Table of Contents

Logo Cloud Temple

# 1. CONVENTION DE SERVICES IaaS

| **Destinataires :** | **COMMANDITAIRE** |
| --- | --- |
| **Référence du documents** 251701\_v3.0.docx\_jour jj aaaa | CT.AM.JUR.ANX CdS-IaaS - |
| I tuoi interlocutori \*\*\* Nome | \*\* Cognome\* |
| count Manager |  |
| mail: *Nome* @cloud-temple.com |  |
| Data dell’ultima scommessa al orno\*\* | 17/01/2025 |
| Data di convalida JJ AAAA ntrattuale \*\* |  |

| \*\* Versione \*\* \*\* Data \*\* \*\* Azione \*\* \*\* Autore \*\* |
| --- |
| V0.1 07/06/2022 Scrittura iniziale Lorena Alcalde |
| V0.2 14/09/2022 Lorena Alkalde Arricchment |
| V1.0 30/12/2022 Indicatori di integrazione Lorena Alcalde Piede di emendamento della pagina Lorraine Alcald |
| Arricchimento di Lorraine Alcald |
| Arricchimento di Lorraine Alcald |
| Capital e Lorraine Modifica Arricchimento |
| Chiusura di Lorena Chiusura di Lorena |
| Regolazioni SNC Nicolas Aprioux |
| Lord Publishing Alcald |
| Arricchimento di Cazaux Cazaux ————————————————————————————————————————– 2 |
| # 2. Tabella della vendita - [1.\*\* Accordo di servizio Iaas \*\*] (#xc3786c07943ae71dec5191b24567a7f31cb6100) - [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.Infrastruttura di Backup](#infrastruttura-di-backup) (#xdf2c99a6958ca2f79a1cf60659dd5a3029ab31c) - [7.2.7.Implementazione di soluzioni di attività o attività o Continuità di attività] (#x5610bffa77DD18e87cbee05f204158179c962f) - [7.3.Limitazioni dei servizi nel modello IAAS Qualificato](#Xa3245f021a2cfa6a425ea001d6fd24f60e11240) (#x9afa960e3673041349d17f6a264de8fb35d3b0) - [7.3.1.Servizi gestiti in Run] (#xa64cd9832e1132b6d2d4e8ef50163a925fceeb) - [7.3.2.Configurazione di Setours] (#xfc39a8474ae9c8d4eedbb3b8e543dc0a137bd71) - [7.3.3.Configurazione di Backup] (#xfd8664b285a4442773de0c9989256f92bc1f6ca2) - [7.4.Implementazione di Servizio] (#x93E04903630A0A81D7B9EBC1A4C5A933DFA0088) - [7.4.1.Prerequisito Tecniche] (#x59ca4242dbed0e6d5e3efa2ba91a80866647f92) - [7.5.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) - [8.4.Impegno di disponibilità di archiviazione degli oggetti S3] (#xD1858BB2EC86B964CB6A768CB7D9A7A780ABB7B) - [8.5.Precisione riguardo all’impegno di Backup] (#xcc0ee164bf81418fd2280ceac4eb569bf7b97f7) - [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 di terze parti che partecipano alla fornitura di Service Secure Temple] (#xc662a81cadd2baa300ca83a27240dec61621a56) - [9.5.Responsabilità e obblighi di Commander] (#x53c94c34c467a68244ea6ce991e3e56c55d5d85) - [9.6.Diritti di 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.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 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.Firme] (#x7ad993788a708b47017c27c9d96178e8795e44f) |
| # 3. Preliminare e glossario |
| ## 3.1.Preliminare |
| Questo documento formalizza l’accordo di servizio associato Servizio Iaas Secnumcloud qualificato sotto il nome di “*Secure Tempio* ”. |
| Il servizio è qualificato SecnumCloud (vedere il certificato in allegato). |
| 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. |
| 3. Accordo di servizio Secnumcloud Openiaas |
| 4. Accordo di servizio PAAS Secnumcloud |
