Table of Contents

Cloud Temple Logo

# 1. Convenzione di servizio in metallo nudo

| \*\* destinatari: \*\* \*\* Sponsor \*\* |  |
| --- | --- |
| \*\* Riferimento dei documenti \*\* 20250122\_v1.0.docx\_jour mm aaaa | ct.am.jur.anx.CDSS -bm - - vf |
| \*\* I tuoi interlocutori \*\*\* Nome | \*\* Cognome\* |
| Account Manager |  |
| E-mail: *Nome* @cloud-temple.co | m |
| \*\* Data dell’ultima scommessa al giorno\*\* | 22/01/2025 |
| \*\* Data di convalida Day MM AAAA contrattuale \*\* |  |

| \*\* Versione \*\* \*\* Data \*\* \*\* Azione \*\* \*\* Autore \*\* |
| --- |
| V1.0 22/01/2025 Nicolas di scrittura iniziale Bodilis |

# 2. Sommario

* [1.\*\* Accordo di servizio Bare \*\*] (#xc3786c07943ae71dec5191b24567a7f31cb6100) metallo
* [2.\*\* Caler of Sommone \*\*] (#x3DFFD8C5466B60A9D1847F151E1FF8BF27D5BBE)
* [3.Preliminare e Glossario] (#x9df3d46524e9acceda5b6725a4b3f19a8b9b42)
* [3.1.Preliminari] (#x72bdbcbf0c088c7b664a8859dff9c5e94a1c67)
* [3.2.Glossario] (#x0bd89fddb7967dedd9680ed4f7efa236729ef3e)
* [4.Acronimi] (#x69ea33329484b8f0083d344ad9c43d7dabdccc9)
* [5.Soggetto di questo accordo di Servizio] (#x30e34f28e133265489633a87e3abd4d1a022de5)
* [6.Audit] (#x910e2801262de94af71544b8fb509cc70cc79a)
* [7.Descrizione del servizio] (#x3d12a6c93683f0122f5f9a8e21e7c12fc92490b)
* [7.1.Modello di responsabilità Condiviso] (#x5ab2fd5ceb0dc76febf8e32f5665b44447285437)
* [7.2.Presentazione dettagliata del perimetro di Servizio] (#xd81ad0562f6e00e693916802084624b2a4885a5)
* [7.2.1.Infrastruttura Datacenters] (#xfd30a9e9ca5808eb0d0d2b0f76d875f494726d))
* [7.2.2.Infrastruttura software per Servizio] (#x429d709e167549b1f31f4cdbe79bbf526f0b1dc)
* [7.2.3.Infrastruttura Calcolo] (#x432e4596f65dd97ffb3314bc9725a08a9369f4d)
* [7.2.4.Infrastruttura di Archiviazione](#infrastruttura-di-archiviazione) (#x30efbac0441ad31cd6ec07282a96acfcd07e9b2)
* [7.2.5.Infrastruttura di rete Global] (#x78b4484e386c95a988a698cd84bae342679ddb5)
* [7.2.6.Implementazione di soluzioni di attività o attività o Continuità di attività] (#x5610bffa77DD18e87cbee05f204158179c962f)
* [7.3.Limitazioni dei servizi nel modello Bare Metal Qualificato] (#x9afa960e3673041349d17f6a264de8fb35d3b0)
* [7.3.1.Servizi gestiti in Run] (#xa64cd9832e1132b6d2d4e8ef50163a925fceeb)
* [7.3.2.Configurazione di Setours] (#xfc39a8474ae9c8d4eedbb3b8e543dc0a137bd71)

<!->

* [7.4.Implementazione di Servizio] (#x93E04903630A0A81D7B9EBC1A4C5A933DFA0088)
* [7.4.1.Prerequisito Tecniche] (#x59ca4242dbed0e6d5e3efa2ba91a80866647f92)

<!->

* [7.5.Posizione del servizio in Francia](#posizione-del-servizio-in-francia) (#xdcea3053acc96cf4c715a189f3d7d9842c70915)
* [7.5.1.Posizione dei datacenter che ospitano il Servizio](#X1ed9423f8f914f20901138b2311121326660ec5) (#xac9c0f685576284f9431d5c1b6df99bc7ab662b)
* [7.5.2.Posizione delle agenzie del tempio cloud che operano Servizio] (#x528b4e5e85b084898df1a4b0ee003fda94dca5d)
* [7.6.Supporto](#supporto) (#x451baaab9b4764d97da95395b7e24265143a283)
* [7.6.1.Natura del supporto che accompagna il Servizio](#X96753fe44255015f54c81cbe3339d0797c0c5c0) (#x192381358bcad693baa22b16773742f4cf227)
* [7.6.2.Richiesta di servizio di supporto Tecnica] (#x03ef425751011df1818d9488df5625576c333f5e)
* [7.6.3.Processo di gestione Incidenti] (#xac759d2aee6d685130dea876d7a1ed0388b994)
* [7.6.4.Processo di definizione delle priorità di TRATTAMENTI] (#x30a0604e2d2957ae43d1f1fe2cb9c04f5c05885)
* [7.6.5.Lingua e posizione del servizio Supporto] (#x1afc584a9d5f886a1ad8b9ca498773d2e10cff8)
* [8.Impegni e livelli di Servizi] (#XF1662FA601C14A35F4B238C1EFFE9C712D3EFBE)
* [8.1.Impegni di disponibilità di Infrastruttura] (#x8e3206aed4045e8fbaad84d93ea150db664eb69)
* [8.2.Impegno di disponibilità dell’interfaccia Commander] (#x86570f48e6da9370f069232b4ae175183f2dafd)
* [8.3.Impegno di disponibilità di Supporto] (#XFC8548982B300528A67725F1705F15805F405F0)
* [9.Organizzazione della relazione contrattuale] (#xf5428518d06ee6569b2c74ea4a26421ab0998e2)
* [9.1.Responsabilità di Provider] (#x29068434a285c3f52c7ddc1ef50404d65e76fb5)
* [9.2.Limitazione delle responsabilità di Provider] (#x19121b2bd4fb4e4f45228e8bab910b62dc757c1)
* [9.3.Limitazione di accesso](#limitazione-di-accesso) (#x4e70434457f7c115f116a9f6ea4ab4af9b8d941)

[9.4.Responsabilità delle terze parti che partecipano alla fornitura del servizio Temple sicuro] (#xc662a81cadd2baa300ca83a27240dec61621a56)

* [9.5.Responsabilità e obblighi di Commander] (#x53c94c34c467a68244ea6ce991e3e56c55d5d85)
* [9.6.Diritti di Commander] (#xc34f07dff71165a85ac919098e14cdc0f0f0f59e0)
* [9.7.Cancellare i dati alla fine di Contratto] (#x18af7e8db06fe2d84076a4e5a797e8b384bc11)

<!-> - [10.Ciclo di vita di questo accordo Servizio] (#x897444c1f67247955b75e73d73aaa55899645415) - [10.1.Ingresso del Servizio] (#xa3b4f57d1f6067d72eba0c13dc12b4e2e5a4cf1) - [10.2.Sviluppi nel Servizio] (#xb5b2d189dece37be8660fbd35b3e0d097bb2969) - [10.2.1.Sviluppi innescati dal Comandante] (#x946a541a54ab2f0ca92ca2e5ab41b3740f564) - [10.2.2.Sviluppi innescati dal Provider] (#xe94b2234fc6249c7021ff8c044fdaa857f6a9af) - [10.3.Reversibilità](#reversibilità) (#x483eba08298e38537f9f27b026e82e1ece7ce7e) - [11.Disponibilità, continuità e ripristino di Servizio] (#x115fcc8f59c1201dae17a3d86136d153be01044) - [11.1.Gestione degli incidenti e Interruzioni] (#x55fc305e53901383e26fda6b4957fbeefa9ca) - [11.1.1.Incidenti](#incidenti) (#x648046c564ac1cd52bebb02b256b193a3da4d74) - [11.1.1.1.Tipi di incidenti trattati come parte di questo Convenzione di Servizio] (#x09cc1e222db275b1a463f85596829f3f3f871ae224) - [11.1.1.2.Trattamento di Incidenti] (#x726d7a25d789f16db26761d7df0c2c91f7bc3a) - [11.1.1.3.Livello di notifica degli incidenti di Sicurezza](#X2098b1a3c449c2cf65f1f0332feb2739add49a8) (#x61ceb4b8f57902c74fbf77bb211197e5a82412) - [11.2.Manutenzione di Servizio] (#x8f50b0b400c67568e380ddb602ac786ec585905) - [11.2.1.Natura del Manutenzione] (#x903d92edf16182242ecfd404337edbaf2243b81) - [11.2.2.Accesso distante del tempio cloud sul perimetro di Commander] (#x89ffba42dc424905d6209f36393e0e942b9ed6) - [11.2.3.Accesso a terza parte dell’accesso partecipante alla fornitura di servizio sul perimetro di Comandante] (#x7ad951099cc984b8fc113222e52c4e27d11465f) - [12.Procedura di eliminazione dei dati alla fine di Contratto] (#x4ef75d44456496b7eb26b3d2dd8783cf17bd26c2) - [13.Legge applicabile] (#xdc569bbb194e0e4a197cf31537db4bf08bf3eca) - [13.1.In un certo senso Generale] (#x5ed94d170893fb4c04d7110c419f01198fda773) - [13.2.Conformità con la legge e i regolamenti Applicabile] (#xce704548fdd653ba3dbdfe64feff60a0972c3f) - [13.3.RGPD] (#xfc35add53571984b04e4fc9d49dcfff4b7b3395) - [13.4.Protezione rispetto alla legge Extra-europeo] (#x5171f5ee735df20bc2100671620edddd76dca12d) - [14.Firme] (#x7ad993788a708b47017c27c9d96178e8795e44f)

