Table of Contents

logotipo de la nube del templo

# 1. Acuerdo de servicio de OpenIAAs

| \*\* destinatarios: \*\* \*\* patr | ocinador \*\* |
| --- | --- |
| \*\* Referencia de los documen 202530101\_v3.0.docx\_jour jj | tos \*\* ct.am.jur.anx Openiaas- aaaa |
| \*\* 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] (#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] (#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. Engagement de disponibilité du support](#Xfc8548982b300528a67725f1705f15805f405f0) - [8.4. Engagement de disponibilité du stockage objet S3](#Xd1858bb2ec86b964cb6a768cb7d9a7a780abb7b) - [8.5. Précision concernant l’engagement de sauvegarde](#Xcc0ee164bf81418fd2280ceac4eb569bf7b97f7) - [9. Organisation de la relation contractuelle](#Xf5428518d06ee6569b2c74ea4a26421ab0998e2) - [9.1. Responsabilités du Prestataire](#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 el suministro de Templo seguro de servicio] (#XC662A81CADD2BAA300CA83A27240DEC61621A56) - [9.5.Responsabilidades y obligaciones de Comandante] (#x53C94C34C467A68244EA6CE991E3E56C55D5D85) - [9.6.Derechos de COMMANDITAIRE](#Xc34f07dff71165a85ac919098e14cdc0f0f59e0) - [9.7. Effacement des données en fin de Contrat](#X18af7e8db06fe2d84076a4e5a797e8b384bc11c) - [10. Cycle de vie de la présente Convention de service](#X89744c1f67247955b75e73d73aaa55899645415) - [10.1. Entrée en effet de la Convention de service](#Xa3b4f57d1f6067d72eba0c13dc12b4e2e5a4cf1) - [10.2. Évolutions de la Convention de service](#Xb5b2d189dece37be8660fbd35b3e0d097bb2969) - [10.2.1.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 Contrat](#X4ef75d4456496b7eb26b3d2dd8783cf17bd26c2) - [13. Droit applicable](#Xdc569bbb194e0e4a197cf31537db4bf08bf3eca) - [13.1. De manière générale](#X5ed94d170893fb4c04d7110c419f01198fda773) - [13.2. Respect du droit et des réglementations applicables](#Xce704548fdd653ba3dbdfe64fefff60a0972c3f) - [13.3. RGPD](#Xfc35add53571984b04e4fc9d49dcfff4b7b3395) - [13.4. Protection vis à vis du droit extra-européen](#X5171f5ee735df20bc2100671620eddd76dca12d) - [14.Firmas] (#x7ad993788a708b47017c27c9d96178e8795e44f) |
| # 3. Preliminar y Glosario |
| ## 3.1.Preliminar |
| Este documento formaliza el acuerdo de servicio asociado con Servicio de OpenIAA en el proceso de calificación de SECUNUMCLOUD. |
| El servicio está siendo calificado SecunumCloud (ver Certificado que se anexará). |
| 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 de OpenIAA: \*\* Designa el servicio IaaS basado en un OpenSource Technology, en el proceso de calificación de SECUNUMCLOUD, emitido al patrocinador por el proveedor de servicios para la infraestructura técnicas mantenidas por el proveedor, como se describe en el Sección “Descripción del servicio” de este 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** Change Advisory Board – Comité consultatif sur les changements

**CMDB** Configuration Management Database – Base de données de gestion des configurations

**COPIL** Comité de pilotage

**COSTRAT** Comité stratégique

**COPROJ** Comité Projet

**DB** Database (base de données)

**DPA** Data Protection Agreement

\*\* DRP \*\* 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** Recovery Point Objective – Fraicheur des données restaurées en cas de Sinistre

**RTO** Recovery Time Objective – Délai de rétablissement du service en cas de Sinistre

**SDM** Service Delivery Manager

**SLA** Service Level Agreement – Accord sur les niveaux de services

**SNC** SecNumCloud

**SOC** Security Operation Center

**TMA** Tierce Maintenance dApplication

**UO** Unité d’Œuvre

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

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

**VM** Virtual Machine (Machine virtuelle)

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

# 5. Objet de la présente Convention de service

La présente Convention de service établit les termes et conditions selon 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 vérification de la conformité du Service et de son système d’information au référentiel SecNumCloud.
2. Un prestataire d’audit de la sécurité des systèmes d’information, dûment qualifié PASSI et expressément désigné par le Prestataire, pour mener à bien des audits de sécurité portant sur le Service.