| 5. Accordo di servizio specifico - Bare Metal 6. Accordo specifico specifico |
| 7. Piano di assicurazione per la sicurezza (no) |
| 8. Condizioni speciali di utilizzo (CPU) |
| 9. 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. - **Contrat :** désigne le contrat souscrit par le COMMANDITAIRE auprès du Prestataire pour permettre au COMMANDITAIRE de bénéficier du Service, et auquel la présente Convention de service est annexée. |
| - \***Convention de service :** Ce document, établi dans le cadre d’un contrat spécifique ou des Conditions Générales de Vente et d’Utilisation (CGVU), et ce, en conformité avec les exigences du Référentiel SecNumCloud. |
| - **Demande de service :** demande d’évolution faisant l’objet d’une procédure, dont la réalisation: i) ne modifie pas la CMDB,ii) le mode opératoire, les coûts et les risques sont connus et acceptés à l’avance et ne nécessitent pas de modalités de retour arrière spécifiques iii) la réalisation est soumise à un accord de niveau de service et incluse dans la redevance du contrat lorsqu’elle est réalisée en heures ouvrées et jours ouvrés. |
| - \*\* 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, annuaire, certificats... |
| - **Evènement :** Un "événement" est toute occurrence détectable ou identifiable pouvant avoir une importance pour la gestion du Service. |
| - **Hyperviseur :** Système d’exploitation permettant l’execution de machines virtuelles sur une lame de calcul. |
| - **Incident :** Tout événement imprévu qui perturbe le fonctionnement normal du Service ou compromet la sécurité des données. |
| - **Incident de sécurité :** Tout événement dans le périmètre du Service: |
| - De nature intentionnellement malveillante ; - De nature accidentelle portant atteinte à l’intégrité, la confidentialité ou la traçabilité du Service ou des données du COMMANDITAIRE ; - Portant atteinte aux mesures de sécurité existantes. Les atteintes à la Disponibilité d’origine non-malveillante ne sont pas considérées comme un Incident de sécurité (panne matérielle, bug, dysfonctionnement, sinistre naturel…). |
| - \*\* 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 d’un Incident potentiel (situation à risque) nécessitant une analyse et une résolution pour prévenir sa récurrence. |
| - **Région :** désigne un ensemble géographiquement délimité de zones de disponibilité cloud, fournissant des services de réseau, de calcul et de stockage pour optimiser la latence, la performance et la conformité réglementaire locale. |
| - **Service :** désigne le service IaaS qualifié SecNumCloud « Secure Temple », délivré au COMMANDITAIRE par la Prestataire depuis des infrastructures techniques maintenues par le Prestataire, tel que décrit dans la section « Description du Service » de la présente Convention de service. |
| - **Secure Temple** : désigne le service IaaS qualifié SecNumCloud, proposé par la société Cloud Temple, tel que défini dans l’attestation consultable sur le site de l’ANSSI et fournie en annexe de la présente Convention de service. |
| - **Sinistre :** désigne un événement grave d’origine naturelle ou 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 \*\* CAMBIAMENTO CAMPIONE CONSIGLIO - Commissione consultiva su cambiamenti

