



# Descriptif de Service

## Cloud Expert Services

### Table des matières

<b>1</b>	<b>DEFINITIONS</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>OBJET</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>PRESENTATION DU SERVICE</b>	<b>2</b>
3.1	APERÇU DU SERVICE	2
3.2	IMPLANTATION GEOGRAPHIQUE	2
<b>4</b>	<b>CONDITIONS D'UTILISATION</b>	<b>2</b>
4.1	PRIX	2
<b>5</b>	<b>ACCES AU SERVICE</b>	<b>3</b>
5.1	PREREQUIS	3
<b>6</b>	<b>CONTENU DU SERVICE</b>	<b>3</b>
6.1	AUDIT ET STRATEGIE	3
6.1.1	Audit IT	3
6.1.2	Cloud Maturity Assessment	4
6.1.3	Cloud Readiness Assessment	4
6.1.4	Plan de migration cloud	5
6.2	CONCEPTION ET TRANSITION	5
6.2.1	Architecture Cloud et applications	5
6.2.2	Services de migration	6
6.2.3	Transformation Lab	6
6.3	EXPERTISE	6
6.3.1	Multi Cloud Infrastructure as a Service	6
6.3.2	Container as a Service	7
6.3.3	Platform as a Service	7
6.3.4	Bases de données	7
6.3.5	Big data	8
6.3.6	SAP / HANA	9
6.3.7	Performance d'applications	10
6.3.8	Chatbot	10
6.3.9	Evaluation RGPD des données	11
6.4	FORMATION & COACHING	11
6.4.1	Cloud coaching	11
6.4.2	Formations	12
6.5	SECURITE	12
6.5.1	Evaluation des risques pour la sécurité	12
6.5.2	Management de la sécurité de l'information	12
6.5.3	Assistance sécurité de la migration vers le cloud	13
6.5.4	Assistance à la certification	13
6.5.5	Analyse de vulnérabilité	14
6.5.6	Tests de pénétration	14
6.5.7	Assistance à l'audit	14
6.6	ASSISTANCE TECHNIQUE	15
<b>7</b>	<b>LIMITATIONS DE SERVICE</b>	<b>15</b>

# 1 Définitions

En complément des définitions des Conditions Générales, les définitions spécifiques suivantes s'appliquent à ce Descriptif de Service.

**Conditions Générales** désigne les conditions générales relatives aux Services de Cloud d'Orange Business Services.

**High Level Design** (ou **HLD**) désigne le document expliquant de manière macroscopique l'architecture qui doit être mise en place pour répondre aux besoins du Client. Ce schéma d'architecture propose une vision globale du système entier tout en indiquant les composants principaux devant être développés.

**Low Level Design** (ou **LLD**) désigne le document détaillant tous les éléments constituant la solution technique globale permettant de répondre aux besoins du Client. Dans ce document, les fonctionnalités sont détaillées une à une.

**Région** désigne une zone géographique dans laquelle le service Flexible Engine est disponible.

**Service** désigne le service Cloud Expert Services tel que souscrit au moyen d'un Bon de Commande unique. Les prestations commandées au moyen de Bons de Commande distincts constituent des Services distincts.

**Tenant** désigne un espace privé virtuel de ressources sur le cloud Flexible Engine auquel seuls les Utilisateurs authentifiés par login et mot de passe peuvent avoir accès.

## 2 Objet

Le présent Descriptif de Service a pour objet de définir le Service Cloud Expert Services et les conditions spécifiques dans lesquelles il est fourni, en application des Conditions Générales.

## 3 Présentation du Service

### 3.1 Aperçu du Service

Cloud Expert Services est un ensemble de prestations d'accompagnement du Client dans sa transformation IT et digitale.

### 3.2 Implantation géographique

Pour les services dédiés à l'accompagnement sur le service Flexible Engine l'ensemble des datacenters est couvert.

## 4 Conditions d'utilisation

### 4.1 Prix

Les prix du Service sont fixes.

Les prix des prestations sont uniquement sur devis et communiqués via une Proposition Technique et Financière, à l'exception des prestations « Formation et Coaching » dont les prix sont précisés dans la Fiche Tarifaire.

Les tarifs « Audit et Stratégie », « Formations » et « Assistance Technique » sont exprimés en euros.

Pour les autres prestations, les tarifs sont exprimés en euros ou en dollars US :

- selon la Région de rattachement du Tenant Flexible Engine concerné du Client telle que désignée dans le Bon de Commande Flexible Engine ou
- selon la localisation du datacenter concerné pour les Clients utilisant un autre IaaS.

Les prestations « Formation et Coaching » sont facturables à la commande. Les prestations « Assistance Technique » sont facturables mensuellement à terme échu. Les autres prestations sont facturées selon les termes prévus pour les Offres sur Mesures dans les Conditions Générales.

