato en curso.

Los factores que pueden inducir una revisión de este acuerdo de servicio Incluir, sin limitarse:

* La evolución de la infraestructura técnica que brinda el servicio desnudo Metal ;
* Los ajustes realizados a los servicios implementados por el proveedor de servicios para proporcionar servicio;
* Variaciones en los compromisos hechos y las sanciones aplicables;
* Reconfiguraciones organizacionales dentro del patrocinador o Proveedor;
* Expansión o reducción del alcance del servicio.

La gestión de versiones y revisiones del acuerdo de servicio es Incluido en el preámbulo del documento para facilitar el monitoreo.

### 10.2.1.Desarrollos desencadenados por el patrocinador

Los desarrollos en el acuerdo de servicio pueden, en particular, Para el origen:

* Una evolución de la infraestructura administrada por el proveedor;
* Una modificación de los servicios implementados por el proveedor de servicios;
* Un cambio en los niveles de servicio de los compromisos por parte del Proveedor.

### 10.2.2.Desarrollos desencadenados por el proveedor

Cualquier modificación del acuerdo de servicio está sujeta a aceptación del patrocinador.Se entiende que cualquier modificación o complemento validado modificando los elementos financieros del contrato, puede involucrar la firma de una enmienda a ella.

## 10.3.Reversibilidad

El templo de la nube se compromete a permitir una revisión de este acuerdo de servicio (proporcionando en particular su terminación) sin penalización por el Patrocinador en caso de pérdida de la calificación SecnumCloud.

Los servicios no incluyen una obligación de reversibilidad (a saber, ayuda al patrocinador para que pueda migrar su sistema a un otro “proveedor) con la excepción de la provisión de Patrocinador del proveedor de la interfaz del patrocinador que permite el patrocinador para guardar y recuperar sus datos, incluidos en particular datos de configuración de su sistema de información a través de uno de los siguientes términos técnicos para la elección del patrocinador: el Provisión de archivos de acuerdo con uno o más formatos documentado y utilizable fuera del servicio proporcionado por el Proveedor o mediante la implementación de interfaces técnicas permitiendo el acceso a los datos de acuerdo con un documentado y Utilizable (API). El patrocinador, el único maestro de su sistema, debe hacer todo para facilitar esta operación según sea necesario (lo que implica, en particular, que establece una documentación rigurosa para esto efecto) y el desarrollo de planes de reversibilidad.En el caso de que el El patrocinador necesitaría un servicio adicional, el El proveedor puede proponer una misión de consultoría a este respecto en el marco de un contrato específico para negociar. # 11. Disponibilidad, continuidad y restauración del servicio

## 11.1.Gestión de incidentes e interrupciones

### 11.1.1.Incidentes

### 11.1.1.1.Tipos de incidentes tratados como parte de este acuerdo de servicio

* reclamos;
* Desgloses y fallas;
* Incidentes de seguridad que afectan la disponibilidad, confidencialidad o la integridad del servicio.

### 11.1.1.2.Tratamiento de incidentes

El proveedor de servicios informa al patrocinador lo antes posible, Incidentes e interrupciones, por medio de una notificación en el Contante de la consola o por correo electrónico en contacto con el patrocinador.EL El proveedor informa al patrocinador del tratamiento del incidente por El canal utilizado para notificar el incidente, o por el canal indicado En la notificación del incidente.

### 11.1.1.3.Nivel de notificación de incidentes de seguridad

El patrocinador es responsable de elegir los niveles de gravedad incidentes de seguridad para los cuales desea ser informado, por Ejemplo a través de su formalización en un paso aplicable al servicio.

Por defecto, el patrocinador está informado:

* Incidentes de seguridad de impacto (I1 e I2 impactos según la escala de impacto definida en el proceso de priorización tratamientos de este acuerdo de servicio);
* Incidentes de seguridad que afectan la confidencialidad o la integridad datos del patrocinador confiado en el marco del servicio;
* Violaciones de datos personales para los cuales el El patrocinador es responsable del tratamiento de acuerdo con el artículo 8 del Apéndice DPA como parte del servicio;

## Violaciones de datos personales para las cuales el proveedor de servicios es responsable del procesamiento y comprende datos personales del patrocinador, de acuerdo con el artículo 8 del anexo DPA.11.2.Mantenimiento del servicio

### 11.2.1.Naturaleza de mantenimiento

Mantenimiento garantizado consiste en la implementación:

* del plan de mantenimiento en condiciones operativas del servicio a Asegurar buenos indicadores de disponibilidad como el Proveedor de arriba;
* del plan PCA/PRA si el patrocinador suscribe de acuerdo con Cualquier incidente que surgiría.