\*\* CMDB \*\* Database di gestione della configurazione - database di Gestione della configurazione

\*\* Copil \*\* Comitato direttivo

\*\* COSTRAT \*\* Comitato strategico **COPROJ** Comité Projet

**DB** Database (base de données)

**DPA** Data Protection Agreement

**DRP** Disaster Recovery Plan (PRA) (Plan de reprise d’activité)

**GTE** Garantie de Temps d’Escalade

**GTI** Garantie de Temps d’Intervention

**GTR** Garantie de Temps de Résolution

**ITIL** Information Technology Infrastructure Library - Bonnes pratiques pour la gestion des SI

**IaaS** Infrastructure as a Service

**MCO** Maintien en condition opérationnelle

**MOA** Maitrise d’Ouvrage

**MOE** Maitrise d’Œuvre

**MSP** Managed Services Provider

**OS** Operating system (système d’exploitation)

**PAQ** Plan d’Assurance Qualité

**PaaS** Platform as a Service

**PAS** Plan d’Assurance Sécurité

**PASSI** Prestataire d’Audit de Sécurité des Systèmes d’Information

\*\* RFC \*\* Richiesta di modifica - Richiesta di modifica

\*\* GDPR \*\* Regolamento generale sulla protezione dei dati (personale)

\*\* RPO \*\* Punto obiettivo di recupero - Freschezza dei dati ripristinati In caso di reclamo

\*\* RTO \*\* Obiettivo del tempo di recupero - Scadenza per ripristinare il servizio In caso di reclamo

\*\* SDM \*\* SERVIZIO DI CONSEGNAZIONE

\*\* SLA \*\* Accordo sul livello di servizio - Accordo sul livello di servizio \*\* SNC \*\* Secnumcloud

\*\* Soc \*\* Centro operazione di sicurezza

\*\* TMA \*\* DAPPLICAZIONE DI MANUTENZA TIRECE

\*\* uo \*\* unità di lavoro

\*\* Vabe \*\* Convalida dell’attitudine per una buona sfruttabilità

\*\* VABF \*\* Convalida dell’attitudine per un corretto funzionamento

\*\* VM \*\* Macchina virtuale (macchina virtuale)

## \*\* VSR \*\* Convalida del servizio regolare

# 5. Objet de la présente Convention de service

La présente Convention de service établit les termes et conditions selon lesquels le Prestataire s’engage à délivrer le Service au COMMANDITAIRE. Son objet est de :

* Préciser les exigences de performance attendues par le COMMANDITAIRE en termes de fonctionnalité et de fiabilité du Service ;
* Énoncer les obligations du Prestataire afin de satisfaire aux niveaux de service convenus ;
* 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 tiers et non concurrent du Prestataire que ce dernier aurait désigné, de consulter l’ensemble des documents nécessaires à l’attestation du respect intégral des obligations liées à la conformité avec les dispositions de l’article 28 du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), facilitant ainsi la réalisation d’audits.

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

1. L’Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d’Information (ANSSI) ainsi qu’à l’entité de qualification compétente pour entreprendre la 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.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;
* L’offerta di un servizio di backup dedicato alle macchine virtuali. 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 |
| Oggetto di archiviazione di oggetti Infrastruttura di archiviazione oggetti S3 Sovereign Multi AZ e compatibile con API S3 standard. |
| Abbonamento di backup del modulo all’appropriato accumulo di massa |
| Infrastruttura delle risorse di rete dello sponsor réseau |
| Console Le service permettant au COMMANDITAIRE d’accéder à son COMMANDITAIRE service IaaS 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 qualifié SNC et des responsabilités du Prestataire en la matière\_

### 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. Ces systèmes sont essentiels pour garantir la sécurité des équipements et des données. Ils comprennent des détecteurs de fumée de haute précision et des dispositifs d’extinction qui peuvent agir rapidement sans endommager l’équipement informatique. Ce service est crucial pour prévenir les risques d’incendie, minimiser les dommages potentiels et assurer la continuité des opérations.

Le COMMANDITAIRE est informé que toutes les procédures et mesures de 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 constitue pas une indisponibilité du Service mais une action de protection du Service et de l’infrastructure du Prestataire ; par conséquent, le COMMANDITAIRE ne peut la considérer comme une indisponibilité dans ses calculs.

