Business

Descriptif de Service
MultiCloud Ready

Table des matières

1 DEFINITIONS 3

2 OBJET 3

3 PRESENTATION DU SERVICE 3

4 CONDITIONS DU FOURNISSEUR 3

4.1 AMAZON WEB SERVICES 4
4.1.1 VMWare Cloud 4
4.2 MICROSOFT AZURE 4
4.3 GOOGLE CLOUD PLATFORM 4

5 CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE 4

5.1 COMMANDE DE LA SOLUTION CLOUD AU FOURNISSEUR 4
5.2 CREDIT D'UTILISATIONS 4
5.3 PRIX 4
5.3.1 Amazon Web Services 5
5.3.2 Microsoft Azure 5
5.3.3 Google Cloud Platform 5
5.3.4 Prix du support assuré par le Prestataire 5
5.3.5 Révision des prix du support du Prestataire 5
5.4 RESILIATION ET TRANSFERT 6
5.4.1 Résiliation du Service 6
5.4.2 Transfert et réversibilité 6

6 ACCES AU SERVICE 6

6.1 PORTAILS 6
6.1.1 Le portail cloud Orange Business 6
6.1.2 L'espace Client Cloud 6
6.1.3 Portail Fournisseur 7
6.2 RESEAU 7

7 CONTENU DU SERVICE 7

7.1 OFFRES DE CLOUD PUBLIC 7
7.2 CREATION DE COMPTE 7

8 SUPPORT 8

8.1 DEFINITIONS 8
8.2 ORGANISATION DES SERVICES DE SUPPORT 8
8.2.1 Les Offres de Support 9
8.2.2 Documentation du Fournisseur 10
8.2.3 Le Support Technique 10
8.2.4 Compétences et responsabilités du Client 10
8.3 GESTION DES INCIDENTS 11
8.3.1 Incident déclaré par le Client au Support Technique 11
8.3.2 Processus spécifique en cas d'Incident déclaré par téléphone ou par e-mail 11
8.4 TRAITEMENT DES INCIDENTS 12
8.4.1 Résolution d'Incident 12
8.4.2 Clôture d'Incident 12
8.4.3 Matrice de priorité des Incidents 12
8.4.4 Modification du niveau de priorité d'un Ticket d'Incident 12

9 LIMITATIONS DE SERVICE 13

9.1 QUOTA DE RESSOURCES 13
9.2 SAUVEGARDES 13

10 TRAITEMENT ET SECURITE DES DONNEES 13

11 ENGAGEMENTS DE QUALITE DE SERVICE 14

1 Définitions

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

Conditions du Fournisseur désigne les conditions relatives au Service Cloud du Fournisseur référencé dans le présent document

Fournisseur désigne tout éditeur de solutions informatiques offrant et opérant des services de Cloud Computing éligibles à la présente offre et expressément référencés dans ce document, à l'exclusion de tout autre éditeur non mentionné dans le présent document.

Interruption désigne la ou les période(s) pendant laquelle un incident provoque un dysfonctionnement significatif du Service ou de la Fonctionnalité concernée affectant l'ensemble des Utilisateurs. Le calcul de la durée d'indisponibilité se fait selon des critères propres à chaque service ou fonctionnalité de la Solution Cloud

Solution Cloud désigne les offres standard d'infrastructure Cloud Computing de Fournisseur, incluant tout composant associé (de type IaaS, PaaS, CaaS, DBaaS, etc.), souscrit par le client

Tenant désigne un espace privé virtuel de ressources de cloud public auquel seuls les Utilisateurs authentifiés par login et mot de passe peuvent avoir accès. Les actions de création, destruction, modification, listage de ces ressources et des fonctionnalités associés sont limitées à ces seuls Utilisateurs.

2 Objet

Le présent document a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestaire fournit au Client le service MultiCloud Ready, qui inclut des Solutions Cloud de Fournisseurs mentionnés à l'article 7 du présent document. Sauf mention contraire dans le présent document, les Conditions Générales et les Conditions Spécifiques Cloud s'appliquent au service Multicloud Ready.

3 Présentation du Service

Le Service est une offre de fourniture de cloud public opérée par un Fournisseur comprenant

- La fourniture d'un compte d'accès à l'ensemble des Solutions Cloud du Fournisseur tels que définis à l'article 7 du présent document
- Le support tel que décrit à l'article 8 du présent document.

4 Conditions du Fournisseur

Par la signature du Bon de Commande, le Client accepte expressément les Conditions définies par le Fournisseur qui s'appliquent aux Solutions Cloud du Fournisseur, par dérogation aux Conditions Générales et les Conditions Spécifiques Cloud du Prestataire, au Descriptif de Service et à leurs annexes pour ce qui concerne le service du Prestataire.