Lorsque le Service nécessite le déplacement sur le site du Client, les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration d'Orange Business Services seront refacturés au Client et accompagnés de justificatifs.

## 5 Accès au Service

### 5.1 Prérequis

Pour l'ensemble des prestations de ce Service, le Client doit assurer la disponibilité effective de l'ensemble de ses représentants désignés pour contribuer aux livrables ou participer à des interviews.

Le Client fait son affaire d'obtenir toutes les autorisations et droits nécessaires pour permettre à Orange Business Services d'accéder et éventuellement utiliser les équipements du Client y inclus les Logiciels de Tiers, aux fins d'exécuter le Service.

## 6 Contenu du Service

### 6.1 Audit et stratégie

Les prestations d'audit et de stratégie ont pour objectifs de :

- Évaluer la maturité de l'informatique du Client dans sa capacité à adopter et à intégrer des services cloud
- Construire une feuille de route personnalisée de transformation vers le Cloud pour l'organisation du Client

Orange Business Services s'appuie sur le Cloud Maturity Model 3.0 (CMM ou Modèle de Maturité Cloud), outil de l'Open Data Center Alliance (ODCA) qui permet d'évaluer la maturité informatique d'une organisation dans ses capacités Métiers et Technologiques à travers des modèles de service Cloud tels que Software as a Service (SaaS), Platform as a Service (PaaS), Infrastructure as a Service (IaaS), Data Base as a Service (DBaaS), Internet Protocol as a Service (IPaaS), Information as a Service (INFaaS).

#### 6.1.1 Audit IT

L'objectif de ce service est de cartographier le patrimoine informationnel existant du Client sur ses composants techniques, son utilisation technique de l'infrastructure, sa criticité métier applicative, ainsi que la définition des rôles et responsabilités liés à son infrastructure.

##### 6.1.1.1 Périmètre

L'audit IT inclut les prestations suivantes :

- Collecte d'informations sur l'organisation de la DSI, les processus IT du Service Management, les architectures techniques choisies et les technologies utilisées par le Client
- Collecte des informations sur les infrastructures, applicatifs et matrice des flux de données entre ces différents composants
- Audit des infrastructures techniques au niveau des data centers dans un objectif de consolidation et de rationalisation de l'infrastructure
- Conduite des entretiens avec les parties prenantes Métiers afin de consolider l'audit

Les données de l'IT peuvent être de différentes natures, selon la Proposition Technique et Financière :

- Datacenter
- Infrastructure et Serveur
- Stockage
- LAN
- Virtual Machine & OS
- Middleware
- Matrice de Flux
- Applications

##### 6.1.1.2 Options

Ce service propose les 2 options suivantes :

- Etablir des entrevues avec les personnes clés pour consolider ces données
- Installer des sondes sur des serveurs spécifiques sur une période de temps définie afin de collecter des données "utilisation réelle"

### **6.1.1.3 Livrables**

Le Livrable fourni est un rapport décrivant le patrimoine « infrastructures, applicatifs & matrice de flux » du Client.

### **6.1.1.4 Prérequis**

Un accès aux équipements du site Client (c'est-à-dire toute l'infrastructure IT) est nécessaire, afin de permettre l'utilisation d'outils d'audit automatiques par Orange Business Services.

## **6.1.2 Cloud Maturity Assessment**

Ce service fournit au Client une estimation de la maturité Cloud de son organisation (*technologie*, processus et personne). *que des interviews auprès des parties prenantes de l'entreprise*

### **6.1.2.1 Périmètre**

La prestation de Cloud Maturity Assessment (CMA) est restreinte au domaine technique des serveurs, des applications, du stockage et de la sauvegarde. Une partie de la prestation peut être réalisée sur le site du Client.

### **6.1.2.2 Livrables**

Le service CMA propose un livrable contenant :

- Evaluation de la maturité cloud de l'organisation (personnes, processus et *technologies*)
- Une feuille de route et plan d'actions associé à la feuille de route

### **6.1.2.3 Prérequis**

Cette prestation ne peut être réalisée que si les stakeholders (parties prenantes) sont disponible.

### **6.1.2.4 Limitations de service**

Sont exclus du périmètre d'analyse la Gestion des Services (processus ITIL®), des compétences informatiques et les thématiques financières.

## **6.1.3 Cloud Readiness Assessment**

Ce service permet au Client de disposer d'une estimation de l'éligibilité Cloud de son parc applicatif, de ses serveurs, de ses OS et de ses middlewares et de la complexité d'une éventuelle migration.

### **6.1.3.1 Périmètre**

La prestation de Cloud Readiness Assessment (CRA) est restreinte au domaine technique des serveurs, des applications, du stockage et de la sauvegarde. Une partie de la prestation peut être réalisée sur le site du Client.