# 3. Preliminare e glossario

## 3.1.Preliminare

Questo documento formalizza l’accordo di servizio associato Servizio metallo nudo in termini di qualificazione Secunumcloud.

Il servizio è qualificato SecunumCloud (vedi certificato in appendice).

Questo accordo di servizio completo ed è complementare a Condizioni generali di vendita e utilizzo del fornitore di servizi. Lui è capito che i documenti contrattuali sono interpretati in a coerente tra loro. In caso di contraddizione o divergenza tra Termini di documenti contrattuali, i documenti prevarranno gli altri nel seguente ordine:

1. Condizioni generali di vendita e utilizzo (CGVU)
2. Accordo di servizio Secnumcloud Openiaas
3. Accordo di servizio PAAS Secnumcloud
4. Accordo di servizio specifico - Bare Metal
5. Accordo specifico specifico
6. Piano di assicurazione per la sicurezza (no)
7. Condizioni speciali di utilizzo (CPU)
8. Agnante di protezione dei dati ## 3.2.Glossario

In questo accordo di servizio, lo sponsor \*\* **, il**  Provider \*\* e le \*\* parti \*\* sono identificate nel contratto a cui è allegato questo contratto di servizio.

Le seguenti espressioni usate in questo Il servizio verrà interpretato in conformità con le definizioni che sono Assegnato di seguito:

* \*\* Modifica: \*\* Qualsiasi aggiunta, una modifica o una cancellazione di impatto Il servizio, essendo stato autorizzato, pianificato o curato.
* \*\* Modifica standard: \*\* Modifica soggetta a una procedura, compresi metodi di produzione e impatti (incluso I finanziatori) sono conosciuti e accettati in anticipo dalle parti.Lui è quindi integrato nel catalogo delle modifiche standard e può secondo I casi hanno un GTI e un GTR.
* \*\* Contratto: \*\* designa il contratto firmato dallo sponsor con del fornitore di servizi per consentire allo sponsor di beneficiare del Servizio e al quale è allegato questo accordo di servizio.
* \*\*\* Accordo di servizio: \*\* Questo documento, elaborato nel framework di a contratto specifico o condizioni generali di vendita e di utilizzo (CGVU), in conformità con i requisiti di Repository SecnumCloud.
* \*\* Richiesta di servizio: \*\* Richiesta di devoluzione soggetta a a Procedura, la cui realizzazione: i) non modifica il cmdb, ii) la modalità operativi, costi e rischi sono noti e accettati anticipare e non richiedono metodi di ritorno posteriore specifico iii) La realizzazione è soggetta a un livello di livello di servizio e incluso nella commissione del contratto quando lo è Eseguito in orario di lavoro e giorni lavorativi.
* \*\* Disponibilità: \*\* Capacità di garantire disponibilità e manutenzione prestazioni di servizio ottimali, in conformità con i criteri e Impegni definiti a livello di accordi di servizio (SLA).
* \*\* Dati tecnici \*\*: include tutti i dati manipolati Per emettere il servizio, in particolare la cui identità di Beneficiari e amministratori dell’infrastruttura tecnica, giornali di infrastruttura tecnica, configurazione di accesso, Directory, certificati  …
* \*\* Evento: \*\* an  “evento " è tutto rilevabile o identificabile che può essere importante per la gestione del servizio.
* \*\* Hypervisor: \*\* Sistema operativo che consente l’esecuzione di macchine virtuali su una lama di calcolo.
* \*\* Incidente: \*\* Qualsiasi evento imprevisto che interrompe l’operazione servizio normale o compromettere la sicurezza dei dati.
* \*\* Incidente di sicurezza: \*\* Qualsiasi evento all’interno del perimetro del Servizio:
* Intudialmente dannoso di natura;
* di natura accidentale che colpisce l’integrità, il riservatezza o tracciabilità del servizio o dei dati di Sponsor;
* Portare nelle misure di sicurezza esistenti. Danno a La disponibilità di origine non email non è considerata Come incidente di sicurezza (hardware, bug, Disfunzione, disastro naturale …).
* \*\* Interfaccia Commander: \*\* Interfaccia amministrazione del servizio Fornitura dello sponsor da parte del fornitore di servizi, riunendo un Console di amministrazione Web e un’API.
* \*\* Messo in produzione: \*\* Azioni di amministrazione per la realizzazione di Cambiamento quando è approvato (cambiamento, nel senso di Itil, Solo riguardo alla gestione del cambiamento e non al suo realizzazione/concretizzazione).
* \*\* Problema \*\*: causa di uno o più incidenti ricorrenti, causa Un potenziale incidente (situazione di rischio) che richiede un’analisi e una risoluzione per prevenire la sua ricorrenza.
* \*\* regione: \*\* designa un set geograficamente delimitato di zone di Disponibilità del cloud, fornendo rete, calcolo e Archiviazione per ottimizzare latenza, prestazioni e conformità normativa locale.
* \*\* Servizio: \*\* Designa il servizio Bare Metal durante la qualifica Secnumcloud, rilasciato allo sponsor dal fornitore di servizi per infrastruttura tecnica gestita dal fornitore di servizi, come descritto nella sezione “Descrizione del servizio” di questo Accordo di servizio.
* \*\* Sinister: \*\* designa un serio evento di origine naturale o umano, accidentale o intenzionale, causando perdite e danni significativi alla vittima.
* \*\* Supervisione: \*\* Monitoraggio di un sistema informativo o Servizio, che coinvolge la raccolta di vari dati come le misure e allarmi.Questa attività è limitata all’osservazione e seguire, senza intervenire direttamente sugli elementi monitorati, una prerogativa che appartiene alle operazioni amministrative.
* \*\* Holding: \*\* Un’istanza isolata riservata a un utente o un gruppo utenti, condividendo un’infrastruttura comune mentre ora indipendenza e sicurezza dei dati e Applicazioni.
* \*\* Zona di disponibilità (AZ) (zona di disponibilità): \*\* Una sezione specifico e isolato dall’infrastruttura di cloud computing, progettata per garantire l’elevata disponibilità e resilienza dei servizi da parte di Una distribuzione geografica delle risorse.

