Table of Contents

logotipo de la nube del templo

# 1. Acuerdo de servicio IaaS

| \*\* destinatarios: \*\* \*\* patr | ocinador \*\* |
| --- | --- |
| \*\* Referencia de los documen 20251701\_v3.0.docx\_jour jj a | tos \*\* ct.am.jur.anx cds -aaas - aaa |
| \*\* Tus interlocutores \*\*\* No | mbre \*\* Apellido\* |
| Gerente de cuentas |  |
| Correo electrónico: \*Nombre | \*@Cloud-Temple.com |
| \*\* Fecha de la última apuest día\*\* | a al 17/01/2025 |
| \*\* Fecha de validación Día J contractual \*\* | J AAAA |

| \*\* Versión \*\* \*\* Fecha \*\* \*\* Acción \*\* \*\* Autor \*\* |
| --- |
| V0.1 06/06/2022 Escritura inicial Lorena Alcalde |
| V0.2 14/09/2022 Lorena Alkalde Enriquecimiento |
| V1.0 30/12/2022 Indicadores de integración Lorena Alcalde Enmienda Pie de Page Lorraine Alcald |
| Enriquecimiento de Lorraine Alcald |
| Enriquecimiento de Lorraine Alcald |
| Capital y Lorraine editar Enriquecimiento |
| Cierre de Lorena Cierre de Lorena |
| Ajustes SNC Nicolas Aprioux |
| Lord Publishing Alcald |
| Enriquecimiento de Cazaux Cazaux ———————————————————————————————————- TE |
| # 2. Tabla de la venta - [1.\*\* Acuerdo de servicio IaaS \*\*] (#XC3786C07943AE71DEC5191B24567A7F31CB6100) - [2.\*\* caler de contenido \*\*] (#x3dffd8c5466b60a9d1847f151e1ff8bf27d5bbe) - [3.Preliminar y Glosario] (#x9DF3D46524E9ACCEADA5B6725A4B3F19A8B9B42) - [3.1.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.Infraestructura de copia de seguridad] (#xdf2c99a6958ca2f79a1cf60659dd5a3029ab31c) - [7.2.7.Implementación de soluciones de actividad o actividad o Continuidad de la actividad] (#x5610BFFA77DD1118E87CBEE05F204158179C962F) - [7.3.Limitaciones de los servicios en el modelo IaaS Calificado] (#x9AFA960AE3673041349D17F6A264DE8FB35D3B0) - [7.3.1.Servicios administrados en Ejecución] (#xa64cd9832e1132b6d2d4e8ef50163a925fcceeb) - [7.3.2.Configuración de Secours] (#XFC39A8474AE9C8D4EEDBB3B8E543DC0A137BD71) - [7.3.3.Configuración de Copia de seguridad] (#xfd8664b285a444273de0c9989256f92bc1f6ca2) - [7.4.Implementación de Servicio] (#x93e04903630a0a81d7b9ebc1a4c5a933dfa0088) - [7.4.1.Requisito previo Técnicas] (#x59ca4242dbed0e6d5e3efa2ba91a80866647f92) - [7.5.Ubicación del servicio en Francia](#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) - [8.4.Compromiso de disponibilidad de almacenamiento de objetos S3] (#xD1858BB2EC86B964CB6A768CB7D9A7A780ABB7B) - [8.5.Precisión sobre el compromiso de Copia de seguridad] (#xcc0ee164bf81418fd2280ceac4eb569bf7b97f7) - [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] (#x4e70434457f7c115f116a9f6ea4ab4af9b8d941) - [9.4.Responsabilidades de terceros que participan en el suministro de Templo seguro de servicio] (#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] (#xe94b2234fc6249c7021ff8c044fdaa857f6a9af) - [10.3.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 IaaS calificado SecnumCloud bajo el nombre de “*Secure Templo* ”. |
| El servicio está calificado SecnumCloud (ver Certificado en Anexo). |
| 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. |
| 3. Acuerdo de servicio SecnumCloud Openiaas |
| 4. Acuerdo de servicio SecnumCloud PaaS |
| 5. Acuerdo de servicio específico: metal desnudo 6. Acuerdo específico específico |
| 7. Plan de seguro de seguridad (no) |
| 8. Condiciones especiales de uso (CPU) |
| 9. 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: - 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…). |
| - \*\* 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 calificado SecnumCloud IaaS “seguro Templo ”, 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. |
| - \*\* Templo seguro \*\*: Designa el servicio calificado de SecnumCloud IaaS, propuesto por el templo de la nube de la compañía, como se define en el certificado Disponible en el sitio web de ANSSI y se proporciona en el Apéndice a este 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. |
| - \*\* Zona de disponibilidad (AZ) (zona de disponibilidad): \*\* Una sección específico y aislado de la infraestructura de computación en la nube, diseñada para garantizar la alta disponibilidad y resistencia de los servicios por Una distribución geográfica de recursos. |
| # 4. Acrónimos |