### **6.1.3.2 Livrables**

Le service CRA propose un livrable contenant :

- Analyse du patrimoine informationnel du Client
- Une visualisation de l'éligibilité Cloud des applications et des serveurs du patrimoine Client

### **6.1.3.3 Prérequis**

Cette prestation ne peut être réalisée que si un rapport d' « audit IT » exhaustif est disponible.

### **6.1.3.4 Limitations de service**

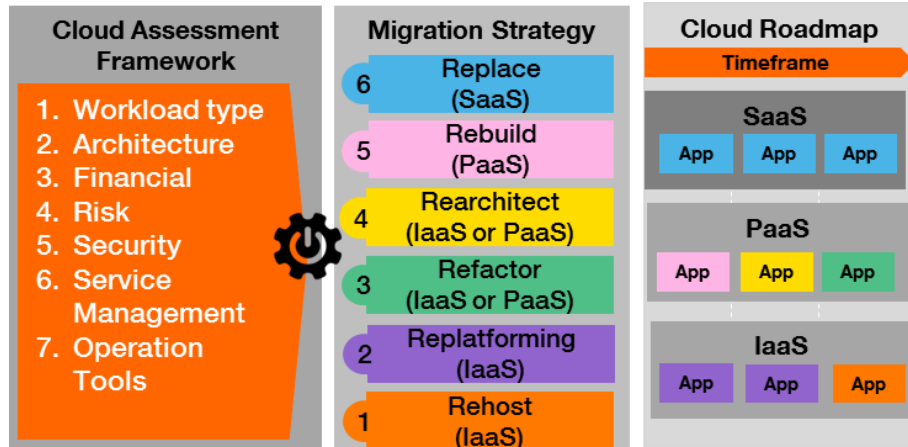
Sont exclus du périmètre d'analyse la Gestion des Services (processus ITIL®), des compétences informatiques et les thématiques financières.

## 6.1.4 Plan de migration cloud

Ce service vise à proposer un plan de migration détaillé incluant la stratégie préconisée pour migrer et transformer chaque application/serveur vers le cloud.

### 6.1.4.1 Périmètre

La préconisation se base sur les 7 critères du Cloud Assessment Framework



La prestation peut être réalisée sur le site Client sur demande.

### 6.1.4.2 Livrables

Le livrable fourni est un plan de migration vers l'architecture applicative cible avec les charges et les coûts associés à la transformation.

### 6.1.4.3 Prérequis

Une liste contenant les applications/serveurs et le rapport CRA doivent être fournis par le Client.

## 6.2 Conception et transition

Les prestations de conception et transition ont pour objectifs de :

- Concevoir et valider l'architecture Cloud cible qui hébergera les applications du Client
- Prendre en charge la migration des applications de l'architecture source vers la cible

### 6.2.1 Architecture Cloud et applications

Cette prestation fournit une assistance pour la conception et/ou la validation de son architecture Cloud pour accueillir une application spécifique.

#### 6.2.1.1 Périmètre

Les principaux objectifs du Service sont de concevoir et de valider l'architecture sur la plateforme cloud. Les différentes étapes sont :

- Assister le Client dans le choix de son architecture Cloud pour héberger ses applications
- Assister le Client dans la rédaction de ses documents d'architecture applicative (High Level Design et Low Level Design)
- Assister le Client dans la rédaction de ses documents d'architecture cloud (High Level Design)

#### 6.2.1.2 Livrables

Le livrable est un document récapitulant les recommandations sur les modifications à apporter à l'architecture Cloud du Client afin de rendre l'application plus fiable, performante, sécurisée, évolutive et optimisée en termes de coût.

### 6.2.1.3 Prérequis

Le Client doit indiquer le portefeuille d'applications qui doit être pris en compte pour la réalisation de cette prestation ainsi que les aspects techniques liés à ces applications : langage de programmation, serveur d'application, composant tiers (base de données etc.), serveur de queuing etc.

## 6.2.2 Services de migration

La prestation consiste à migrer tout ou une partie des applications et serveurs du Client vers le Cloud cible.

### 6.2.2.1 Périmètre

Ce service propose un accompagnement pendant toute la durée de la migration :

- Plan de migration proposant un mécanisme de réplication des applications / serveurs / data pour minimiser la durée d'indisponibilité des applications pendant la bascule
- Construction de l'architecture cible (*build technique*)
- Exécution de la migration
- Test avant et après pour valider la migration

### 6.2.2.2 Prérequis

Ce Service impose de disposer de l'inventaire exhaustif des applications, de leurs interdépendances et des VM, qui seront à embarquer dans le périmètre d'exécution. Le Client doit également avoir souscrit l'offre Flexible Engine.

### 6.2.2.3 Limitations de Service

La migration via le réseau, à distance, à l'aide de nos outils de synchronisation impose certaines contraintes de disponibilité de l'infrastructure source. En cas de non éligibilité, une autre technique de migration sera proposée.