De plus, le Prestataire précise au COMMANDITAIRE que les requêtes parfaitement identiques (doublons) envoyées à ses APIs sont limitées à une par seconde (Throttling). Si le COMMANDITAIRE soumet des requêtes identiques à une fréquence supérieure, leur rejet ne pourra être 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 COMMANDITAIRE et réparties selon les zones de disponibilité de son choix. Il est à noter que ces lames de calcul sont exclusivement dédiées au COMMANDITAIRE ;
* La mise à disposition de systèmes d’exploitation de type hyperviseurs, ainsi que la garantie du maintien en condition opérationnelle et de sécurité de l’infrastructure logicielle nécessaire au pilotage de ces systèmes d’exploitation. Il convient de mettre en évidence que, même 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 Sponsor.Questa operazione può essere eseguita tramite l’interfaccia Sponsor.

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.Infrastruttura di backup

Il fornitore di servizi fornisce allo sponsor un servizio di Backup integrato, dedicato e gestito, destinato alla protezione del suo macchine virtuali.Il fornitore garantisce la manutenzione in condizioni Condizioni operative e di sicurezza di questo servizio di backup. Il fornitore di servizi assicura che i backup dello sponsor saranno situées en dehors de la Zone de disponibilité des charges de travail sauvegardées, sous réserve que le COMMANDITAIRE ait souscrit au Unités d’œuvre adéquates.

Cette prestation de sauvegarde se limite à la sauvegarde des machines virtuelles et des configurations de topologie de l’environnement IaaS des Tenants du COMMANDITAIRE dans le cadre du Service. L’élaboration et l’application d’une politique de sauvegarde adéquate par le COMMANDITAIRE dépendent de la souscription à des unités d’œuvre specifico.È quindi responsabilità dello sponsor garantire il Disponibilità delle risorse tecniche necessarie con Fornitore per attuare la propria politica di salvaguardia o adeguarsi Quest’ultimo secondo i mezzi disponibili.

Il fornitore di servizi si impegna a avvisare lo sponsor in caso di vincoli di capacità e per fornire assistenza consulenza per Ottimizzazione delle risorse.Gli obblighi del fornitore sono limiterà l’attuazione delle esigenze espresse dallo sponsor In termini di politica di salvaguardia, nel quadro delle risorse sottoscritto.

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

Cela étant, il n’est absolument pas exclu que le COMMANDITAIRE ait recours à de tels services auprès de l’offre MSP du Prestataire pour intervenir en mode services managés sur ses Tenants. Ces services ne 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 Iaas allo sponsor riservando risorse e configurando il Distribuzioni per utilizzare le aree di disponibilità.È responsabilità di Sponsor per scegliere le zone di disponibilità tramite l’interfaccia Sponsor.

### 7.3.3.Configurazione del backup

Le prestazioni di backup si fermano al backup delle macchine virtuali e configurazioni di topologia che rappresentano l’ambiente IAAS degli sponsor dello sponsor come parte del Servizio.

Il servizio di salvaguardia e il completamento della politica di Il backup dello sponsor è soggetto all’abbonamento dello spazio da Archiviazione di massa necessaria per fornire assistenza.Lui è Pertanto della responsabilità dello sponsor di iscriversi al Prestataire les moyens techniques nécessaires pour assurer la politique de sauvegarde sur son périmètre informatique, ou d’ajuster la politique de sauvegarde aux moyens mis en œuvre. Le Prestataire s’engage à informer le COMMANDITAIRE en cas de limite de capacité technique.

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

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 console d’administration qui est mise à disposition dans le cadre de cette Convention de service et qui dispose de fonctionnalités pour configurer les sauvegardes.

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

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

Pour tout sujet concernant l’OS installé sur une machine virtuelle et tout logiciel ou programme exécuté « par-dessus l’OS », il est de la responsabilité du COMMANDITAIRE de réaliser les opérations d’administration et de supervision au sein de l’Union Européenne s’il souhaite garantir que toute la verticalité des couches du SI soient gestito e gestito dall’Unione europea.Operazioni amministrazione al di fuori del perimetro di servizio del fornitore di servizi in il quadro del presente accordo di servizio indicato nel Sezione “Modello di responsabilità condivisa” di questo Convenzioni di servizio.