## \*\* acrónimo \*\* \*\* Definición \*\*

\*\* CAB \*\* Junta Asesora de Cambio - Comité Asesor de cambios

\*\* CMDB \*\* Base de datos de administración de configuración - Base de datos de Gestión de configuración

\*\* Copil \*\* Comité directivo

\*\* Costrat \*\* Comité Estratégico \*\* COPROJ \*\* Comité del proyecto

\*\* DB \*\* Base de datos (base de datos)

\*\* DPA \*\* Acuerdo de protección de datos

\*\* DRP \*\* Plan de recuperación de desastres (PRA) (Plan de recuperación de actividades)

\*\* GTE \*\* Garantía de tiempo de escalada

\*\* GTI \*\* Garantía de tiempo de intervención

\*\* GTR \*\* Garantía de tiempo de resolución

\*\* ITIL \*\* Biblioteca de infraestructura de tecnología de la información - Bien prácticas para la gestión de IS \*\* IaaS \*\* Infraestructura como servicio

\*\* MCO \*\* Mantener en condiciones operativas

\*\* Proyecto MOA \*\*

\*\* MOE \*\* Control del proyecto

\*\* MSP \*\* Proveedor de servicios administrados

\*\* OS \*\* Sistema operativo (sistema operativo)

\*\* PAQ \*\* Plan de seguro de calidad

\*\* PAAS \*\* Plataforma como servicio

\*\* no \*\* Plan de seguro de seguridad

\*\* Passi \*\* Proveedor de auditoría de seguridad de sistemas de información \*\* RFC \*\* Solicitud de cambio - Solicitud de cambio

\*\* GDPR \*\* Regulación general de protección de datos (personal)

\*\* RPO \*\* Punto objetivo de recuperación - frescura de los datos restaurados En caso de reclamo

\*\* RTO \*\* Objetivo de tiempo de recuperación: fecha límite para restablecer el servicio En caso de reclamo

\*\* SDM \*\* Servicio de gerente de entrega

\*\* SLA \*\* Acuerdo de nivel de servicio - Acuerdo de nivel de servicio \*\* SNC \*\* Secnumcloud

\*\* SOC \*\* Centro de operación de seguridad

\*\* TMA \*\* Dapplicación de mantenimiento tierce

\*\* uo \*\* Unidad de trabajo

\*\* Vabe \*\* Validación de aptitud para una buena explotabilidad

\*\* Vabf \*\* Validación de aptitud para un funcionamiento adecuado

\*\* VM \*\* Máquina virtual (máquina virtual)

## \*\* VSR \*\* Validación 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;
* La oferta de un servicio de respaldo dedicado a máquinas virtuales. 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 recurso informático para el patrocinador |
| --- |
| Datos de producción de almacenamiento de la limpieza Certhen |
| Provisión de almacenamiento de objetos de infraestructura de almacenamiento de objetos S3 soberano multi AZ y compatible con API estándar S3. |
| Subscripción de respaldo de Modulo al almacenamiento masivo apropiado |
| Infraestructura de recursos de red del patrocinador red |
| Consolas el servicio que permite al patrocinador acceder a su Servicio del patrocinador de IaaS y administrarlo a través de la interfaz Shiva |
| Apoya el servicio de soporte que acompaña a los servicios anteriores y solo estos (\*) |

 \_ (\*) Dentro de los límites del perímetro del servicio calificado de 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 calificados 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 maintenir un environnement optimal pour les dispositifs techniques ;
* Supervision continue et métrologie détaillée, permettant un suivi précis et une gestion proactive des performances et de la sécurité du service fourni.