# 4. Acronimi

| \*\* Acronimo \*\* | \*\* Definizione \*\* |
| --- | --- |
| \*\* CAB \*\* CAMB cambiamenti | IAMENTO CAMPIONE CONSIGLIO - Commissione consultiva su |
| \*\* CMDB \*\* Dat Gestione della | abase di gestione della configurazione - database di configurazione |
| \*\* Copil \*\* Co | mitato direttivo |
| \*\* COSTRAT \*\* | Comitato strategico |
| \*\* Coproj \*\* C | omitato del progetto |
| \*\* DB \*\* Datab | ase (database) |
| \*\* DPA \*\* Acco \*\* DRP \*\* Disa | rdo di protezione dei dati ster Recovery Plan (PRA) (Piano di recupero dell’attività) |
| \*\* GTE \*\* Gara | nzia del tempo di arrampicata |
| \*\* GTI \*\* Gara | nzia del tempo di intervento |
| \*\* GTR \*\* Gara | nzia del tempo di risoluzione |
| \*\* Itil \*\* Bib Pratiche per I | lioteca infrastrutturale della tecnologia dell’informazione - BUONO S Management |
| \*\* Iaas \*\* Inf | rastruttura come servizio |
| \*\* MCO \*\* Mant | enere in condizioni operative |
| \*\* Progetto MO \*\* Moe \*\* Cont | A \*\* rollo del progetto |
| \*\* MSP \*\* Prov | ider di servizi gestiti |
| \*\* OS \*\* Siste | ma operativo (sistema operativo) |
| \*\* Piano assic | urativo di qualità PAQ \*\* |
| \*\* Piattaforma | paas \*\* come servizio |
| \*\* Non \*\* Pian | o di assicurazione per la sicurezza |
| \*\* Passi \*\* Pr | ovider di audit di sicurezza dei sistemi di informazione |
| \*\* RFC \*\* Rich | iesta di modifica - Richiesta di modifica |
| \*\* GDPR \*\* Reg \*\* RPO \*\* Punt ripristinato i | olamento generale sulla protezione dei dati (personale) o obiettivo di recupero - Freschezza dei dati n caso di reclamo |
| \*\* RTO \*\* Obie Servizio in ca | ttivo del tempo di recupero - scadenza per il recupero di so di reclamo |
| \*\* SDM \*\* SERV | IZIO DI CONSEGNAZIONE |
| \*\* SLA \*\* Acco Servizi | rdo sul livello di servizio - Accordo sui livelli di |
| \*\* SNC \*\* Secn | umcloud |
| \*\* Soc \*\* Cent | ro operazione di sicurezza |
| \*\* TMA \*\* DAPP \*\* uo \*\* unità | LICAZIONE DI MANUTENZA TIRECE di lavoro |
| \*\* Vabe \*\* Con | valida dell’attitudine per una buona sfruttabilità |
| \*\* VABF \*\* Con | valida dell’attitudine per un corretto funzionamento |
| \*\* VM \*\* Macch | ina virtuale (macchina virtuale) |
| \*\* VSR \*\* Conv | alida del servizio regolare |

# 5. Oggetto di questo accordo di servizio

Questo contratto di servizio stabilisce i termini e le condizioni in base a che il fornitore di servizi si impegna a emettere il servizio allo sponsor. Il suo oggetto è:

* Specificare i requisiti di prestazione previsti dallo sponsor in termini di funzionalità e affidabilità del servizio;
* Indicare la disposizione del fornitore al fine di soddisfare i livelli servizio concordato;
* Identificare gli standard di regolamentazione applicabili specificamente a Servizio emesso;
* Garantire l’uniformità e l’integrità nella valutazione del qualità del servizio;
* Garantire l’eccellenza dei servizi forniti, valutati con i mezzi Indicatori quantitativi di prestazione.

È stato stabilito che, nel caso in cui il provider si vedrà Prelevare la sua qualifica SecnumCloud, il contratto può essere risolto Giusto, senza incorrere in sanzioni, da parte dello sponsor.In a Come la possibilità, il fornitore di servizi si impegna a informare lo sponsor di questa dequalificazione inviando una notifica ufficiale al Mezzi di una lettera registrata con richiesta di riconoscimento della ricevuta.

Va notato che una modifica o una regolazione del la qualifica secnumcloud non sarà interpretata come una revoca di qualificazione iniziale.

# 6. Audit

Il fornitore di servizi si impegna a consentire allo sponsor o a qualsiasi ascoltatore terze parti e non concorrenti del fornitore di servizi che quest’ultimo avrebbe nominato, di consultare tutti i documenti necessari per il certificato di piena conformità con gli obblighi relativi al rispetto di disposizioni dell’articolo 28 delle normative generali sulla protezione di Dati (GDPR), facilitando così la produzione di audit.

Per accettazione di questo accordo di servizio, lo sponsor conferisce la sua esplicita autorizzazione a:

1. The National Agency for Information Systems (ANSSI) così come l’entità di qualificazione competente per intraprendere il Verifica della conformità del servizio e del suo sistema Informazioni allo standard SecnumCloud.
2. Un fornitore di audit di sicurezza dei sistemi di informazione, passi debitamente qualificato ed espressamente designato dal fornitore di servizi, Per effettuare audit di sicurezza relativi al servizio.

# 7. Descrizione del servizio

## 7.1.Modello di responsabilità condivisa

Il servizio offerto dal fornitore di servizi è caratterizzato da Fornitura dei seguenti servizi, che si allineano con Principio di responsabilità condivisa presentata nel repository Secnumcloud:

* fornitura di risorse di calcolo (calcolo);
* la fornitura di spazi di archiviazione;
* accesso alla connettività di rete e ai servizi Internet;
* accesso a una console per la gestione delle risorse distribuite;

Il modello di responsabilità condivisa applicato tra il fornitore e il Lo sponsor nel quadro del servizio è presentato in §7.1.

Resta inteso che il fornitore di servizi mobiliterà la sua esperienza per raggiungere benefici in base alle migliori pratiche professionali e In conformità con i requisiti dello standard Secnumcloud.

## 7.2.Presentazione dettagliata del perimetro del servizio

| Risorsa di calcolo di | calcolo per lo sponsor |
| --- | --- |
| Dati di produzione di | archiviazione della pulizia Certhen |
| Infrastruttura delle rete | risorse di rete dello sponsor |
| Console Il servizio c Sponsorizzare il suo L’interfaccia della c | he consente allo sponsor di accedere servizio bare metal e amministrare tramite onsole |
| Supporta i servizi di precedente e solo que | accompagnamento del servizio di supporto sti (\*) |

(\*) Entro i limiti del perimetro del servizio qualificato SNC e Responsabilità del fornitore di servizi nella questione  \_

### 7.2.1.Infrastruttura dei datacenter

Il servizio include la fornitura, per ogni area di Disponibilità, servizi qualificati di seguito:

* Sito Datacenter situato in Francia per la regione FR, in conformità con più recenti standard tecnologici, con un livello di livello di Resilienza equivalente o superiore a livello di livello 3 Istituto;
* Fornitura di stanze tecniche all’interno di datacenter dedicati Al ricevimento di attrezzature tecniche essenziali per la produzione Servizio, inclusi calcoli, archiviazione, rete, cablaggio e altro componenti necessari;
* Alimentazione sicura, fornita da due circuiti elettricità separata, garantendo la continuità del servizio;
* Fornitura di servizi di condizionamento dell’aria, adeguato a conformarsi standard e raccomandazioni per i produttori di attrezzature, per Mantenere un ambiente ottimale per i dispositivi tecnici;
* supervisione continua e metrologia dettagliata, consentendo seguire -up Gestione precisa e proattiva delle prestazioni e della sicurezza del servizio fornito.

Il fornitore di servizi fornisce la fornitura di servizi avanzati Rilevamento e estinzione del fuoco, progettati per identificare e Neutralizzare efficacemente qualsiasi inizio di incendio all’interno delle installazioni. Questi sistemi sono essenziali per garantire la sicurezza delle attrezzature e dati.Includono rilevatori di fumo elevato dispositivi di precisione ed estinzione che possono agire rapidamente senza danneggiare l’attrezzatura informatica.Questo servizio è cruciale per prevenire i rischi di incendio, ridurre al minimo i danni potenziali e Garantire la continuità delle operazioni.

Lo sponsor è informato che tutte le procedure e le misure di Sicurezza implementata, compresi i test di commutazione annuali su I generatori sono essenziali per garantire la continuità e l’integrità dei servizi forniti.Queste pratiche sono progettate per ridurre al minimo il rischio di fallimento e garantire una reattività ottimale nell’evento incidente.Accettando queste condizioni, lo sponsor riconosce l’importanza di queste misure e si impegna a cooperare pienamente per facilitare la loro attuazione.Lo sponsor è anche incoraggiato a farlo Leggi le raccomandazioni sulla sicurezza fornite e a Integrare nella propria strategia di gestione del rischio.

### 7.2.2.Infrastruttura software di gestione dei servizi

Il fornitore di servizi fornisce allo sponsor la console amministrativa e l’API necessaria per l’uso del servizio.Si impegna anche a mantenere questa console di amministrazione e l’API in condizione operativo ottimale e per garantire la sua sicurezza continuamente. Questa console di amministrazione e l’API sono designate in un modo raggruppato con il termine “interfaccia sponsor”.