## 7.4.Implementazione del servizio

### 7.4.1.Prerequisiti tecnici

Per l’implementazione del servizio, lo sponsor riconosce che deve ::: - Operando con la virtualizzazione del tipo VMware nelle versioni supportato dall’editore e fornito dal fornitore di servizi come parte servizio;

* Utilizzare tramite il fornitore di servizi per utilizzare lo strumento di backup;
* 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 prévu à cet effet dans la console ou via des Demandes de service pour les modifications ultérieures. A l’initialisation du service, le Prestataire aura été informé à minima d’au moins 1 adresse IP telle que décrite.

## 7.5. Localisation du service en France

Il est précisé qu’aucune des opérations et aucun des composants physiques impliqués dans la fourniture du Service , dont la présente Convention de service fait l’objet, n’est situé hors de l’Union Européenne.

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 stockage et le traitement des données) et composants techniques délivrant le Service sont situés dans les Datacenters basés en France.

### 7.5.2. Localisation des agences Cloud Temple opérant le service

Les collaborateurs de Cloud Temple intervenant sur le périmètre duService opèrent depuis les agences de Cloud Temple toutes situées exclusivement en France. Ces agences sont situées en France, à Tours, Lyon, Caen et 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 vacanze normali (8:00 - 18:00; lunedì - venerdì; calendrier et horaires français). Pour les urgences survenant en dehors 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.

Dès que le Prestataire reçoit une demande ou une notification d’Incident, que ce soit par le biais de la console de gestion ou à la suite d’un appel téléphonique, un ticket est automatiquement créé. Lors de la déclaration d’un Incident, il est essentiel que le COMMANDITAIRE fournisse au prestataire un maximum de détails sur le problème rencontré. Cette démarche est cruciale pour permettre une évaluation 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 Secnumcloud qualificato il servizio di infrastruttura si trova nel sindacato Europeo.

# 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 **-Affidabilità del backup: tasso di Disponibilità garantita del 99,99%, calcolata su una base di 24 ore, 7 giorni alla settimana. -\*\*sla 4 (\*): Ic-Infra\_snc-04 \*\*-Disponibilità di Infrastruttura di rete: tasso di disponibilità garantita del 99,99%, Calcolato su una base di 24 ore, 7 giorni alla settimana. -** SLA 5: IC-INFRA\_SNC-05 \*\*-Accesso a Internet: tasso di disponibilità Garantito 99,99%, calcolato su una base di 24 ore, 7 giorni alla settimana.

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

* *In risposta un attacco da parte di negazione del servizio 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 6: IC-INFRA\_SNC-06-Accesso alla console di amministrazione Servizio: disponibilità garantita al 97%, garantito continuamente, 24 ore al giorno 24 e 7 giorni alla settimana. -SLA 7: IC-INFRA\_SNC-07-Accesso al servizio pilota AITI: A disponibilité de 99.9%, calculé sur une base 24h/24, 7j/7.

## 8.3. Engagement de disponibilité du support

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

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

* Priorità 30 milioni 95% \*\* P1 \*\*

Priorità 2h 90% \*\* P2 \*\*

Priorità 4h 90% \*\* P3 \*\*

Priorità 24h 85% \*\* P4 \*\*

Priorità 48h 85% \*\* P5 \*\* ——————————————————————————————-

-\*\* SLA 9: IC-INFRA\_SNC-09 \*\*-Ecco gli impegni di performance di Supporto tecnico del provider per le richieste di servizio:

|  | Garantie de temps d’intervention (GTI) | Objectif de performance |
| --- | --- | --- |
| Demande de service | 4h | 90% |

*Nota* :

* *Le délai pour la Garantie de Temps d’Intervention (GTI) est calculé à partir de la différence entre le moment où le COMMANDITAIRE ouvre le ticket et la première intervention du support du Prestataire.*
* *L’investigation d’incidents concernant les COMMANDITAIREs ne comprendra pas d’intervention à distance sur les serveurs hébergés du COMMANDITAIRE. Cette assistance se limitera à l’explication des métriques disponibles relatives à l’environnement du COMMANDITAIRE, afin de faciliter la compréhension des incidents ou des problèmes 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 |
| disponibilità |