Le Prestataire assure la mise à disposition de services avancés de détection et d’extinction d’incendie, conçus pour identifier et neutraliser efficacement tout départ de feu au sein des installations. 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 interprété comme une indisponibilité du Service.

### 7.2.3. Infrastructures de calcul

Le Service inclut la fourniture, dans les zones de disponibilité souscrites par le COMMANDITAIRE, des équipements nécessaires à l’exécution des charges de travail sous forme de machines virtuelles.

Ceci comprend :

* La fourniture des chassis techniques nécessaires au bon fonctionnement des lames de calcul ;
* La fourniture des lames de calcul dans les quantités spécifiées par le 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 sistemas operativos tipo hipervisor, así como la garantía de mantener la condición operativa y seguridad de la infraestructura de software necesaria para pilotar estos sistemas operativos.Debe resaltarse que incluso si le Prestataire est responsable de la maintenance opérationnelle et de la sécurisation globale du Service, il ne détient pas de connaissances spécifiques concernant les environnements de production du COMMANDITAIRE ni des exigences liées à ses charges de travail. Par conséquent, la responsabilité de décider de la mise à jour des systèmes d’exploitation des lames de calcul hyperviseurs, une action susceptible de nécessiter un redémarrage, repose entièrement sur le Patrocinador.Esta operación se puede llevar a cabo a través de la interfaz Patrocinador.

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.Infraestructura de respaldo

El proveedor de servicios proporciona al patrocinador un servicio de copia de seguridad integrada, dedicada y administrada, destinada a la protección de su Máquinas virtuales.El proveedor asegura el mantenimiento en condición condición operativa y de seguridad de este servicio de respaldo. El proveedor de servicios asegura que las copias de seguridad del patrocinador sean Ubicado fuera del área de disponibilidad para cargas de trabajo salvaguardado, siempre que el patrocinador se haya suscrito a las unidades trabajo adecuado.

Este servicio de respaldo se limita a las máquinas de ahorro Configuraciones virtuales y de topología ambiental IaaS Inquilinos del patrocinador como parte del servicio. Desarrollo y la aplicación de una política de salvaguardia adecuada por parte del El patrocinador depende de la suscripción a las unidades de trabajo específico.Por lo tanto, es responsabilidad del patrocinador garantizar el disponibilidad de los recursos técnicos necesarios con el Proveedor implementar su política de salvaguardia o ajustar Este último según los medios disponibles.

El proveedor de servicios se compromete a notificar al patrocinador en caso de restricciones de capacidad y para proporcionar asistencia de asesoramiento para Optimización de recursos.Las obligaciones del proveedor son se limitará a la implementación de las necesidades expresadas por el patrocinador En términos de política de salvaguardia, en el marco de los recursos suscrito.

### 7.2.7.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 COMMANDITAIRE la responsabilité de gérer efficacement cette distribution de ressources, pour laquelle il a la possibilité à exploiter les outils du Prestataire disponibles à cet usage.

## 7.3. Limitations des services dans le modèle IaaS qualifié

### 7.3.1. Services managés en RUN

Il est important de noter que sont écartés du Service :

* L’hébergement de composants physiques du COMMANDITAIRE ;
* L’interconnexion réseau du Tenant COMMANDITAIRE, à Internet ou à des 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 Iaa, 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 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 IaaS para el patrocinador reservando recursos y configurando el despliegues para usar áreas de disponibilidad.Es responsabilidad de Patrocinador para elegir las zonas de disponibilidad a través de la interfaz Patrocinador.

### 7.3.3.Configuración de la copia de seguridad

El rendimiento de la copia de seguridad se detiene en la copia de seguridad de las máquinas Configuraciones virtuales y de topología que representan el entorno Iaas de los patrocinadores del patrocinador como parte del Servicio.