Il fornitore di servizi avvisa lo sponsor del fatto che un uso anormale dell’interfaccia sponsor, in particolare in caso di sovraccarico di Le sue API di comando (martellare) possono innescare misure di Sicurezza automatica con conseguente bloccare l’accesso a ordine o servizio.Va notato che questa situazione no costituisce l’indisponibilità del servizio ma un’azione di Protezione del servizio e infrastruttura del fornitore di servizi;di Di conseguenza, lo sponsor non può considerarlo come a indisponibilità nei suoi calcoli.

Inoltre, il fornitore di servizi specifica lo sponsor che richiede Perfettamente identici (duplicati) inviati alle sue API sono limitati a Uno al secondo (limitazione).Se lo sponsor presenta le richieste identico a una frequenza più elevata, il loro rifiuto non può essere interpretato come indisponibilità del servizio.

### 7.2.3.Infrastruttura di calcolo

Il servizio include la fornitura, nelle aree di disponibilità sottoscritto dallo sponsor, l’attrezzatura necessaria per L’esecuzione di carichi di lavoro sotto forma di macchine virtuali. Questo include:

* La fornitura di telaio tecnico necessario per un corretto funzionamento lame di calcolo;
* la fornitura di lame di calcolo nelle quantità specificate dal Sponsor e distribuito secondo le sue zone di disponibilità scelta.Va notato che queste lame di calcolo sono esclusivamente dedicato allo sponsor;
* La fornitura di una console di tipo KVM per controllare la gestione della risorsa di calcolo La scelta del modello di lama di calcolo, selezionata dal catalogo proposto dal fornitore di servizi, è responsabilità del Sponsor.

### 7.2.4.Infrastruttura di archiviazione

Il servizio include la fornitura allo sponsor di un’infrastruttura Archiviazione di tipo SAN condivisa (rete di archiviazione), offrendo vari livelli di prestazione.Questo servizio include:

* Implementazione e manutenzione in condizioni operative e Sicurezza della rete SAN dedicata a San;
* L’installazione e la gestione delle bacche di archiviazione condivisa tra clienti, compresa la loro manutenzione in condizioni operative e Condizioni di sicurezza, supervisione e metrologia;
* l’implementazione di sistemi automatizzati per l’allocazione di LUN (Numeri logici di unità) di archiviazione dedicata all’uso dello sponsor, In conformità con i volumi sottoscritti dallo sponsor.

### 7.2.5.Infrastruttura di rete globale

Il fornitore di servizi si distribuisce come parte del servizio, una rete globale facilitando lo sponsor l’accessibilità dei suoi sistemi Ospitato.Questo servizio include:

* La fornitura, la manutenzione in condizioni operative e in condizioni Sicurezza di tutti i legami in fibra ottica interconnessione delle diverse zone di disponibilità;
* La fornitura, la manutenzione in condizioni operative e in condizioni Sicurezza delle attrezzature tecniche necessaria per il diritto Funzionamento della rete e isolamento di diversi clienti.

L’interconnessione della rete dell’autorità, di Internet o reti private e apparecchiature di rete, operatori e altri I componenti tecnici che eseguono questa interconnessione non fanno parte il perimetro del servizio.Questa interconnessione di rete è implementata in conformità con le disposizioni previste nel contratto.

### 7.2.6.Implementazione di soluzioni di ripresa dell’attività o attività

Il fornitore di servizi fornisce allo sponsor tutte le soluzioni tecniche necessarie per garantire una distribuzione ottimale del suo risorse attraverso varie aree di disponibilità.È responsabilità di Sponsorizza la responsabilità di gestire efficacemente questa distribuzione di risorse, per le quali ha la possibilità di sfruttare gli strumenti del fornitore disponibile per questo utilizzo.

## 7.3.Limitazioni dei servizi nel modello di metallo nudo qualificato

### 7.3.1.Esegui servizi gestiti

È importante notare che il servizio è escluso:

* alloggio di componenti fisici dello sponsor;
* L’interconnessione della rete dell’autorità, di Internet o reti private, compresi i collegamenti dell’operatore;
* qualsiasi servizio di tipo gestito o TMA;
* qualsiasi assistenza sui sistemi operativi installati e sopra il mucchio di responsabilità, anche se è semplice Supervisione.

Detto questo, non è assolutamente escluso che lo sponsor abbia Uso di tali servizi con l’offerta MSP del provider per Intervenire in modalità di servizio gestita sui suoi sostenitori.Questi servizi no non sarà quindi supervisionato da questo accordo di servizio e dal suo Impegni/clausole bipartite.

### 7.3.2.Configurazione di aiuto

Per impostazione predefinita, il provider di servizi fornisce l’implementazione delle risorse del Bare metal allo sponsor riservando risorse e Configurazione delle distribuzioni per utilizzare le aree di disponibilità. È lo sponsor scegliere le zone di disponibilità tramite L’interfaccia sponsor.

## 7.4.Implementazione del servizio

### 7.4.1.Prerequisiti tecnici

Per l’implementazione del servizio, lo sponsor riconosce che deve :::

* dichiarare IP fissi da cui lo autorizzerà il fornitore di servizi Accedi all’interfaccia sponsor (filtraggio di White List).IL Le modifiche in questo elenco IP devono essere apportate tramite il menu fornito a tale scopo nella console o tramite richieste di servizio per cambiamenti successivi.All’inizializzazione del servizio, il Il fornitore sarà stato informato almeno di almeno 1 indirizzo IP come quello descritto.

## 7.5.Posizione del servizio in Francia

È specificato che nessuna delle operazioni e nessuna delle componenti fisico coinvolto nella fornitura del servizio, di cui L’accordo di servizio è l’argomento, non si trova al di fuori del sindacato Europeo. Ciò include supporto, supervisione operativa e Supervisione della sicurezza (SOC) dell’infrastruttura tecnica che fornisce il Servizio.In effetti, tutto l’archiviazione, tutte le attività amministrative, La supervisione e tutti i trattamenti vengono effettuati in Francia.

### 7.5.1.Posizione dei datacenter che ospitano il servizio

In assenza delle operazioni di dipendenti e agenzie di Fornitore di servizi, tutte le operazioni di produzione (incluso il Elaborazione di archiviazione e dati) e componenti tecnici La consegna del servizio si trova nei datacenter con sede in Francia.

### 7.5.2.Posizione delle agenzie di cloud Temple che gestiscono il servizio

I dipendenti del cloud del tempio coinvolti nel perimetro di Il servizio opera dalle agenzie del tempio cloud tutte situate esclusivamente in Francia.Queste agenzie si trovano in Francia, nei tour, Lyon, Caen e Paris La Défense. Lo sponsor è informato della possibilità dei dipendenti cloud Tempio per lavorare in remoto.Tuttavia, il fornitore di servizi garantisce il Stesso livello di sicurezza in merito all’accesso remoto, in particolare Per quanto riguarda l’accesso VPN.Questi accesso remoto sono implementati In conformità con i requisiti dello standard Secnumcloud.

## 7.6.Supporto

### 7.6.1.Natura del supporto che accompagna il servizio

Il fornitore di servizi fornisce un servizio di supporto tecnico volto all’assistenza lo sponsor nella direzione, la risoluzione dei problemi e l’ottimizzazione di le loro risorse schierate.Questo servizio copre una gamma estesa di attività, poiché ha aiutato la configurazione iniziale dei servizi Fino a un supporto tecnico avanzato per risolvere i problemi specifico.

Ecco una descrizione delle caratteristiche e delle funzionalità del servizio supporto:

* assistenza nell’implementazione iniziale dell’utilizzo del servizio;
* assistenza nella risoluzione degli incidenti;
* assistenza per la risoluzione dei problemi;
* Monitoraggio e consulenza sull’ottimizzazione della base tecnica.

Come parte del servizio di supporto, il provider non sostituisce allo sponsor nell’uso del servizio.Lo sponsor rimane completamente responsabile della configurazione, lo sfruttamento della sua VM e i suoi sostenitori e la gestione di tutti gli elementi (dati e applicazioni incluse) che ha archiviato o installato su infrastruttura del fornitore.Il servizio di supporto tecnico è previsto in conformità con le condizioni generali di vendita e di utilizzo, il fornitore di servizi è legato a un obbligo di mezzi.