## 6.2.3 Transformation Lab

Ce service permet d'accompagner le Client dans la mise en œuvre d'une méthodologie DevOps dans l'objectif de réduire les délais de livraison de ses applications.

### 6.2.3.1 Périmètre

Cette prestation propose des ateliers pour aider les Clients à construire une intégration / livraison en continu ainsi que définir l'architecture d'application à mettre en place et des préconisations dans les domaines suivants :

- Amélioration de l'automatisation de l'infrastructure afin d'optimiser le plan de maintenance
- Adoption d'outils pour construire le pipeline de livraison continue,
- Référentiel de code et test (Jenkins, Travis CI, GitHub, Apache svn, Maven, gradle ...)
- Partage de l'information entre Dev et Ops

### 6.2.3.2 Livrables

Un rapport contenant les préconisations sera communiqué au Client à la fin de la prestation.

## 6.3 Expertise

Les prestations d'expertise ont pour objectif de proposer une assistance technique spécialisée dans différents domaines du Cloud. Le but est d'accompagner le Client dans sa démarche de transformation vers le cloud via des conseils personnalisés, répondant à ses besoins.

L'expertise est dédiée aux plateformes Flexible Engine, à l'exception de l'assistance sur l'Infrastructure as a Service.

### 6.3.1 Multi Cloud Infrastructure as a Service

Ce service permet de proposer une assistance IaaS, afin d'aider le Client dans ses choix d'architecture et de fonctionnement pour sa solution Cloud. Le but est de dispenser des conseils d'experts pour répondre aux diverses problématiques Clients. Cette prestation est disponible sur les plateformes de différents fournisseurs de IaaS.

### **6.3.1.1 Périmètre**

Cette prestation propose des préconisations dans les domaines suivants :

- Meilleures pratiques de déploiement sur la plate-forme IaaS (industrialisation, gestion de la configuration, ...)
- Fonctionnalités avancées de la plate-forme avec orchestration, mode CLI, APIs, etc.
- Configuration des ressources pour optimiser le fonctionnement des applications métiers du Client
- Optimisation de la plate-forme pour bénéficier des meilleures performances au meilleur prix

### **6.3.1.2 Livrables**

Un rapport contenant les préconisations sera communiqué au Client à la fin de la prestation.

## **6.3.2 Container as a Service**

Ce service permet de proposer une assistance, afin d'aider le Client dans ses choix sur les conteneurs et de leur fonctionnement. Le but est de dispenser des conseils d'experts pour répondre aux problématiques Clients.

### **6.3.2.1 Périmètre**

Cette prestation propose des préconisations dans les domaines suivants :

- Fonctionnalités avancées des conteneurs
- Meilleures pratiques de déploiement (industrialisation, gestion de la configuration, ...)
- Configuration des conteneurs pour optimiser le fonctionnement des applications métiers du Client

### **6.3.2.2 Livrables**

Un rapport contenant les préconisations sera communiqué au Client à la fin de la prestation.

## **6.3.3 Platform as a Service**

Ce service permet aux Clients hébergeant déjà des applications dans le PaaS de disposer d'un accompagnement leur facilitant l'activation de fonctionnalités avancées.

### **6.3.3.1 Périmètre**

Cette prestation propose des préconisations dans les domaines suivants :

- Intégration d'applications Client dans les offres de PaaS disponibles sur Flexible Engine
- Architecture et prototypage des applications Cloud Native pour profiter de la flexibilité des microservices
- Méthodologie d'intégration du PaaS à l'environnement de déploiement continu du Client

### **6.3.3.2 Livrables**

Un rapport contenant les préconisations sera communiqué au Client à la fin de la prestation.

## **6.3.4 Bases de données**

Ce service propose une assistance pour la mise en œuvre de modèles de bases de données et d'architectures adaptés aux besoins du Client.

### **6.3.4.1 Périmètre**

Cette prestation propose des préconisations dans les domaines suivants :

- Evaluation de l'environnement actuel du Client et fournir l'architecture de conception de classe et les choix de migration dans l'application hôte
- Conception de base de données le cas échéant en haute disponibilité, évolutivité & sécurité, récupération après sinistre, solutions de sauvegarde et de récupération, suivi et rapports
- Evolution de l'architecture et améliorations de base de données basées sur les meilleures pratiques d'ITIL®

### 6.3.4.2 Options

Cette prestation peut également inclure si mentionné dans la Proposition Technique et Financière des actions ponctuelles de gestion des bases de données (mise en place de correctifs de sécurité,), la gestion de la configuration (amélioration des paramètres de la base de données), surveiller la capacité matérielle et l'infrastructure, mise à jour de la documentation d'exploitation

### 6.3.4.3 Livrables

Manuel d'installation et guides d'utilisation sont fournis.