El servicio de salvaguardia y la finalización de la política de La copia de seguridad del patrocinador está sujeta a la suscripción del espacio desde Almacenamiento masivo de almacenamiento necesario para proporcionar servicio.Él es por lo tanto, de la responsabilidad del patrocinador de suscribirse al Prestataire les moyens techniques nécessaires pour assurer la politique de sauvegarde sur son périmètre informatique, ou d’ajuster la politique de sauvegarde aux moyens mis en œuvre. Le Prestataire s’engage à informer le COMMANDITAIRE en cas de limite de capacité technique.

Le Prestataire mettra en place les moyens techniques et humains nécessaires à la sauvegarde du système hébergé dans la limite des ressources souscrites par le COMMANDITAIRE.

Además, en el caso de perímetros no respaldados por el Proveedor, depende del patrocinador definir el suyo La estrategia de salvaguardia y él mismo configure las copias de seguridad de VM o solicite un servicio del proveedor de servicios para el La configuración de copias de seguridad para servidores físicos se pone en Lugar si el patrocinador tiene un contrato de servicio administrado permitiendo que el proveedor actúe a través de la interfaz del patrocinador que es la consola de administración que está disponible en el marco de este acuerdo de servicio y que tiene características para Configurar copias de seguridad.

Además, este servicio solo tendrá el compromiso de traducir al Configuración a través de la interfaz del patrocinador, la configuración especificada Claramente por el patrocinador.

Por razones de flexibilidad de la oferta del proveedor, el El patrocinador tiene la opción de asociar una política de no sausaje en Algunas de sus máquinas virtuales.En este caso, pertenece al patrocinador para asumir esta elección.El proveedor de servicios no salvaguardará las máquinas virtuales asociadas a la política  “Sin respaldo ".El proveedor de servicios alerta al patrocinador que Elija la política  ”No Backup " o elija Guardar Expone manualmente al patrocinador a una pérdida de datos final en caso de un incidente en las capas bajas o en las capas dependientes de Su responsabilidad en el modelo IaaS.En tal caso, será Imposible mantener al proveedor de servicios responsables para restaurar los datos Porque no habrá nada que restaurar.El proveedor recomienda siempre Guardar las máquinas virtuales.

Para cualquier tema relacionado con el sistema operativo instalado en una máquina virtual y Cualquier software o programa ejecutado “sobre el hueso”, es Responsabilidad del patrocinador para llevar a cabo operaciones administración y supervisión dentro de la Unión Europea si desea garantizar que toda la verticalidad de los pañales de los IS sea operado y administrado de la Unión Europea.Operaciones administración fuera del perímetro de servicio del proveedor de servicios en el marco de este acuerdo de servicio que se indica en el Sección de “modelo de responsabilidad compartida” de este Convenciones de servicio.

## 7.4.Implementación del servicio

### 7.4.1.Prerrequisitos técnicos

Para la implementación del servicio, el patrocinador reconoce que debe :: - Operación con vMware Tipo de virtualización en las versiones Con el apoyo del editor y proporcionado por el proveedor de servicios como parte servicio;

* Use a través del proveedor de servicios para usar la herramienta de respaldo;
* 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 en la nube involucrados en el perímetro Duservicio operan 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 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 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 Holidaciones normales (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 du COMMANDITAIRE, le Prestataire peut proposer des Services Professionnels pour identifier l’origine du problème, facturable sur accord préalable par tranche de 30mn.

Dans le cas où l’Incident est de la responsabilité du Prestataire ou de l’un de ses sous-traitants, celui-ci complète le diagnostic et s’attèle à la restauration du Service sans frais supplémentaires. Le diagnostic s’appuie sur les échanges entre les Parties et les données du 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:

| vel de desc pacto | ripción |
| --- | --- |
| Impact I1 | Le ou les services du Prestataire sont interrompus |
| Impact I2 | Le ou les services du Prestataire sont dégradés |
| Impact I3 | Le ou les services du Prestataire sont actuellement stable, mais montrent des signes de potentiel déclin à long terme |

* Les niveaux de Criticités sont définis de la manière suivante :

| 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 inconvenient sans conséquence significative |

* Sur la base d’une analyse approfondie de la situation, prenant en compte les éléments déterminant l’Impact et la Criticité, une priorité est attribuée au ticket conformément à la matrice de décision ci-après :

|  |
| --- |
| Niveau d’impact  Niveau de Impact I1 Impact I2 Impact I3 |
| criticidad |