Lo sponsor si impegna a utilizzare il servizio di supporto tecnico di modo ragionevole, in particolare astenersi dai servizi di sollecitazione non abbonato al fornitore di servizi e per coinvolgere i team dal fornitore di servizi ai propri clienti o terzi non inclusi in Il contratto.Il fornitore di servizi si riserva il diritto di rifiutare qualsiasi richiesta di servizio che non rispetta questi criteri.

Il livello di supporto del supporto è condizionato sull’abbonamento di Unità di lavoro di supporto associate.

### 7.6.2.Solicitazione del servizio di supporto tecnico

Il supporto tecnico è accessibile tramite un sistema di biglietti tramite la console sponsor ed è disponibile durante le ore Office Normale, esclusi le vacanze (8: 00-18: 00; lunedì - venerdì; Calendario e orari francesi).Per le emergenze che si verificano all’esterno orario di lavoro, incluso incidere significativamente gli incidenti produzione, il servizio su -call può essere allegato tramite un numero Communicato allo sponsor all’inizializzazione del servizio.

Per ogni richiesta o incidente, è indispensabile generare un biglietto con il supporto del fornitore di servizi.L’inizializzazione di questo biglietto, Comprese tutte le informazioni necessarie, è essenziale e Segna l’inizio della valutazione degli impegni del fornitore.

Non appena il fornitore di servizi riceve una richiesta o una notifica incidente, sia attraverso la console di gestione o Dopo una telefonata, viene automaticamente creato un ticket.Durante Della dichiarazione di un incidente, è essenziale che lo sponsor fornisce al fornitore tanti dettagli sul problema incontrare.Questo è fondamentale per consentire una valutazione adeguato alla situazione, alla sua definizione delle priorità e alla diagnosi efficace.

Lo sponsor riceve quindi la conferma via e -mail, indicando La creazione del biglietto e il suo numero unico.Lo sponsor può Consultare lo stato e la cronologia delle sue richieste e dichiarazioni incidenti direttamente dalla console di gestione.

### 7.6.3.Processo di gestione degli incidenti

Durante una dichiarazione di incidente, il team di supporto tecnico di Il fornitore avvia un’indagine per identificare la causa di problema e stabilire una diagnosi.Lo sponsor deve collaborare attivamente con il fornitore di servizi fornendo tutte le informazioni necessario e eseguendo i test richiesti.Il fornitore può Accedi al servizio sponsor per diagnosticare l’incidente.

Se i servizi del fornitore di servizi sono considerati funzionali e l’incidente non è attribuibile a lui, lo sponsor sarà informato.Su richiesta dello sponsor, il fornitore di servizi può offrire servizi Professionisti per identificare l’origine del problema, fatturati Presto accordo di 30 milioni di tranche.

Nel caso in cui l’incidente sia a carico del fornitore di servizi o Uno dei suoi subappaltatori, completa la diagnosi e funziona Per ripristinare il servizio senza costi aggiuntivi.La diagnosi si basa sugli scambi tra le parti e i dati del Fornitore, questi elementi sono considerati convincenti dall’accordo di Parti.

### 7.6.4.Processo di definizione delle priorità dei trattamenti

La determinazione del livello prioritario di un file si basa su Analisi della matrice che valuta l’impatto dell’incidente e il suo grado di Criticità:

* I livelli di impatto sono definiti come segue:

| Livello di descrizione impatto |
| --- |
| Impatto I1 I fornitori di servizi vengono interrotti |
| Impatto i2 I fornitori di servizi sono degradati |
| Impatto i3 I fornitori di servizi sono attualmente stabili, Ma mostra segni di potenziale di declino a lungo termine |

## I livelli di criticità sono definiti come segue:

* Livello di descrizione criticità ————————————————————————————————————— Criticità Il fornitore / i di servizio è deteriorato in a C1 velocità preoccupante

Criticità Il fornitore / i di servizio è deteriorato C2 gradualmente nel tempo

Criticità Il fornitore / i di servizio presenta uno o più C3 scomodo senza conseguenze significative —————————————————————————-

* Sulla base di un’analisi in -profonde della situazione, prendendo conta gli elementi che determinano l’impatto e la criticità, una priorità è assegnato al biglietto in conformità con la matrice decisionale di seguito :::

| Livello di impatto Livello Impatto criticità | I1 Impatto I2 Impatto i3 |
| --- | --- |
| Criticità c1 priorità prioritaria \*\* p1 \*\* \*\* p2 \*\* \*\* p3 \*\* |  |
| Criticità c2 priorità priorità \*\* p2 \*\* \*\* p3 \*\* \*\* p4 \*\* |  |
| Criticità C3 Priorità prioritaria p \*\* p3 \*\* \*\* p4 \*\* \*\* p5 \*\* | rioritaria |

Impegni a livello di servizio corrispondenti a ciascun livello di La priorità è dettagliata nel prossimo capitolo.

### 7.6.5.Lingua e posizione del servizio di supporto

Il supporto è fornito al minimo dal fornitore di servizi Lingua francese.Il supporto può anche essere fornito nella lingua Inglese. Le operazioni del servizio di supporto del provider per l’offerta di Si trovano il servizio di metallo nudo nel processo di Secunumcloud nell’Unione europea.

# 8. Impegni e livelli di servizio

Il fornitore di servizi si impegna a garantire il monitoraggio continuo di Integrità delle prestazioni e della sicurezza della sua infrastruttura Tecnica che fornisce il servizio, garantendo il loro funzionamento ottimale.

L’indisponibilità di un servizio, essendo soggetto a un indicatore di prestazioni, è riconosciuto non appena viene identificato dal sistema di supervisione del fornitore di servizi o seguendo una notifica da parte di a Sponsor Utente.L’inizio dell’indisponibilità è impostato su il primo momento tra questi due eventi, al fine di garantire a Conteggio preciso e solo tempo non disponibile.

La fine dell’indisponibilità è ufficialmente contrassegnata dal completo restauro del servizio, confermato dagli strumenti di supervisione del fornitore di servizi, sia per rendimento dell’utente, garantendo quindi un efficace recupero delle operazioni e una misura fedele del durata dell’interruzione.

## 8.1. Impegni di disponibilità delle infrastrutture

Il fornitore di servizi si impegna a mantenere un livello di disponibilità e prestazioni in conformità con gli standard definiti per ciascun periodo specificato. Impegni a livello di servizio (servizio di livello Accordi, SLAS) Applica a condizione che lo sponsor implementa i suoi sistemi attraverso almeno due delle aree di Disponibilità presente nella regione interessata.

In assenza di conformità a queste condizioni da parte dello sponsor, questo non sarà in grado di rivendicare l’applicazione degli SLA preoccupato, che sono specificamente identificati da un asterisco (\*).L’accessibilità agli SLA viene eseguita tramite l’interfaccia sponsor. Le misure sono calcolate mensilmente: -\*\*sla 1 (\*): Ic-Infra\_snc-01 \*\*-Disponibilità della potenza Calcolo (calcolo): tasso di disponibilità garantita del 99,99%, calcolato Su una base di 24 ore, 7 giorni alla settimana. -\*\*sla 2 (\*): IC-INFRA\_SNC-02 \*\*-disponibilità di archiviazione: tasso di disponibilità garantito del 99,99%, calcolato su base di 24 ore, 7 giorni alla settimana. -\*\*sla 3 (\*): Ic-Infra\_snc-03 \*\*-Disponibilità di Infrastruttura di rete: tasso di disponibilità garantita del 99,99%, Calcolato su una base di 24 ore, 7 giorni alla settimana. -\*\* SLA 4: IC-INFRA\_SNC-04 \*\*-Accesso a Internet: tasso di disponibilità Garantito 99,99%, calcolato su una base di 24 ore, 7 giorni alla settimana.