## 6.3.5 Big data

Ce service permet au Client de disposer d'une assistance sur le Big Data afin de faciliter la mise en place de solutions techniques dans son infrastructure IaaS.

### 6.3.5.1 Périmètre et livrables

Le service propose les différents éléments suivants selon la Proposition Technique et Financière :

- **Conception Big Data** : ce service met à disposition du Client des documents techniques de conception macroscopique qui décrivent l'architecture générale, le dimensionnement et les spécifications sur la sécurité. Le livrable fourni au Client est un HLD.
- **Solution de surveillance Big Data** : ce service propose la mise en place d'une solution de surveillance de la solution déployée chez le Client et prend en compte :
  - Mise en place du monitoring
  - Paramétrage des alarmes (valeurs des seuils) et des notifications par mails
  - Configuration du protocole simple de gestion de réseau (SNMP)
  - Manuel de description des alarmes paramétrées
- **Déploiement de clusters Big Data** : ce service propose le déploiement et paramétrage de clusters Big Data selon les besoins du Client. Ce service prend en compte :
  - L'étude de l'architecture
  - Le choix d'une distribution spécifique Hadoop en adéquation avec les besoins du Client
  - Le déploiement du cluster Hadoop (nœuds, réseau et composants spécifiques)
- **Déploiement de nouvelle version Big Data** : ce service propose de gérer pour le compte du Client sa mise à jour Hadoop pour une version donnée :
  - Analyse d'impact sur les releases majeurs
  - Elaboration des scénarios de déploiement
  - Déploiement de la nouvelle version
  - Préparation du plan de retour arrière en cas de problème
  - Vérification du bon fonctionnement du service
- **Solution de reprise d'activité Big Data** : ce service propose une sécurisation de l'environnement Big Data du Client via des mécanismes de reprise d'activité :
  - Analyse de la criticité (Recovery Time Objective, Recovery Point Objective et bascule d'un mode à l'autre)
  - Déploiement du nouveau cluster Hadoop à distance
  - Configuration d'une duplication des données à distance
- **DevOps Big Data** : ce service aide les Clients à automatiser leurs déploiements de cluster Big Data en leur installant des outils DevOps :
  - Déploiement de Machines Virtuelles
  - Installation et configuration des logiciels d'automatisation
  - Présentation des environnements installés
- **Audit de gouvernance de la donnée Big Data** : ce service permet l'analyse de la gestion des données Client et fournit des outils d'optimisation. Ce service propose :
  - Etude des process métiers des Clients en atelier
  - Etude du traitement et de la transformation des données du Client
  - Déploiement des outils pour gérer les optimisations



- **Audit sécurité Big Data** : ce service propose une analyse de l'environnement Client et fournit des recommandations basées sur les bonnes pratiques du marché :
  - Planning de l'analyse de sécurité
  - Analyse de la sécurité
  - Rédaction d'un rapport et présentation
- **Migration des données Big Data** : ce service permet aux Clients de migrer leur environnement Big Data d'un datacenter existant vers celui d'Orange Business Services:
  - Ateliers de travail avec le Client pour définir le périmètre de la migration
  - Audit de la plateforme à migrer
  - Préparation des outils de migration
  - Planification des étapes
  - Migration de l'environnement Big Data et des données dans la cible
  - Vérification et validation de la migration
- **Migration d'une distribution Big Data** : ce service consiste à migrer d'une distribution Hadoop vers une autre distribution cible. Cela inclut les étapes suivantes :
  - Ateliers de travail avec le Client pour définir le périmètre de la migration
  - Adaptation éventuelle du cluster
  - Préparation des outils de migration
  - Planification des étapes
  - Vérification et validation de la migration

## 6.3.6 SAP / HANA

Ce service permet au Client d'être accompagné dans sa démarche d'utilisation de SAP / Hana afin de mettre en place un hébergement d'un environnement SAP ainsi que les applications s'y rapportant.

### 6.3.6.1 Périmètre et livrables

Le service propose les différents éléments suivants selon la Proposition Technique et Financière :

- **Conception d'architecture SAP** : ce service vise à élaborer une architecture SAP, basée sur les besoins du Client. Ce service inclut :
  - Les documents sur l'architecture technique (HLD) à destination du Client
    - Nombre de serveurs et/ou machines virtuelle à configurer
    - Les spécifications techniques des serveurs et/ou machines virtuelles
    - Les spécifications des bases de données
    - Les spécifications de la solution de sauvegarde
    - Les spécifications de la solution de récupération des données suite à un crash
    - Le dimensionnement en termes de compute et stockage
    - Les spécifications des plateformes nécessaire, en fonction du projet Client, parmi :
      - Développement
      - Qualification et intégration
      - Pré production
      - Production
  - Présentation de l'architecture SAP proposée au Client
- **Audit SAP** : ce service propose un audit technique de l'environnement SAP du Client ainsi que les rapports pouvant s'y rapporter. Ce service inclut :
  - Préparation de l'audit et son planning associé avec
    - Planification des réunions entre Orange et le Client pour détailler et comprendre les besoins du Client
    - L'étude de l'architecture SAP et IT
    - L'identification des outils d'audit et configuration des outils
  - La phase d'audit
  - Fourniture et présentation d'un rapport d'audit avec les recommandations
- **Architecture SAP en haute disponibilité** : ce service propose une architecture SAP en haute disponibilité afin de répondre à des contraintes business et continuité de service chez le Client. Ce service est proposé via une fonctionnalité de SAP HANA appelée Réplication du Système qui permet de