# 7. Description du Service

## 7.1. Modèle de responsabilité partagé

Le Service proposé par le Prestataire se caractérise par la mise à 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 S3 Multi AZ Objeto soberano y compatible con API S3 estándar. |
| Subscripción de copia de seguridad de Modulo al almacenamiento de objetos S3 |
| Infraestructura de recursos de red del patrocinador red Console Le service permettant au COMMANDITAIRE d’accéder à son COMMANDITAIRE service OpenIaaS et de l’administrer via l’interface Shiva |
| Support Le service de support accompagnant les services précédents et uniquement ceux-ci (\*) |

\_(\*) Dans la limite du périmètre du Service en cours de qualification SNC y las responsabilidades del proveedor 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 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 sécurité mises en place, y compris les tests annuels de basculement sur les groupes électrogènes, sont essentielles pour garantir la continuité et l’intégrité des services fournis. Ces pratiques sont conçues pour minimiser les risques de panne et assurer une réactivité optimale en cas d’Incident. En acceptant ces conditions, le COMMANDITAIRE reconnaît l’importance de ces mesures et s’engage à coopérer pleinement pour faciliter leur mise en œuvre. Le COMMANDITAIRE est également encouragé à prendre connaissance des recommandations de sécurité fournies et à les intégrer dans sa propre stratégie de gestion des risques.

### 7.2.2. Infrastructure logicielle de pilotage du Service

Le Prestataire fournit au COMMANDITAIRE la console d’administration et l’API nécessaire à l’utilisation du Service. Il s’engage également à les maintenir cette console d’administration et l’API en condition opérationnelle optimale et à en assurer la sécurité de manière continue. 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 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 conformément aux dispositions prévues dans le Contrat.

### 7.2.6. Infrastructure de sauvegarde

Le Prestataire met à disposition du COMMANDITAIRE un service de sauvegarde intégré, dédié et géré, destiné à la protection de ses machines virtuelles. Le Prestataire assure le maintien en condition opérationnelle et en condition de sécurité de ce service de sauvegarde. Le Prestataire garantit que les sauvegardes du COMMANDITAIRE seront 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 Openiaas de los patrocinadores del patrocinador como parte del servicio. El desarrollo y la aplicación de una política de salvaguardia adecuada por 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 limiteront à la mise en œuvre des besoins exprimés par le COMMANDITAIRE en matière de politique de sauvegarde, dans le cadre des ressources souscrites.

### 7.2.7. Mise en œuvre de solutions de reprise d’activité ou de continuité d’activité

Le Prestataire fournit au COMMANDITAIRE l’ensemble des solutions techniques nécessaires pour garantir une répartition optimale de ses ressources à travers diverses Zones de disponibilité. Il incombe au 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 OpeniaAs bajo calificación

### 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 máquinas virtuales en el nivel del sistema operativo y superior En las responsabilidades de IaaS, 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 seront alors pas encadrés par la présente Convention de service et ses engagements/clauses bipartites.

### 7.3.2. Configuration du secours

Par défaut, le Prestataire fournit la mise en place des ressources du IaaS au COMMANDITAIRE en réservant des ressources et en configurant les déploiements pour utiliser les Zones de disponibilité. Il incombe au COMMANDITAIRE de choisir les Zones de disponibilité via l’interface COMMANDITAIRE.

### 7.3.3. Configuration de la sauvegarde

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 de los patrocinadores del patrocinador de los patrocinadores 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 Proveedor Los medios técnicos necesarios para garantizar la política salvaguardar en el perímetro de su computadora, o ajustar la política de salvaguardar a los medios implementados.El proveedor de servicios se compromete a Informe al patrocinador en caso de un límite de capacidad técnica.

El proveedor establecerá medios técnicos y humanos necesario guardar el sistema alojado dentro de los límites de Recursos suscritos por el patrocinador. Par ailleurs, dans le cas des périmètres non pris en charge par le Prestataire, il appartient au COMMANDITAIRE de définir sa propre stratégie de sauvegarde et de paramétrer lui-même les sauvegardes des VM ou d’effectuer une Demande de service auprès du Prestataire pour que le paramétrage des sauvegardes pour les serveurs physiques soit mis en place si le COMMANDITAIRE dispose d’un contrat de service managé permettant au Prestataire d’agir via l’interface COMMANDITAIRE qui est 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 impossible de tenir le Prestataire responsable de restaurer les données car il n’y aura rien à restaurer. Le Prestataire recommande de toujours sauvegarder les VM.