* IC-INFRA-SNC-10.1 Durabilità della memorizzazione di un oggetto su 99.9999999% / anno una regione

IC-Infra-SNC-12 S3

IC-INFRA-SNC-10.3 Accesso massimo a un oggetto 150 ms sur une région  
——————————————————————————

Remarques :

* Le Service de Stockage Objet est spécifiquement conçu pour le stockage d’objets et doit être employé dans ce seul but, **excluant catégoriquement son utilisation en mode bloc**. Recourir au mode bloc par des méthodes détournées, incluant par exemple l’utilisation de *“FUSE” dans un environnement Linux*, constitue une infraction aux termes d’utilisation énoncés. Aucun incident, dysfonctionnement ou dommage découlant de cet usage non conforme ne sera couvert par les Accords de Niveau de Service (SLA) définis dans cette convention de services.
* La garantie de durabilité est conditionnée à une utilisation des services conforme aux meilleures pratiques et standards actuels, et exclut explicitement toute modification des données, qu’elle soit intentionnelle ou accidentelle, résultant d’actions entreprises par le Sponsor.

## 8.5.Precisione relativa all’impegno di salvaguardia

La strategia di backup distribuita per lo sponsor è condizionato dall’abbonamento a unità di lavoro adeguate.

Il fornitore è impegnato nella fornitura di una soluzione a salvaguardia che consentirà allo sponsor di applicare le politiche di Backup desiderati.

È specificato che il perimetro del fornitore di servizi termina al 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 exécution des politiques des sauvegardes, dans le cas où le COMMANDITAIRE constate qu’une machine virtuelle n’est pas sauvegardée, il lui appartient d’en vérifier la cause, le COMMANDITAIRE pourra solliciter le Support du Prestaire selon le niveau de support souscrit pour être assisté.*

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

# 9. Organisation de la relation contractuelle

## 9.1. Responsabilités du Prestataire

Le Prestataire s’engage :

* à informer son COMMANDITAIRE de manière adéquate (par exemple en cas de limite de capacité de ressources techniques délivrant le Service).
* à informer formellement le COMMANDITAIRE et dans un délai d’un mois, de tout​ changement juridique, organisationnel ou technique pouvant avoir un impact sur la conformité du Service aux exigences de protection contre les lois extra-européennes (19.6 du référentiel SNC v3.2).
* à fournir au COMMANDITAIRE des interfaces et des interfaces de service qui sont en langue française a minima.
* à prendre en compte les exigences sectorielles spécifiques liées aux types d'informations confiées par le COMMANDITAIRE dans le cadre de la mise en œuvre du Service et dans la limite des responsabilités du Prestataire d'une part, et des dispositions prévues au Contrat d'autre part ;
* à étudier les exigences sectorielles spécifiques liées aux types 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 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 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 mises en place, ainsi que des risques résiduels qui le concernent.
* à documenter et à mettre en œuvre l’ensemble des procédures nécessaires pour respecter les exigences légales, réglementaires et contractuelles applicables au service, ainsi que les besoins de sécurité spécifiques du COMMANDITAIRE, définis par ce dernier et prévus au Contrat.
* à ne pas utiliser les données du COMMANDITAIRE issues de la production pour réaliser des tests, à l’exception d’en obtenir préalablement l'autorisation explicite du COMMANDITAIRE, auquel cas le Prestataire s'engage à anonymiser ces données et à en assurer la confidentialité lors de leur anonymisation.
* à supprimer les données et Données techniques relatives au COMMANDITAIRE, conformément à la « procédure d’effacement des données en fin de Contrat » décrite dans la présente Convention de service lors d’une fin ou résiliation de Contrat.
* à assurer un effacement sécurisé de l’intégralité des données du 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 assumere impegni per salvaguardare il Sostenitori dello sponsor senza che lo sponsor abbia in anticipo abbonato alle opere adeguate di opere.
2. 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.
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 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 che aiutano questi componenti per quanto riguarda il servizio IAAS qualificato Secnumcloud.