répliquer toutes les données dans un second système SAP HANA. Ce service inclut les prestations suivantes :

- Planification des réunions entre Orange et le Client pour détailler et comprendre les besoins du Client
- Documents d'architecture techniques contenant les spécifications et recommandations permettant la haute disponibilité et couvrant les points suivants :
  - Le logiciel SAP
  - Les serveurs
  - Les équipements réseaux
  - Le stockage
  - La sauvegarde
  - La reprise d'activité
- Présentation de l'architecture SAP haute disponibilité livrée au Client
- **Sécurité SAP** : ce service propose une analyse sécurité de l'environnement SAP du Client, des recommandations et un rapport. Ce service inclut :
  - Préparation de l'analyse sécurité et du planning associé
    - Planification des réunions entre Orange et le Client pour détailler et comprendre les besoins du Client
    - L'étude de l'architecture SAP et IT
    - L'identification des outils d'audit et la configuration des outils
  - Phase d'analyse
  - Fourniture et présentation d'un rapport d'analyse avec les recommandations

### 6.3.6.2 Limitations de Service

Ce service n'inclut pas les éléments suivants :

- La commande du matériel
- L'environnement technique
- La gestion d'incident sur les composants déployés
- Les activités et obligations spécifiquement liées à la gestion de projet
- La réalisation ou la mise en place des plans d'action

## 6.3.7 Performance d'applications

Ce service permet d'identifier et de proposer des solutions afin de corriger les lenteurs d'applications ou sites Web du Client.

### 6.3.7.1 Périmètre

Le service propose les différents éléments suivants :

- Fournir des rapports de latence sur les applications du Client, sur le temps de réponse du réseau, des serveurs virtuels, de l'application, des requêtes de bases de données
- Concevoir et implémenter les scénarios de tests Web et applications
- Définir les préconisations de modification des paramètres d'infrastructure ou des paramètres applicatifs afin de réduire les lenteurs

### 6.3.7.2 Livrables

Un rapport contenant l'analyse et les préconisations sera communiqué au Client à la fin de la prestation.

## 6.3.8 Chatbot

Ce service propose une assistance Chatbot afin d'aider le Client dans ses choix d'architecture et dans la mise en œuvre d'une solution de Chatbot, dans l'objectif d'optimiser les délais, le coût et le fonctionnement de son application.

### **6.3.8.1 Périmètre**

Cette prestation propose des préconisations dans les domaines suivant :

- Meilleures pratiques de déploiement d'une solution chatbot
- Fonctionnalités avancées de la plate-forme Smartly
- Optimisation de la plateforme pour bénéficier des meilleures performances

### **6.3.8.2 Livrables**

Un rapport contenant les préconisations sera communiqué au Client à la fin de la prestation.

## **6.3.9 Evaluation RGPD des données**

Dans le cadre de la démarche du Client de mise en conformité RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) de son infrastructure, ce service permet d'accompagner le Client dans la cartographie des données et de qualifier leur sensibilité telle qu'évaluée par l'outil Data Insight de Veritas.

### **6.3.9.1 Périmètre**

Cette prestation propose les différents éléments suivants :

- Planification des réunions entre Orange et le Client pour détailler et comprendre les besoins du Client
- Mise en place et configuration de l'outil Data Insight de Veritas
- Recherche des données, jusqu'à 4To de données non structurées et par data center
- Analyse de la sensibilité des données collectées
- Restitution et présentation des résultats

Les sources de données prise en compte par l'outil sont les suivantes:

- Système de fichiers NFS et partages CIFS
- SharePoint & SharePoint Online
- Box / OneDrive
- Windows NAS (agent for auditing purposes)
- EMC et boitiers HDS NAS
- NetApp
- EMC Documentum

### **6.3.9.2 Livrables**

Un rapport contenant l'emplacement des fichiers et leur sensibilité est communiqué et présenté au Client à la fin de la prestation.

## **6.4 Formation & Coaching**

Ces services proposent de l'accompagnement téléphonique pour maîtriser son portail Flexible Engine ou bien des formations en présentiel sur le Cloud. Le but est d'accompagner le Client dans sa démarche de transformation vers le cloud.