### 11.2.2.Acceso distante del templo de la nube en el alcance del patrocinador

El proveedor de servicios se abstrae, en el marco de este acuerdo de servicio, todo el acceso a los proponentes y el espacio de la interfaz de la Patrocinador.

Será el patrocinador dar el acceso necesario al personal. del proveedor.El patrocinador reconoce que se utilizará el acceso como parte del alojamiento y, en última instancia, de la subcontratación (si se suscribe por el patrocinador).

### 11.2.3.Acceso de terceros que participan en la provisión del servicio en el perímetro del patrocinador

No hay acceso lejano a terceros que participan en la provisión del servicio no está permitido.

Si una necesidad técnica hizo que este caso sea necesario, entonces esto El tipo de acceso solo se llevaría a cabo después de la notificación del patrocinador justificación y obteniendo su acuerdo por escrito.

# 12. Procedimiento de eliminación de datos al final del contrato

Al final del contrato, si el contrato ha llegado a un final o para Cualquier otra causa, el proveedor de servicios aseguró el borrado seguro de Todos los datos procesados ​​en el marco del servicio, incluido Los datos técnicos del patrocinador.El proveedor dará un Aviso formal mientras respeta un período de veintiún días (21) Calendarios.Los datos del patrocinador se eliminarán en un Período máximo de treinta (30) día después de la notificación.El proveedor Proporciona un certificado de eliminación de datos al patrocinador.

# 13. Ley aplicable

## 13.1.Generalmente

Ley aplicable y a la que esta convención de El servicio es la ley francesa.

## 13.2.Cumplimiento de la ley y las regulaciones aplicables

El proveedor de servicios se involucra en los siguientes puntos:

* Identificación de restricciones legales y regulatorias aplicables como parte del servicio;
* cumplimiento de las limitaciones legales y regulatorias aplicables a datos confiados al proveedor de servicios dentro de los límites de las responsabilidades de este último de una acción y las disposiciones previstas en el contrato por otro lado.;
* Respeto por la Ley de Protección de Datos y el GDPR;
* La implementación de medios de protección de datos personales;
* la implementación de un proceso de monitoreo legal y regulatorio;
* para eliminar y mantener las relaciones apropiadas o ver con Autoridades sectoriales en relación con la naturaleza de los datos procesados como parte de los servicios.Esto incluye en particular el ANSSI, el cert-frr y el cnil.

## 13.3.GDPR

Actuar como subcontratista en el sentido del artículo 28 del Regulaciones generales de protección de datos (GDPR), el proveedor de servicios Participar:

* para garantizar la transparencia y la trazabilidad;
* Designar un DPO a cargo de definir e implementar las medidas protección de datos personales;
* Brinde asistencia y asesoramiento al patrocinador en alerta si Una investigación de este último constituye una violación de las reglas de Protección de datos personales si el proveedor de servicios tiene los medios de Identificar;
* Una garantía de seguridad de los datos procesados ​​(debido a la Calificación SecnumCloud).

## 13.4.Protección con respecto a la ley extraeuropea

El asiento estatuario del proveedor de servicios se establece dentro de un estado miembro de la Unión Europea.Capital social y derechos de voto en el El proveedor de servicios no es, directa o indirectamente:

* Se mantuvo individualmente más del 24%;
* y colectivamente mantuvo más del 39%;

por tercera entidad parcial con su sede legal, administración establecimiento central o principal dentro de un no miembro de La Unión Europea.

En caso de apelación del proveedor de servicios, como parte del servicio, una tercera empresa de partidos, incluido un subcontratista, que tiene su sede legal, administración central o establecimiento principal dentro de un estado no miembro de la Unión Europea o pertenencia o Estar controlada por una tercera empresa parcial domiciliada fuera de la Unión Europeo, el proveedor está cometido:

* Que esta tercera compañía mencionada por encima de no tendrá acceso a datos operados;
* tener una autonomía de explotación a través de la posibilidad llamar a otro subcontratista o rápidamente trabajar una alternativa tecnológica.

Como recordatorio, los datos mencionados son aquellos confiados para Proveedor del patrocinador y todos los datos técnicos incluyendo información sobre patrocinadores.

A los fines de este artículo, se escucha el concepto de control como el mencionado en II del artículo L233-3 del Código de comercio.

# 14. Firmas

Hecho en  \_  \_  \_  \_ \_ \_  \_ \_  \_  \_ \_   \_ \_ \_ \_  \_ \_ \_ *, el*  \_  \_  \_ \_ \_  \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_    \_ \_ \_ \_ \_ \_  \_ \_   \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ Para el templo de la nube, el proveedor de servicios

Para  \_  \_  \_ \_ \_ \_  \_  \_ \_ \_ \_  \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_  \_, SPONSOR