Pour tout sujet concernant l’OS installé sur une machine virtuelle et tout logiciel ou programme exécuté « par-dessus l’OS », il est de la responsabilité du COMMANDITAIRE de réaliser les opérations d’administration et de supervision au sein de l’Union Européenne s’il souhaite garantir que toute la verticalité des couches du SI soient opérées et gérées depuis l’Union Européenne. Les opérations d’administration hors du périmètre de responsabilité du Prestataire dans le cadre de la présente Convention de service dont indiquées dans la section « Modèle de responsabilités partagées » de la présente Conventions de Service.

## 7.4. Mise en œuvre du service

### 7.4.1. Prérequis techniques

Pour la mise en œuvre du Service, le COMMANDITAIRE reconnaît qu’il devra :

* Fonctionner avec une virtualisation de type Xen dans les versions 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 Temple de travailler à distance. Toutefois, le Prestataire garantit le même niveau de sécurité concernant les accès à distance, notamment concernant les accès VPN. Ces accès distants sont mis en œuvre conformément aux exigences du référentiel SecNumCloud.

## 7.6. Support

### 7.6.1. Nature du support accompagnant le service

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

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

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

Dans le cadre du service de support, le Prestataire ne se substitue pas au COMMANDITAIRE dans l’usage du Service. Le COMMANDITAIRE reste entièrement responsable de la configuration, de l’exploitation de ses VM et de ses Tenants, et de la gestion de tous les éléments (données et applications incluses) qu’il a stockés ou installés sur les infrastructures du Prestataire. Le service de support technique est 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 Holidaciones normales (8 a.m. - 6 p.m.; lunes a viernes; Calendario y horarios franceses).Para emergencias que ocurren afuera des heures ouvrées, notamment les incidents affectant significativement la production, le service d’astreinte peut être joint via un numéro communiqué au COMMANDITAIRE à l’initialisation du Service.

Pour chaque demande ou Incident, il est impératif de générer un ticket auprès du support du Prestataire. L’initialisation de ce ticket, comprenant toutes les informations nécessaires, est essentielle et marque le début de l’évaluation des engagements du Prestataire.

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 ::

| vel de impacto Nivel de impacto I1 criticité | Impacto I2 Im | pacto i3 |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Criticité C1 | Priorité **P1** | Priorité **P2** | Priorité **P3** |
| Criticité C2 | Priorité **P2** | Priorité **P3** | Priorité **P4** |
| Criticité C3 | Priorité **P3** | Priorité **P4** | Priorité **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\*\* – Disponibilité de la puissance de calcul (Compute) : taux de disponibilité garanti de 99,99%, calculé sur une base 24h/24, 7j/7. - \*\*SLA 2 (\*) : IC-INFRA\_SNC-02\*\* – Disponibilité du stockage : taux de disponibilité garanti de 99,99%, calculé sur une base 24h/24, 7j/7. - **SLA 3 : IC-INFRA\_SNC-03** – Fiabilité de la sauvegarde : taux de disponibilité garanti de 99,99%, calculé sur une base 24h/24, 7j/7. -\*\*SLA 4 (\*): IC-INFRA\_SNC-04 \*\*-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***  *(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 6: IC-INFRA\_SNC-06-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 7: IC-INFRA\_SNC-07-Access to Service Piloting Aiti: 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 8: IC-INFRA\_SNC-08 \*\*-Aquí están los compromisos de rendimiento de Soporte técnico del proveedor de incidentes, excluyendo el mantenimiento Programado:

| ioridad Garanti TI) rendimiento | zada Tiempo de intervención Objetivo | de |
| --- | --- | --- |
| Priorité **P1** | 30mn | 95% |
| Priorité **P2** | 2h | 90% |
| Priorité **P3** | 4h | 90% |
| Priorité P4 \*\* | 24h | 85% |
| ioridad 48h 85% P5 \*\* |  |  |

-\*\* 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 disponibilité |
| --- | --- | --- |
| IC-INFRA-SNC-10.1 | Durabilité du stockage d’un objet sur une région | 99.9999999% / an |
| IC-INFRA-SNC-10.2 | Disponibilité de l’API Stockage Objet S3 | 99.99% |
| IC-INFRA-SNC-10.3 | Latence maximale d’accès à un objet sur une région | 150 ms |

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 disposition d’un service de sauvegarde et c’est au COMMANDITAIRE de superviser via l’interface COMMANDITAIRE la bonne exécution des politiques associées.