### **6.4.1 Cloud coaching**

Ce service propose une aide au Client sur l'administration de sa solution Cloud, et apporte des conseils pour la mise en œuvre de son projet, sous la forme d'un package d'heures de coaching.

#### **6.4.1.1 Périmètre**

Le service propose les différents éléments suivants

- Formation sur le portail d'administration
- Description des concepts et des objets pouvant être manipulés via la console technique
- Démonstration des principales fonctionnalités du portail
- Présentation des meilleures pratiques pour l'administration et l'utilisation de la solution
- Assistance de premier niveau à la mise en œuvre du projet Client

### **6.4.1.2 Limitations de Service**

Le service est accessible pendant les Jours Ouvrés de 9h à 18h CET.

Les heures de coaching ne peuvent être souscrites pour une durée inférieure aux packages définis dans la Fiche Tarifaire. Chaque intervention de coaching est décomptée du package par tranches d'une demi-heure, toute demi-heure entamée est réputée consommée.

## **6.4.2 Formations**

Ce service propose des formations au Client afin de l'aider dans la mise en œuvre de son projet. Ces formations se décomposent en plusieurs modules de difficulté croissante et peuvent être complétées en option par la fourniture d'un document « Guide Avancé ».

### **6.4.2.1 Périmètre**

Le catalogue de formations est disponible dans la Fiche Tarifaire.

## **6.5 Sécurité**

Ces prestations sont disponibles et applicables sur l'infrastructure Flexible Engine, à l'exclusion de toute autre. Ces services se limitent à l'étude et à l'analyse, à l'exclusion de la mise en œuvre des correctifs. Ces services de sécurité aident les Clients dans leur démarche de sécurisation de leur infrastructure.

### **6.5.1 Evaluation des risques pour la sécurité**

Ce service fournit une prestation d'évaluation des risques de sécurité des services hébergés dans le IaaS du Client. L'évaluation des risques sera réalisée par un expert sécurité certifié ISO27005 Security Risk Manager.

#### **6.5.1.1 Périmètre**

Ce service fournit une évaluation macroscopique des risques de sécurité qui comprend :

- Des entretiens avec les différents interlocuteurs métiers chez le Client
- Une évaluation des risques liés aux menaces et vulnérabilités sur le IaaS
- Une proposition de plan d'action de sécurisation pour améliorer le niveau de sécurité.

La méthode utilisée pour cette évaluation est conforme aux normes EBIOS v2, EBIOS 2010 et ISO 27005 et s'appuie sur l'outil EGERIE.

#### **6.5.1.2 Livrables**

Les livrables sont :

- Un rapport d'appréciation des risques comprenant une synthèse, à destination du management, et le plan d'action à mettre en œuvre ainsi que les impacts potentiels associés
- Un export de fichier au format EGERIE, disponible sur demande

#### **6.5.1.3 Options**

En option, selon la Proposition Technique et Financière, mise en œuvre du plan d'action :

- Définition du périmètre du plan d'actions retenu
- Pilotage (conduite des réunions, compte rendus, planning etc.).

### **6.5.2 Management de la sécurité de l'information**

Ce service propose la mise en place et le suivi régulier d'une politique de gestion des risques liés à la sécurité de l'information. La prestation est réalisée par un expert certifié ISO 27001 Lead Implementor ou ISO 27001 Auditor.

#### **6.5.2.1 Périmètre**

Orange Business Services, en relation avec les représentants sécurité du Client, est en charge de :

- Evaluation des risques liés à la sécurité de l'information au début du projet puis une mise à jour annuelle lorsque la durée de la prestation souscrite le justifie.
- Conception et mise en œuvre d'un plan d'assurance de sécurité puis une mise à jour annuelle lorsque la durée de la prestation souscrite le justifie.
- Participation aux comités de sécurité mensuels et reporting sur les indicateurs de sécurité
- Gestion des incidents et crises de sécurité
- Un audit technique mensuel de vulnérabilité jusqu'à 10VM avec l'outil Qualys
- Une fois par an maximum, une prestation « Assistance à l'Audit » telle que décrite dans le Descriptif de Service.

### **6.5.2.2 Livrables**

Les livrables sont :

- Une analyse de risque macroscopique
- Un Plan d'Assurance Sécurité (PAS), suivant les préconisations de l'ANSSI et présenté conformément à l'ISO27002.
- Un tableau de bord sécurité mensuel présentant les incidents, indicateurs et actions de sécurité.
- Un rapport mensuel d'audit de vulnérabilités techniques

### **6.5.2.3 Options**

Le Client peut bénéficier des options payantes suivantes :

- Augmentation de la fréquence des comités de sécurité
- Augmentation de la fréquence des audits via l'outil Qualys
- Prise en compte d'un nombre plus important de VM pour l'audit via l'outil Qualys

### **6.5.2.4 Prérequis**

Le prérequis pour le service est la mise à disposition d'un interlocuteur sécurité côté Client.