Le Client est responsable de prendre connaissance des Conditions d'utilisation référencées si après. Le Prestataire n'est nullement responsable du contenu et des évolutions des conditions du Fournisseur, en particulier :

- Le Fournisseur se réserve le droit d'ajouter de nouvelles conditions et fonctionnalités aux Solutions Cloud et/ou de supprimer des services et fonctionnalités existantes.
- Le Fournisseur peut à tout moment modifier les conditions du Fournisseur référencées ci-après, et le Client sera considéré comme ayant accepté ces conditions modifiées. Ainsi, le Client est responsable de se tenir informé à tout moment des conditions du Fournisseur applicables.
- Le Fournisseur n'a aucune responsabilité concernant les Solutions Cloud qui ne font pas partie des propres Services Cloud du Fournisseur, y compris les logiciels de tiers.
- Le Fournisseur décline toute responsabilité concernant toute perte ou dépréciation des données du Client utilisées dans le cadre des Solutions Cloud.

- Le Fournisseur se réserve le droit de maintenir une communication directe avec le Client concernant les conditions figurant ci-après, y compris le fonctionnement et la fourniture des Solutions Cloud.

4.1 Amazon Web Services

Par l'acceptation du Bon de Commande, le Client accepte expressément les conditions définies dans le document « AWS Customer Agreement » accessible ici http://aws.amazon.com/agreement applicables au service AWS.

4.1.1 VMWare Cloud

Par l'acceptation du bon de commande, dans le cas où le Client commande des services VMWare Cloud sur AWS (VMC), le Client accepte les conditions VMWare disponibles ici :

https://www.vmware.com/content/dam/digitalmarketing/vmware/en/pdf/agreements/vmware-cloud-services-exhibit.pdf

Ces conditions d'utilisations s'appliquent exclusivement aux services VMWare Cloud sur AWS et ne couvrent aucunement tout service VMWare auquel le client a souscrit par ailleurs.

Le Client accepte que VMWare provisionne la solution VMWare Cloud sur son environnement AWS selon les modalités définis dans la proposition commerciales et termes définit ci-dessus.

4.2 Microsoft Azure

Par l'acceptation du Bon de Commande, le Client accepte expressément les conditions définies dans le document « Microsoft Customer Agreement » accessible ici https://aka.ms/customeragreement applicables au service Microsoft Azure

4.3 Google Cloud Platform

Par l'acceptation du Bon de Commande, le Client accepte expressément les conditions définies dans le document « Google Cloud Platform Service Specific Terms» accessible ici https://cloud.google.com/terms/service-terms applicables au service Google Cloud Platform.

5 Conditions d'accès au service

5.1 Commande de la solution Cloud au Fournisseur

Après l'acceptation du Bon de Commande, le Prestataire commande les Solutions Cloud auprès du Fournisseur pour le Client. Le Client reconnaît que le Fournisseur se réserve le droit de refuser de donner au Client l'accès au Service. Dans ce cas, le présent contrat sera résilié de plein droit en ce qui concerne le Service de ce Fournisseur.

Le Client reconnaît qu'en cas de non-respect par le Client des Conditions du Fournisseur, le Prestataire pourra être amené à suspendre l'accès aux Solutions Cloud sur demande du Fournisseur dans les Conditions du Fournisseur.

5.2 Crédit d'utilisations

Pour certains projets, le Client peut bénéficier de crédits d'utilisation sur la Solution Cloud alloués par le Fournisseur. Le Prestataire n'est nullement responsable de l'allocation de ces crédits et ne porte aucun engagement quant aux conditions d'application de ces crédits, au niveau du montant, de la récurrence, ou à une éventuelle période d'application.

5.3 Prix

Les prix du Service sont définis selon les conditions tarifaires définies par les Fournisseurs référencés à l'article 7 du présent document. Les catalogues de prix sont disponibles en ligne auprès de chaque Fournisseur aux liens précisés ci-après

5.3.1 Amazon Web Services

Les prix sont accessibles sur la page de chaque produit accessible ici : https://aws.amazon.com/fr/pricing/?aws-products-pricing.sort-by=item.additionalFields.productNameLowercase&aws-products-pricing.sort-order=asc&awsf.Free%20Tier%20Type=*all&awsf.tech-category=*all

5.3.2 Microsoft Azure

Les prix sont accessibles ici : https://azure.microsoft.com/fr-fr/pricing/#product-pricing