## 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 di tempio sicuro

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 sicuro del tempio;

* 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 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 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 Esecuzione di macchine virtuali, la configurazione di queste è A spese dello sponsor.Ogni macchina virtuale non può Operando senza una politica di salvaguardia associata.Il fornitore Definisce le politiche di salvaguardia automatica tramite le sue interfacce. Ma è responsabilità dello sponsor l’attivazione di queste politiche Backup e quindi attivare macchine virtuali.
* 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. Droits du COMMANDITAIRE

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

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

## 9.7. Effacement des données en fin de Contrat

À l’issue du contrat, qu’il arrive à échéance ou qu’il soit résilié pour 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 offre il servizio IAAS;
* Gli adeguamenti apportati ai servizi distribuiti dal fornitore di servizi per fornire servizio;
* variazioni degli impegni fatti e sanzioni applicabili;
* Les reconfigurations organisationnelles au sein du COMMANDITAIRE ou du Prestataire ;
* L’expansion ou la réduction du champ d’application du Service.

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

### 10.2.1. Évolutions déclenchées par le COMMANDITAIRE

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

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

De plus, Cloud Temple s’engage à permettre une révision de la présente Convention de service (prévoyant notamment sa résiliation) sans pénalité pour le COMMANDITAIRE en cas de perte de la qualification SecNumCloud.

Les Services ne comprennent pas d’obligation de réversibilité (à savoir, l’aide au COMMANDITAIRE pour qu’il puisse migrer son système vers un autre” Prestataire) à l’exception de la mise à disposition du COMMANDITAIRE par le Prestataire de l’interface COMMANDITAIRE permettant 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). Le COMMANDITAIRE, seul maître de son système, doit tout mettre en œuvre pour faciliter cette opération en tant que de besoin (ce qui implique, notamment, qu’il mette en place une documentation rigoureuse à cet effet) et l’élaboration de plans de réversibilité. Dans le cas où le COMMANDITAIRE aurait besoin d’une prestation complémentaire, le Prestataire peut proposer une mission de conseil à cet égard dans le cadre d’un contrat spécifique à négocier.

# 11. 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 des Incidents de sécurité pour lesquels il souhaite être informé, par exemple via leur formalisation dans un PAS applicable au Service.

Par défaut, le COMMANDITAIRE est informé :

* Des incidents de sécurité avec impact (impacts I1 et I2 selon l’échelle d’impact définie dans le processus de priorisation des traitements de la présente Convention de service) ;
* Des incidents de sécurité impactant la confidentialité ou l’intégrité des données du COMMANDITAIRE confiées dans le cadre du Service ;
* Des violations de données à caractère personnel pour lesquelles le COMMANDITAIRE est responsable du traitement conformément à l’article 8 de l’Annexe DPA dans le cadre du Service ;

## Des violations de données à caractère personnel pour lesquelles le Prestataire est responsable du traitement et comportant des données personnelles du COMMANDITAIRE, conformément à l’article 8 de l’Annexe DPA.11.2. Maintenance du Service

### 11.2.1. Nature de la maintenance

La maintenance assurée consiste en la mise en œuvre :

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

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

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

## 13.3. RGPD

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

* A assurer la transparence et la traçabilité ;
* A désigner un DPO en charge de définir et mettre en œuvre les mesures de protection des données à caractère personnel ;
* Apporter une assistance et du conseil au COMMANDITAIRE en l’alerte si 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 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 par le service 'Secure Temple' ;
* à disposer d'une autonomie d'exploitation à travers la possibilité 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  \_  \_  \_ \_ \_ \_  \_  \_ \_ \_ \_  \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_  \_