\*\*\* Osservazioni \*\*\*:

* *In risposta a un attacco di negazione distribuito (DDOS), il Il fornitore si riserva il diritto di regolare la sua configurazione di routing Internet per limitare l’impatto di questo attacco e salvare il tuo infrastruttura.In particolare, se un indirizzo IP appartenente a Lo sponsor è mirato, il fornitore di servizi può utilizzare la tecnica di Blackholing tramite la comunità BGP per bloccare tutto il traffico verso l’indirizzo IP a monte dei suoi fornitori, per proteggere le risorse dello sponsor e quelle degli altri Sponsor e infrastrutture del fornitore di servizi.Il fornitore incoraggia fortemente lo sponsor ad adottare misure simili, come l’uso del software Web Application Firewall Disponibile sul mercato e per configurare attentamente i suoi gruppi Sicurezza tramite l’API di controllo.*
* *Il fornitore di servizi insiste sulla necessità dello sponsor di ridurre al minimo le aperture del flusso, in particolare evitando di fare Porte di amministrazione accessibili*  ***SSH***  *(porta TCP 22) e*  ***RDP***  *(Porta TCP 3389) dal set di Internet (sottorete 0.0.0.0/0), nonché protocolli interni come*  ***SMB***  *(porta TCP/UDP 445) o*  ***NFS***  *(Porta TCP/UDP 2049).*

## 8.2.Impegno di disponibilità dell’interfaccia di messa in servizio

-SLA 5: IC-INFRA\_SNC-05-Accesso alla console di amministrazione Servizio: disponibilità garantita al 97%, garantito continuamente, 24 ore al giorno 24 e 7 giorni alla settimana. -SLA 6: IC-INFRA\_SNC-06-Accesso alle API pilotanti di servizio: a Disponibilità del 99,9%, calcolata su una base di 24 ore, 7 giorni alla settimana.

## 8.3.Supportare l’impegno di disponibilità

-\*\* SLA 7: IC-INFRA\_SNC-07 \*\*-Ecco gli impegni di performance del Supporto tecnico del fornitore per incidenti, escluso la manutenzione Programmato:

| Priorità di in Performance (G | tervento garantito Obiettivo di tempo di TI) |
| --- | --- |
| Priorità 30 mi \*\* P1 \*\* | lioni 95% |
| Priorità 2h 90 \*\* P2 \*\* | % |
| Priorità 4h 90 \*\* P3 \*\* | % |
| Priorità 24h 8 \*\* P4 \*\* | 5% |
| Priorità 48h 8 \*\* P5 \*\* | 5% |

-\*\* SLA 8: IC-INFRA\_SNC-08 \*\*-Ecco gli impegni di performance di Supporto tecnico del provider per le richieste di servizio:

| Garanzia del tem Performance (GTI | po di intervento obiettivo di ) |
| --- | --- |
| Richiesta di 4 o servizio | re 90% |

* Nota\*:
* *La scadenza per la garanzia del tempo di intervento (GTI) viene calcolata a A partire dalla differenza tra il momento in cui lo sponsor apre il Ticket e il primo intervento del supporto del fornitore.*
* *Indagine sugli incidenti riguardanti gli sponsor non includerà l’intervento remoto sui server ospitati del Sponsor.Questa assistenza sarà limitata alla spiegazione di Metriche disponibili relative all’ambiente dello sponsor, Al fine di facilitare la comprensione degli incidenti o dei problemi di prestazioni incontrate.Sulla base dei risultati di questa analisi, Si possono suggerire raccomandazioni.*

# 9. Organizzazione della relazione contrattuale

## 9.1.Responsabilità del fornitore

Il fornitore di servizi è impegnato: - informare adeguatamente il suo sponsor (per esempio Limite di capacità delle risorse tecniche Consegna del servizio).

* per informare formalmente lo sponsor e entro un mese, di qualsiasi cambiamento legale, organizzativo o tecnico che può avere un impatto sulla conformità del servizio ai requisiti di Protezione contro le leggi extraeuropee (19,6 dello standard SNC v3.2).
* Per fornire allo sponsor interfacce e interfacce di servizio che sono almeno in francese.
* Per tenere conto dei requisiti settoriali specifici collegati a Tipi di informazioni affidate dallo sponsor come parte di l’implementazione del servizio e entro i limiti delle responsabilità del Fornitore da una quota e le disposizioni previste nel contratto d’altra parte ;
* Studiare requisiti settoriali specifici relativi ai tipi informazioni affidate dallo sponsor come parte del nel lavoro del servizio, successivamente espresso dallo sponsor e per indicare a quest’ultimo le azioni necessarie per prendere il loro account
* Non divulgare alcuna informazione relativa al servizio a terze parti, a meno che non l’autorizzazione formale e scritta da parte dello sponsor.
* Per rendere disponibili tutte le informazioni necessarie per il realizzazione degli audit di conformità in conformità con le disposizioni di Articolo 28 del GDPR.
* da segnalare allo sponsor, con questo accordo di servizio, qualsiasi incidente di sicurezza che ha un impatto sul servizio o l’uso realizzato dallo sponsor del servizio (incluso il Dati del comandante).
* autorizzare un fornitore di servizi di audit di sistemi Informazioni qualificate (passi), incaricato dal fornitore di servizi, di revisione contabile il servizio e il suo sistema informativo, in conformità con il piano Controllo del Secnumcloud del fornitore di servizi.Inoltre, il fornitore si impegna a fornire tutte le informazioni necessarie Bene, gli audit di conformità con le disposizioni dell’articolo 28 del GDPR, guidato dallo sponsor o da una terza parte obbligatoria.
* da fornire, come subappaltatore, in conformità con l’articolo 28 di Regolamenti generali sulla protezione dei dati (GDPR), assistenza e Consiglio allo sponsor avvisandolo non appena un’istruzione è probabile che quest’ultimo costituisca una violazione di Regole di protezione dei dati.
* per avvisare lo sponsor entro un tempo ragionevole, attraverso il Console sponsor o via e -mail nel contatto sponsor, Quando un progetto di impatto o probabilmente influirà sul livello di sicurezza o disponibilità del servizio o per generare una perdita di funzionalità, potenziali impatti, misure di mitigazione Impostare, oltre a rischi residui che lo riguardano.
* per documentare e implementare tutte le procedure necessario per conformarsi a legale, normativo e contrattuale applicabile al servizio, nonché le esigenze di Sicurezza di sicurezza specifica, definita da quest’ultimo e previsto nel contratto.
* Non utilizzare i dati del comandante dalla produzione Per eseguire test, ad eccezione di ottenerli prima l’autorizzazione esplicita dello sponsor, nel qual caso il fornitore di servizi intraprendere per anonimi di questi dati e per garantire la sua riservatezza durante la loro anonimizzazione.
* Per eliminare dati e dati tecnici relativi a Sponsor, in conformità con la “procedura di eliminazione dei dati Alla fine del contratto”descritto in questo accordo di servizio Quando un contratto è terminato o risoluzione.
* per garantire una cancellazione sicura di tutti i dati da Sponsor mediante la riscrittura completa di qualsiasi mezzo ospitato i suoi dati come parte del servizio.

Su richiesta dello sponsor formale e scritto, il fornitore di servizi si impegna ha :

1. Rendere le normative interne accessibili allo sponsor e Carta etica del fornitore;
2. Rendi le sanzioni accessibili allo sponsor sostenuto nel caso violazione della politica di sicurezza;
3. Fornire allo sponsor il set di eventi che lo riguardano negli elementi della journizzazione del servizio;lo sponsor che può anche consultare gli eventi relativi in ​​autonomia al suo utilizzo del servizio tramite interfacce Web e API di Servizio;
4. Rendere le procedure accessibili allo sponsor che consentono rispettare i requisiti legali, normativi e contrattuali in vigore applicabile al servizio, nonché alle esigenze di sicurezza specifico per lo sponsor previsto nel contratto;
5. Per essere forniti, gli elementi di valutazione del rischio relativi al Presentazione dei dati dello sponsor a destra di uno stato non membro dell’Unione europea;
6. Informare lo sponsor dei successivi subappaltatori parti interessate nella fornitura del servizio e per informarlo di qualsiasi Cambia l’impatto relativo a questi subappaltatori.