* Crítica C1 Prioridad Prioridad \*\* P1 \*\* \*\* P2 \*\* \*\* P3 \*\*

Crítica C2 Prioridad Prioridad \*\* P2 \*\* \*\* P3 \*\* \*\* P4 \*\*

Crítica C3 Prioridad Prioridad Prioridad **P3** **P4** **P5** ————————————————————————-

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

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

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

Las operaciones del servicio de soporte del proveedor para la oferta de El servicio de infraestructura calificado de SecnumCloud se encuentra en la Unión Europeo.

# 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 performance, est reconnue dès son identification par le système de supervision du Prestataire, ou suite à une notification par un utilisateur du COMMANDITAIRE. Le début de l’indisponibilité est fixé au moment le plus précoce entre ces deux événements, afin de garantir un décompte précis et juste du temps d’indisponibilité.

La fin de l’indisponibilité est officiellement marquée par la restauration complète du service, confirmée soit par les outils 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 **-Confiabilidad de la copia de seguridad: tasa de Disponibilidad garantizada del 99.99%, calculada en una base de 24 horas, 7 días a la semana. -\*\*SLA 4 (\*): IC-INFRA\_SNC-04 \*\*-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 5: IC-INFRA\_SNC-05 \*\*-Acceso a Internet: tarifa de disponibilidad Garantizado 99.99%, calculado en una base de 24 horas, 7 días a la semana.

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

* *En respuesta, un ataque por negación del servicio 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*** *(port TCP 3389) depuis l’ensemble d’Internet (sous-réseau 0.0.0.0/0), ainsi que les protocoles internes tels que* ***SMB*** *(port TCP/UDP 445) ou* ***NFS*** *(port TCP/UDP 2049).*

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

* SLA 6 : IC-INFRA\_SNC-06 – Accès à la console d’administration du Service : une disponibilité garantie de 97%, assurée en continu, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.
* SLA 7 : IC-INFRA\_SNC-07 – Accès aux APIs de pilotage du Service : une Disponibilidad del 99.9%, calculada en una base de 24 horas, 7 días a la semana.

## 8.3.Compromiso de disponibilidad de soporte

-\*\* SLA 8: IC-INFRA\_SNC-08 \*\*-Aquí están los compromisos de rendimiento de 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 9: IC-INFRA\_SNC-09 \*\*-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 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 |
| disponibilidad |

* IC-INFRA-SNC-10.1 Durabilidad del almacenamiento de un objeto de 99,99999999% / año una región

IC-INFRA-SNC-12 S3

IC-INFRA-SNC-10.3 Acceso máximo a un objeto 150 ms sur une région  
——————————————————————————

Remarques :

* Le Service de Stockage Objet est spécifiquement conçu pour le stockage d’objets et doit être employé dans ce seul but, **excluant catégoriquement son utilisation en mode bloc**. Recourir au mode bloc par des méthodes détournées, incluant par exemple l’utilisation de *“FUSE” dans un environnement Linux*, constitue une infraction aux Términos de uso establecidos.Sin incidente, disfunción o El daño resultante de este uso no complementario no estará cubierto por Acuerdos de nivel de servicio (SLA) definidos en este Acuerdo servicios.
* La garantía de durabilidad está condicionada al uso de Servicios de acuerdo con las mejores prácticas y estándares actuales, y excluye explícitamente cualquier modificación de los datos, ya sea intencional o accidental, resultante de las acciones tomadas por el Patrocinador.

## 8.5.Precisión sobre el compromiso de salvaguardia

La estrategia de respaldo implementada para el patrocinador es condicionado por suscripción a unidades de trabajo adecuadas.

El proveedor está comprometido con la provisión de una solución a salvaguardia que permitirá al patrocinador aplicar las políticas de copias de seguridad deseadas.

Se especifica que el perímetro del proveedor de servicios termina en el provisión de un servicio de respaldo y es el patrocinador de supervisar la ejecución correcta de la ejecución adecuada de Políticas asociadas.