## **6.5.3 Assistance sécurité de la migration vers le cloud**

Ce service fournit un audit de sécurité détaillant les écarts de conformité entre les besoins du Client et la plateforme cloud cible en matière de sécurité.

### **6.5.3.1 Périmètre**

Un expert sécurité du Cloud accompagne le Client dans sa démarche de migration à travers :

- Analyse des exigences de sécurité du système source et comparaison avec les caractéristiques de sécurité du système cible
- Etude des écarts, des risques associées, et de la faisabilité et du coût d'un plan de réduction de ces écarts
- Préconisation d'une architecture (HLD) et d'une architecture cible tenant compte de l'étude réalisée

### **6.5.3.2 Livrables**

Les livrables sont un rapport d'étude, des préconisations et un HLD.

### **6.5.3.3 Prérequis**

Le Client doit fournir la liste de ses exigences de sécurité.

## **6.5.4 Assistance à la certification**

Ce service permet d'accompagner le Client dans son processus de certifications de sécurité.

### **6.5.4.1 Périmètre**

L'assistance de certification prend en compte les services de sécurité suivants :

- ISO 27001

- PCI-DSS
- Agrément de santé du ministère français
- SecNum Cloud
- Habilitation Défense
- Soc II
- Bale 3

#### **6.5.4.2 Livrables**

Le livrable fourni au Client est un plan d'actions décrivant les différentes mesures (organisationnelle, physique, technique et humaine) à mettre en œuvre pour atteindre la certification.

### **6.5.5 Analyse de vulnérabilité**

Ce service propose une analyse de vulnérabilité des Machines Virtuelles du Client ainsi que de ses services Web via l'outil Qualys, en examinant la configuration existante.

#### **6.5.5.1 Périmètre**

Ce service fournit :

- Une analyse des vulnérabilités à partir des couches systèmes (OS) jusqu'à la couche applicative incluses
- Une analyse des vulnérabilités des applications web du Client ainsi que de ses services Web hébergés sur le IaaS fourni par Orange Business Services

#### **6.5.5.2 Livrables**

Un rapport contenant le scan et son analyse par un expert de la sécurité est fourni au Client. Ce document décrit les vulnérabilités selon leur niveau de criticité, les principaux impacts et le plan d'action de sécurité.

### **6.5.6 Tests de pénétration**

Ce service permet, à la demande du Client, d'évaluer le niveau de sécurité des ressources du Client (sites web, VM, portail d'administration du Client etc.) en tentant d'exploiter les failles existantes.

Il est entendu qu'Orange Business Services ne pourra en aucun cas être tenu responsable des éventuelles conséquences dommageables pour le Client de ces tests de pénétration.

#### **6.5.6.1 Périmètre**

Les tests de pénétration permettent de vérifier la résilience face aux différents scénarios d'attaques, parmi 3 types de vérifications :

- Test de boîtes noires : consiste à tester un système sans aucune connaissances spécifiques du fonctionnement interne du système, aucun accès au code source ni architecture
- Test de la boîte blanche : consiste à éprouver un système avec toutes les connaissances, accès aux documents code source et architecture
- Test de la boîte grise : teste un système tout en ayant au moins connaissance partielle des éléments internes du système

#### **6.5.6.2 Livrables**

Orange Business Services fournira un rapport et une synthèse d'audit présentant l'ensemble des vulnérabilités détectées, des scénarios d'attaques et des mesures de correction à mettre en place.

### **6.5.7 Assistance à l'audit**

Ce service permet au Client d'auditer le niveau de sécurité (technique, physique, organisationnel) de ses services de Cloud fournis par Orange Business Services conformément à l'article « Audit » des Conditions Générales.

#### **6.5.7.1 Périmètre**

Ce service propose les différents éléments suivant :

- Définir la portée et le périmètre de l'audit ainsi que le protocole
- Planifier et organiser les entrevues d'audit et tests techniques
- Accompagner le Client ou le cabinet tiers pendant l'audit

#### **6.5.7.2 Prérequis**

Signature d'un accord entre les parties impliquées (Orange Business Services, le Client et le cas échéant un cabinet tiers).

### **6.6 Assistance Technique**

Les prestations « Assistance Technique » ont pour objectif de proposer une assistance technique et les livrables associés dans le domaine des technologies de l'information, tel que décrit dans la Proposition Technique et Financière ou le Bon de Commande.

## **7 Limitations de service**

Ces services n'incluent pas la réalisation des actions recommandées sauf mention explicite contraire.

Dans les cas où Orange Business Services déploie des composants, le service n'inclut pas l'exploitation et la gestion d'incident sur les composants installés.

Le service ne couvre pas les activités et obligations liées à la gestion de projet sauf mention explicite contraire.