Il fornitore e tutte le sue filiali si impegnano a rispettare I valori fondamentali dell’Unione europea, vale a dire la dignità umano, libertà, democrazia, uguaglianza, stato di diritto, nonché Questo rispetto per i diritti umani.Il servizio fornito dal Il fornitore è conforme alla legislazione in vigore in materia di Diritti fondamentali e valori dell’Unione europea relativa a rispetto per dignità umana, libertà, uguaglianza, a Democrazia e stato di diritto. ## 9.2.Limitazione delle responsabilità del fornitore

A causa di tutte le definizioni e le condizioni menzionate nel Questo accordo di servizio, le responsabilità del fornitore di servizi sono Limitato come segue:

1. Il modello di responsabilità condivisa, descritto nella sezione “Modello di responsabilità condivisa” di questo servizio, in effetti limita il coinvolgimento del fornitore di servizi in strati operativi “sopra” del Fornitura di calcolo, rete, archiviazione e backup.Ciò esclude in particolare senza limitarsi

* Gestione di ciò che è installato su macchine virtuali (sistema operativo, Middleware, applicazione, ecc.);
* osso aggiornato e altri software installati dal Sponsor sulle sue macchine nei suoi sostenitori;
* Sicurezza del programma, software e applicazione installati su macchine virtuali;
* aggiornamento delle macchine virtuali;
* Backup dei dati a livello di applicazione.

1. Il fornitore di servizi non può trarre vantaggio dalla proprietà dei dati trasmesso e generato dallo sponsor.In effetti, questi sono la proprietà dello sponsor.
2. Il fornitore sottolinea che non può in nessun caso sfruttare e/o Avere i dati trasmessi e generati dallo sponsor Senza previa validazione di quest’ultimo, essendo inteso che il loro La disposizione è riservata allo sponsor.
3. Il fornitore di servizi genera qualsiasi responsabilità sui componenti fisicamente ospitato e infolato dal fornitore, ma essendo il proprietà diretta dello sponsor o di terzi con cui il Lo sponsor ha contratto.Alloggio componente I clienti non fanno parte del servizio ed è in effetti Al di fuori del quadro del presente Accordo di servizio.È responsabilità di Sponsor per valutare il livello di presa o dipendenza Ciò aiuta questi componenti per quanto riguarda il servizio in metallo nudo in Lezioni di qualificazione SecturumCloud.

## 9.3.Limitazione di accesso

Come parte del servizio, il fornitore di servizi è severamente vietato Accedere ai sostenitori appartenenti allo sponsor senza autorizzazione prima.È responsabilità dello sponsor fornire il Accesso necessario al personale del fornitore, come richiesto specifico per l’alloggio e, se necessario, i servizi Professionisti di supporto, se questa opzione è stata scelta dal Sponsor.

Lo sponsor riconosce che questi accessi sono concessi esclusivamente per le esigenze relative alla fornitura di servizi concordati, garantendo Pertanto una gestione sicura e in conformità con i termini dell’accordo.

Accesso distante da terzi coinvolti nel servizio di Il fornitore è severamente vietato.Nel caso in cui un requisito Una tecnica specifica richiederebbe tale accesso, non potrebbe essere stabilito che dopo aver chiaramente avvisato lo sponsor, fornito Una giustificazione dettagliata e ottenuto il suo accordo scritto.

Questa misura garantisce il controllo e la sicurezza dei dati da Sponsor, garantendo che qualsiasi eccezione alla regola sia debitamente autorizzato e documentato.

## 9.4.Responsabilità delle terze parti che partecipano alla fornitura del servizio

Il fornitore di servizi maestri l’elenco del terzo partner che partecipa al Fornitura del servizio.Queste terze parti sono editori, fornitori (da Fornitore di servizi) e altri fornitori che partecipano alla fornitura di Servizio.Il fornitore applica le seguenti misure a queste terze parti:

* Il fornitore di servizi richiede terze parti che partecipano all’implementazione di servizio, nel loro contributo al servizio, un livello di sicurezza a meno equivalente a ciò che si impegna a mantenere nella propria politica di sicurezza applicabile al servizio;
* i contratti del fornitore, con ciascuna delle terze parti che partecipano al implementazione del servizio, clausole di audit che consentono Organizzazione di qualificazione per verificare che queste terze parti rispettino il Requisiti legali e requisiti SNC, che consentono al fornitore di Rispetta i tuoi impegni in questo accordo di servizio.
* Il fornitore di servizi implementa una procedura per il controllo regolarmente le misure implementate da terze parti che partecipano l’implementazione del servizio per soddisfare i requisiti a Fornitore per rispettare i propri impegni in questa convenzione di servizio.
* Il fornitore garantisce un follow -up delle modifiche apportate da terze parti partecipare all’implementazione del servizio che probabilmente influirà su Livello di sicurezza del sistema informativo del servizio.

## 9.5.Responsabilità e obblighi del comandante

Lo sponsor ha i seguenti obblighi come parte del Servizio:

* Come promemoria, il fornitore di servizi fornisce allo sponsor una piattaforma per Calcolo (server senza ossa) la cui configurazione è al Accusa del comandante.
* Lo sponsor autorizza l’ANSSI e l’organizzazione di qualificazione SNC Per verificare il servizio e l’infrastruttura tecnica che fornisce il Servizio.
* Lo sponsor è responsabile di indicare al fornitore il Eventuali requisiti settoriali specifici collegati ai tipi informazioni affidate dallo sponsor e che richiedono di essere preso in considerazione dal fornitore di servizi.
* Lo sponsor accetta di non chiedere al fornitore di requisiti o azioni derogate dal fornitore di servizi dai requisiti di Repository seclumcloud nella sua versione attuale di una parte, o abbassare il livello di sicurezza stabilito dal rispetto dei requisiti di Questo stesso repository invece. ## 9.6.Diritti del comandante

In qualsiasi momento durante la relazione contrattuale, lo sponsor può presentare un reclamo relativo al servizio qualificato con Anssi.

In qualsiasi momento, lo sponsor può chiedere al fornitore di servizi di Rendere accessibili i suoi regolamenti interni e la sua carta etica.

## 9.7.Elimina dei dati alla fine del contratto

Alla fine del contratto, sia corrispondente o che sia risolto a Qualunque sia il motivo, il fornitore di servizi si impegna a procedere a La cancellazione sicura di tutti i dati dello sponsor, compresi i dati tecnici.Il fornitore di servizi lo garantirà allo sponsor un avviso formale, rispettando un periodo di vent’anni (21) giorni di calendario.I dati dello sponsor saranno quindi cancellato entro un massimo di trenta (30) giorni notifica.

Per attestare questa cancellazione, il fornitore darà al Sponsorizzare un certificato che conferma la cancellazione dei dati.

# 10. Ciclo di vita di questo accordo di servizio

## 10.1.Ingresso dell’accordo di servizio

Questo accordo di servizio è davvero il giorno della sua firma dallo sponsor.

Elaborazione di raccolta, gestione, archiviazione e dati fatti all’interno del quadro della pre-vendita, l’implementazione, il giudizio del Servizio, sono fatti in conformità con la legislazione in vigore. ## 10.2.Sviluppi nell’accordo di servizio

Modifiche o aggiunte a questo accordo di servizio risulta esclusivamente da richieste formulate dagli organi di governance designata a questo scopo.Queste proposte di cambiamento saranno esaminato dalle parti, autorizzate a determinare gli aspetti richiedere formalizzazione scritta.

Si è convenuto che qualsiasi evoluzione dell’accordo di servizio, dopo convalida, che altera le condizioni finanziarie inizialmente stabilite, richiederà lo stabilimento e la firma di un emendamento al contratto in corso.

I fattori che possono indurre una revisione di questo accordo di servizio Includere, senza limitarsi a se stessi:

* L’evoluzione dell’infrastruttura tecnica che fornisce il servizio nudo Metallo;
* Gli adeguamenti apportati ai servizi distribuiti dal fornitore di servizi per fornire servizio;
* variazioni degli impegni fatti e sanzioni applicabili;
* Riconfigurazioni organizzative all’interno dello sponsor o Fornitore;
* Espansione o riduzione dell’ambito del servizio.

La gestione delle versioni e le revisioni dell’accordo di servizio è Incluso nel preambolo del documento per facilitare il monitoraggio.

### 10.2.1.Sviluppi attivati ​​dallo sponsor

Gli sviluppi del contratto di servizio possono, in particolare, Per origine:

* un’evoluzione dell’infrastruttura gestita dal fornitore;
* una modifica dei servizi implementati dal fornitore di servizi;
* un cambiamento negli impegni dei livelli di servizio da parte del Fornitore.

### 10.2.2.Sviluppi innescati dal fornitore

Qualsiasi modifica dell’accordo di servizio è soggetta ad accettazione dello sponsor.Resta inteso che qualsiasi modifica o complemento Convalidata la modifica degli elementi finanziari del contratto può comportare la firma di un emendamento ad esso.