Se especifica que la gestión de la capacidad de almacenamiento del espacio de almacenamiento dedicado a copias de seguridad, sigue siendo responsabilidad y responsabilidad de Patrocinador.El proveedor de servicios proporciona la tasa de uso a través de la consola.

*Ejemplo: sin copia de seguridad de una máquina virtual:*

*El patrocinador es responsable de verificar / supervisar el derecho 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

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 l’article 28 du RGPD.
* à rendre compte auprès du COMMANDITAIRE, par la présente Convention de service, de tout Incident de sécurité impactant le Service ou l’utilisation faite par le COMMANDITAIRE du Service (incluant les données du COMMANDITAIRE).
* à autoriser un prestataire d’audit de la sécurité des systèmes d’information (PASSI) qualifié, mandaté par le Prestataire, à auditer le service ainsi que son système d’information, conformément au 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 mises en place, ainsi que des risques résiduels qui le concernent.
* à documenter et à mettre en œuvre l’ensemble des procédures nécessaires pour respecter les exigences légales, réglementaires et contractuelles applicables au service, ainsi que les besoins de sécurité spécifiques du COMMANDITAIRE, définis par ce dernier et prévus au Contrat.
* à ne pas utiliser les données du COMMANDITAIRE issues de la production pour réaliser des tests, à l’exception d’en obtenir préalablement l'autorisation explicite du COMMANDITAIRE, auquel cas le Prestataire s'engage à anonymiser ces données et à en assurer la confidentialité lors de leur anonymisation.
* à supprimer les données et Données techniques relatives au COMMANDITAIRE, conformément à la « procédure d’effacement des données en fin de Contrat » décrite dans la présente Convention de service lors d’une fin ou résiliation de Contrat.
* à assurer un effacement sécurisé de l’intégralité des données du 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 comprometerse a salvaguardar el Partidarios del patrocinador sin que el patrocinador tenga de antemano suscrito a las obras de obras adecuadas.
2. 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.
3. Le Prestataire souligne qu’il ne peut en aucun cas exploiter et/ou disposer des données transmises et générées par le COMMANDITAIRE sans validation préalable de ce dernier, étant entendu que leur disposition est réservée au COMMANDITAIRE.
4. Le Prestataire dégage toute responsabilité sur les composants physiquement hébergés et infogéré par le Prestataire, mais étant la propriété directe du COMMANDITAIRE ou d’un tiers avec lequel le COMMANDITAIRE a contractualisé. L’hébergement de composants physiques des clients ne fait pas partie du Service et est de fait hors du cadre de la présente Convention de service. Il incombe au COMMANDITAIRE d’évaluer le niveau d’adhérence ou de dépendance qu’introduisent ces composants vis-à-vis du Service IaaS qualifié SecNumCloud.

## 9.3. Limitation d’accès

Dans le cadre du Service, le Prestataire est formellement interdit 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 Secure Temple

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: - 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 exigences légales et les exigences SNC, permettant au Prestataire de respecter ses engagements dans la présente Convention de service.
* Le Prestataire met en œuvre une procédure permettant de contrôler régulièrement les mesures mises en place par les tiers participant à la mise en œuvre du service pour respecter les exigences au Prestataire de respecter ses engagements dans la présente Convention de service.
* Le Prestataire assure un suivi des changements apportés par les tiers participant à la mise en œuvre du service susceptibles d'affecter le niveau de sécurité du système d'information du service.

## 9.5. Responsabilités et obligations du COMMANDITAIRE

Le COMMANDITAIRE dispose des obligations suivantes dans le cadre du Service :

* Pour rappel, le Prestataire fournit au COMMANDITAIRE une plateforme d’exécution de machines virtuelles, la configuration de celles-ci est à la charge du COMMANDITAIRE. Chaque machine virtuelle ne peut fonctionner sans une politique de sauvegarde associée. Le Prestataire définit via ses interfaces des politiques de sauvegarde automatiques. Mais c’est à la charge du COMMANDITAIRE l’activation de ces politiques de sauvegarde et donc d’activer les machines virtuelles.
* Le COMMANDITAIRE autorise l’ANSSI et l’organisme de qualification SNC à auditer le Service et l’infrastructure technique délivrant le Service.
* Le COMMANDITAIRE est responsable d'indiquer au Prestataire les 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. Droits du COMMANDITAIRE

À tout moment au cours de la relation contractuelle, le COMMANDITAIRE peut déposer une réclamation relative au service qualifié auprès de l’ANSSI.