Il est précisé que la gestion de capacités de stockage de l’espace de stockage dédié aux sauvegardes, reste à la charge et responsabilité du COMMANDITAIRE. Le Prestataire met à disposition le taux d’utilisation via la console.

*Exemple : Non sauvegarde d’une machine virtuelle :*

*Le COMMANDITAIRE a la charge de vérifier / superviser la bonne ejecución de políticas de respaldo, en caso de que el El patrocinador señala que una máquina virtual no se guarda, Depende de él verificar la causa, el patrocinador puede solicitar el apoyo de la disposición de acuerdo con el nivel de soporte suscrito Para ser asistido.*

\*\* SLA 8: IC-INFRA\_SNC-08 y SLA 9 \*\*, será aplicable exclusivamente En el caso de un incidente de servicio de salvaguardia.

# 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 d'informations confiées par le COMMANDITAIRE dans le cadre de la mise en œuvre du Service, ultérieurement exprimées par le COMMANDITAIRE, et à indiquer à ce dernier les actions nécessaires pour leur prise en compte
* à ne divulguer aucune information relative à la prestation à des tiers, sauf autorisation formelle et écrite du COMMANDITAIRE.
* à mettre à disposition toutes les informations nécessaires à la réalisation d’audits de conformité conformément aux dispositions 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 de contrôle du SecNumCloud du Prestataire. De plus, le Prestataire s’engage à fournir toutes les informations nécessaires pour mener à bien les audits de conformité aux dispositions de l’article 28 du RGPD, menés par le commanditaire ou un tiers mandaté.
* à fournir, en qualité de sous-traitant, conformément à l’article 28 du Règlement général sur la protection des données (RGPD), assistance et conseils au COMMANDITAIRE en l’alertant dès lors qu’une instruction émise par ce dernier est susceptible de constituer une violation des règles de protection des données.
* à notifier le COMMANDITAIRE dans un délai raisonnable, à travers la console COMMANDITAIRE ou par courriel au contact COMMANDITAIRE, lorsqu’un projet impacte ou est susceptible d’impacter le niveau de sécurité ou la disponibilité du Service, ou à engendrer une perte de fonctionnalité, des potentiels impacts, des mesures d’atténuation 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 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 y 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 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 OpeniaAs 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 COMMANDITAIRE, en s’assurant que toute exception à la règle est dûment autorisée et documentée.

## 9.4. Responsabilités des tiers participant à la fourniture du service

Le Prestataire maîtrise la liste des tiers partenaires participant de la fourniture du Service. Ces tiers sont les éditeurs, prestataires (du Prestataire) et autres fournisseurs participant de la fourniture du Service. Le Prestataire applique les mesures suivantes à ces tiers :

* 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 Secure Temple;
* 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 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 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 ejecución de máquinas virtuales, la configuración de estas es a expensas del patrocinador.Cada máquina virtual no puede 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.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 Openiaas;
* 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

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.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

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 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

Le droit applicable et auquel est soumise la présente Convention de service est le droit français.

## 13.2. Respect du droit et des réglementations applicables

Le Prestataire s’engage sur les points suivants :

* L’identification des contraintes légales et réglementaires applicables dans le cadre du Service ;
* Le respect des contraintes légales et réglementaires applicables aux données confiées au Prestataire dans la limite des responsabilités 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 son siège statutaire, administration centrale ou principal établissement au sein d'un État non membre de l'Union Européenne ou appartenant ou étant contrôlée par une société tierce domiciliée en dehors l'Union Européenne, le Prestataire s'engage :

* à ce que cette susdite société tierce ne disposera d'aucun accès aux données opérées ;
* à disposer d'une autonomie d'exploitation à travers la possibilité 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

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

Pour Cloud Temple, le PRESTATAIRE

Pour \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, le COMMANDITAIRE