## 10.3.Reversibilità

Cloud Temple si impegna a consentire una revisione del presente Accordo di servizio (fornendo in particolare la sua risoluzione) senza penalità per il Sponsor in caso di perdita della qualifica Secnumcloud.

I servizi non includono un obbligo di reversibilità (vale a dire, aiuto allo sponsor in modo da poter migrare il suo sistema a un altro “fornitore) ad eccezione della fornitura di Sponsor del fornitore dell’interfaccia sponsor che consente lo sponsor per salvare e recuperare i suoi dati anche in particolare i dati di configurazione del loro sistema informativo tramite uno dei seguenti termini tecnici alla scelta dello sponsor: il Fornitura di file in base a uno o più formati documentato e utilizzabile al di fuori del servizio fornito dal Provider o tramite l’implementazione di interfacce tecniche consentendo l’accesso ai dati in base a un documentato e Utilizzabile (API). Lo sponsor, l’unico maestro del suo sistema, deve fare tutto Per facilitare questa operazione, se necessario (il che implica, in particolare, che crea una documentazione rigorosa su questo effetto) e lo sviluppo di piani di reversibilità.Nel caso in cui il Lo sponsor avrebbe bisogno di un servizio aggiuntivo, il Il fornitore può proporre una missione di consulenza al riguardo al quadro di un contratto specifico da negoziare. # 11. Disponibilità, continuità e ripristino del servizio

## 11.1.Gestione di incidenti e interruzioni

### 11.1.1.Incidenti

### 11.1.1.1.Tipi di incidenti trattati come parte di questo accordo di servizio

* affermazioni;
* guasti e fallimenti;
* Incidenti di sicurezza che incidono sulla disponibilità, la riservatezza o l’integrità del servizio.

### 11.1.1.2.Trattamento incidente

Il fornitore di servizi informa lo sponsor il prima possibile, incidenti e interruzioni, mediante una notifica nel Contanti console o via e -mail in contatto sponsor.IL Il fornitore informa lo sponsor del trattamento dell’incidente da parte di il canale utilizzato per avvisare l’incidente o dal canale indicato Nella notifica dell’incidente.

### 11.1.1.3.Livello di notifica degli incidenti di sicurezza

Lo sponsor è responsabile della scelta dei livelli di gravità incidenti di sicurezza per i quali desidera essere informato, da Esempio tramite la loro formalizzazione in un passaggio applicabile al servizio.

Per impostazione predefinita, lo sponsor è informato:

* Impact Security Incidenti (I1 e I2 impatti secondo La scala di impatto definita nel processo di priorità trattamenti di questo accordo di servizio);
* Incidenti di sicurezza che incidono sulla riservatezza o nell’integrità dati dello sponsor affidato nel quadro del servizio;
* Violazioni dei dati personali per i quali il Lo sponsor è responsabile del trattamento in conformità con l’articolo 8 dell’appendice DPA come parte del servizio;

## violazioni dei dati personali per le quali il fornitore di servizi è responsabile dell’elaborazione e comprendente i dati personali dello sponsor, in conformità con l’articolo 8 dell’allegato DPA.11.2.Manutenzione del servizio

### 11.2.1.Natura di manutenzione

La manutenzione garantita consiste nell’attuazione:

* del piano di manutenzione in condizioni operative del servizio a assicurarsi di buoni indicatori di disponibilità come il Fornitore sopra;
* del piano PCA/PRA se sottoscritto dallo sponsor attivato secondo Eventuali incidenti che sorgerebbero.

### 11.2.2.Accesso distante di Cloud Temple sull’ambito dello sponsor

Il fornitore di servizi si astiene, nel quadro del presente Accordo di Servizio, tutto l’accesso ai sostenitori e lo spazio dell’interfaccia del Sponsor.

Sarà lo sponsor dare l’accesso necessario al personale del fornitore.Lo sponsor riconosce che verrà utilizzato l’accesso come parte dell’alloggio e alla fine dell’outsourcing (se sottoscritto dallo sponsor).

### 11.2.3.Accesso di terze parti che partecipano alla fornitura del servizio sul perimetro dello sponsor

Nessun accesso distante a terzi che partecipano alla fornitura del servizio non è consentito.

Se un bisogno tecnico ha reso necessario questo caso, allora questo Il tipo di accesso verrebbe effettuato solo dopo la notifica dello sponsor giustificazione e ottenimento del suo accordo scritto.

# 12. Procedura di eliminazione dei dati alla fine del contratto

Alla fine del contratto, se il contratto ha raggiunto la fine o per Qualsiasi altra causa, il fornitore di servizi ha assicurato la cancellazione sicura di Tutti i dati elaborati nel framework del servizio, anche I dati tecnici dello sponsor.Il fornitore darà un Avviso formale nel rispetto di un periodo di ventunesimi giorni (21) Calendari.I dati dello sponsor saranno eliminati in a Periodo massimo di trenta (30) giorni dopo la notifica.Il fornitore Fornisce un certificato di eliminazione dei dati allo sponsor.

# 13. Legge applicabile

## 13.1.Generalmente

Legge applicabile e a cui questa convenzione di Il servizio è la legge francese.

## 13.2.Conformità alla legge e ai regolamenti applicabili

Il fornitore di servizi si impegna nei seguenti punti:

* Identificazione dei vincoli legali e normativi applicabili come parte del servizio;
* conformità ai vincoli legali e normativi applicabili a dati affidati al fornitore di servizi entro i limiti delle responsabilità di quest’ultimo da una quota e le disposizioni previste nel contratto d’altra parte.;
* Rispetto per la legge sulla protezione dei dati e il GDPR;
* L’implementazione della protezione dei dati personali significa;
* l’implementazione di un processo di monitoraggio legale e normativo;
* per smaltire e mantenere relazioni adeguate o guardare con autorità settoriali in relazione alla natura dei dati elaborati come parte dei servizi.Ciò include in particolare l’ANSSI, il certificato e il CNIL.

## 13.3.GDPR

Agire come subappaltatore ai sensi dell’articolo 28 del Regolamenti generali sulla protezione dei dati (GDPR), il fornitore di servizi Essere coinvolti:

* per garantire trasparenza e tracciabilità;
* per designare un DPO incaricato di definire e implementare le misure protezione dei dati personali;
* Fornire assistenza e consulenza allo sponsor in allerta se Un’indagine su quest’ultimo costituisce una violazione delle regole di protezione dei dati personali se il fornitore di servizi ha i mezzi Identificare;
* una garanzia di sicurezza sui dati elaborati (a causa del qualificazione secnumcloud).

## 13.4.Protezione rispetto alla legge extra-europea

Il seggio statuario del fornitore di servizi è istituito all’interno di uno Stato membro dell’Unione europea.Condividi il capitale e i diritti di voto nel Il fornitore di servizi non è, direttamente o indirettamente:

* individualmente detenuto più del 24%;
* e organizzato collettivamente oltre il 39%;

da entità di terza parte con la loro sede legale, amministrazione stabilimento centrale o principale all’interno di un non -membro di l’Unione europea.

In caso di ricorso da parte del fornitore di servizi, come parte del servizio, una società di terze parti - incluso un subappaltatore - con La sua sede legale, l’amministrazione centrale o l’istituzione principale all’interno di uno stato non membro dell’Unione europea o appartenenza o essere controllato da una società di terze parti domiciliata al di fuori del sindacato Europeo, il fornitore è impegnato:

* che questa terza azienda sopra menzionata non avrà accesso a dati gestiti;
* Avere un’autonomia di sfruttamento attraverso la possibilità per chiamare un altro subappaltatore o per rapidamente Lavora un’alternativa tecnologica.

Come promemoria, i dati di cui si fa riferimento Provider dello sponsor e tutti i dati tecnici comprese le informazioni sugli sponsor.

Ai fini di questo articolo, il concetto di controllo è ascoltato come quello menzionato nell’II dell’articolo L233-3 del Codice di commercio.

# 14. Firme

Made to  \_  \_  \_  \_ \_ \_  \_ \_  \_  \_ \_   \_ \_ \_ \_  \_ \_ \_ \_ \_ *, il*  \_  \_  \_ \_ \_  \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_    \_ \_ \_ \_ \_ \_  \_ \_ \_   \_ \_ \_ Per Cloud Temple, il fornitore di servizi

Per  \_  \_  \_ \_ \_ \_  \_  \_ \_ \_ \_  \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_  \_