À tout moment, le COMMANDITAIRE peut demander au Prestataire de lui rendre accessible son règlement intérieur et sa charte d’éthique.

## 9.7. Effacement des données en fin de Contrat

À l’issue du contrat, qu’il arrive à échéance ou qu’il soit résilié pour 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. Évolutions de la Convention de service

Les modifications ou ajouts apportés à la présente Convention de service découlent exclusivement des requêtes formulées par les organes de gouvernance désignés à cet effet. Ces propositions de changement seront examinées par les Parties, habilitées à déterminer les aspects nécessitant une formalisation écrite.

Il est convenu que toute évolution de la Convention de service, après 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 IaaS ;
* 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 ;
* Une modification des services mis en œuvre par le Prestataire ;
* Une modification des engagements de niveaux de services par le Prestataire.

### 10.2.2. Évolutions déclenchées par le Prestataire

Toute modification de la Convention de service est soumise à acceptation du COMMANDITAIRE. Il est entendu que toute modification ou complément validés modifiant les éléments financiers du Contrat, pourra impliquer la signature d’un avenant à celui-ci.

## 10.3. Réversibilité

Además, el templo de la nube se compromete a permitir una revisión de este Acuerdo de servicio (proporcionando en particular su terminación) sin penalización Para el patrocinador en caso de pérdida de la calificación SECUNUMCLOUD.

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. Nature de la maintenance

La maintenance assurée consiste en la mise en œuvre :

* Du plan de maintien en conditions opérationnelles du Service pour assurer de bons indicateurs de disponibilité tels que s’y engage le Prestataire plus haut ;
* Du plan de PCA/PRA si souscrit par le COMMANDITAIRE déclenché selon les éventuels incidents qui surviendraient.

### 11.2.2. Accès distants de Cloud Temple sur le périmètre du COMMANDITAIRE

Le Prestataire s’interdit, dans le cadre de la présente Convention de service, tout accès aux Tenants et à l’espace de l’interface du COMMANDITAIRE.

Il incombera au COMMANDITAIRE donner les accès nécessaires au personnel du Prestataire. Le COMMANDITAIRE reconnaît que les accès seront utilisés dans le cadre de l’hébergement et in fine de l’infogérance (si souscrit par le COMMANDITAIRE).

### 11.2.3. Accès distants de tiers participant à la fourniture du service sur le périmètre du COMMANDITAIRE

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 l’intégralité des données traitées dans le cadre du Service, y compris les Données techniques du COMMANDITAIRE. Le Prestataire donnera un préavis formel en respectant un délai de vingt et un jours (21) calendaires. Les données du COMMANDITAIRE seront supprimées dans un délai maximum de trente (30) jour après la notification. Le Prestataire fournit un certificat de suppression de données au COMMANDITAIRE.

# 13. Droit applicable

## 13.1. De manière générale

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 dans le cadre du Services. Cela inclus notamment l’ANSSI, le CERT-FR et la CNIL.

## 13.3. RGPD

Agissant en qualité de sous-traitant au sens de l’article 28 du Règlement général sur la protection des données (RGPD), le Prestataire s’engage :

* A assurer la transparence et la traçabilité ;
* A désigner un DPO en charge de définir et mettre en œuvre les mesures de protection des données à caractère personnel ;
* Apporter une assistance et du conseil au COMMANDITAIRE en l’alerte 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 por el servicio  ’Temple seguro ';
* tener una autonomía de explotación a través de la posibilidad de faire appel à un autre sous-traitant ou de mettre rapidement en 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

Hecho en  \_  \_  \_  \_ \_ \_  \_ \_  \_  \_ \_   \_ \_ \_ \_  \_ \_ \_ *, el*  \_  \_  \_ \_ \_  \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_    \_ \_ \_ \_ \_ \_  \_ \_   \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_

Para el templo de la nube, el proveedor de servicios

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