5.3.3 Google Cloud Platform

Les prix sont accessibles ici : https://cloud.google.com/pricing/list

5.3.4 Prix du support assuré par le Prestataire

Support Type	Description	Prix (€)
Basic	Basic : documentation, FAQ, Forum disponibles en ligne sur le Site Internet pour une consultation en autonomie pour l'ensemble des clients des Services	0%
Managed Tenant	Managed Applications : niveau de support à choisir pour la partie infrastructure dans le cas d'une solution managée par Orange Business	5% de la facture avant remise hors frais de mise en service
Standard	Standard : offre de support conçue pour les clients développeurs dont l'usage des Services est destiné à des développements d'applications hors production.	7,5% de la facture avant remise hors frais de mise en service avec un minimum de 69€/mois
Business	Business : offre de support conçue pour les clients dont l'usage des Services est destiné à des applications de production peu exigeantes.	10% de la facture avant remise hors frais de mise en service avec un minimum de 199€/mois
Premium	Premium : offre de support conçue pour les clients dont l'usage des Services est destiné à des applications de production exigeantes.	12,5% de la facture avant remise hors frais de mise en service avec un minimum de 899€/mois

5.3.5 Révision des prix du support du Prestataire

Les prix des Services de support assurés par le Prestataire sont révisables dans les conditions prévues aux Conditions Générales et aux Conditions Spécifiques Cloud, et peuvent être mis à jour mensuellement. Les nouveaux prix s'appliquent aux Contrats en cours.

Le Client sera informé des nouveaux tarifs par publication sur les Interfaces Utilisateurs ou par tout autre moyen, au plus tard à la date d'entrée en vigueur des nouveaux tarifs. En cas de hausse des prix d'un service souscrit par le Client, le Client en sera informé par courrier électronique ou par tout autre moyen au plus tard 30 jours avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs.

A la Mise en Service, les prix applicables seront les prix en vigueur à la Date de Mise en Service.

5.4 Résiliation et transfert

5.4.1 Résiliation du Service

Le Client peut résilier le Service selon les conditions définies dans les Conditions Générales. Dès réception de la résiliation des Solutions Cloud par le Client, le Prestataire notifiera celle-ci au Fournisseur conformément aux Conditions du Fournisseur.

La résiliation du contrat entre le Client et le Prestataire ne prévaut aucunement sur les engagements contractuels établis entre le Client et le Fournisseur. En particulier le Client restera redevable de tout abonnement engageant avec le Fournisseur.

5.4.2 Transfert et réversibilité

Dans le cadre de la résiliation du Service, le Client peut demander le transfert des comptes de ses Solutions Cloud vers lui-même ou tout autre prestataire tiers, afin que celui-ci en assure la gestion. Si besoin un projet de réversibilité et d'accompagnement, facturable selon devis, peut être mis en place.

6 Accès au Service

6.1 Portails

Après acceptation de la Commande par le Prestataire, le Client reçoit un courrier électronique de confirmation de son inscription et de demande d'initialisation de son mot de passe lui permettant d'accéder à l'Espace Client, à la Console du Fournisseur et d'administrer les Services dans le Compte créé pour lui.

Le Client peut sous sa responsabilité inviter des Utilisateurs avec les droits d'usage des Services dans ses Comptes. Les Utilisateurs à qui le Client a donné les droits le permettant peuvent eux-mêmes inviter d'autres Utilisateurs.

6.1.1 Le portail cloud Orange Business

Le portail cloud Orange Business est le site internet du Prestataire où sont présentées les offres de service de cloud du Prestataire y compris l'offre MultiCloud Ready et des solutions de cloud public associées. Le site est accessible à l'url suivante : http://cloud.orange-business.com/

6.1.2 L'espace Client Cloud

L'Espace Client du Cloud Store est un espace réservé à l'Utilisateur, lui permettant de gérer son compte MultiCloud Ready. Il est créé à la création de son compte MultiCloud Ready.

Figure n° 1: L'espace Client Cloud

A partir de l'Espace Client Cloud, le Client peut gérer l'ensemble des services Flexible Engine pour ses Utilisateurs, notamment grâce aux sections suivantes

- **Tableau de bord** : cette section permet de visualiser les informations générales du compte, d'accéder à la console
- **Demandes** : cette section permet de visualiser l'historique des demandes passées sur l'Espace Client cloud, et leur statut
- **Droits** : cette section permet de gérer les droits sur l'Espace Client Cloud et de leur donner accès à la Console du Fournisseur
- **Factures :** permet de consulter l'ensemble des factures en ligne, et les autres fichiers liés : facturation détaillée, simulation de facture en cours de mois. Cette section propose aussi une gestion budgétaire (alertes)
- **Besoin d'aide :** depuis le tableau de bord cette section permet d'accéder à l'ensemble de l'aide en ligne et de créer des demandes / tickets de support

6.1.3 Portail Fournisseur

Le Client peut accéder à la console de gestion de son Service à travers l'Espace Client du cloud Store ou directement depuis l'URL de la console du Fournisseur.

6.1.3.1 Amazon Web Services

La console est accessible ici : https://aws.amazon.com/fr/console/

6.1.3.2 Microsoft Azure

La console est accessible ici : https://portal.azure.com/#home

6.1.3.3 Google Cloud Platform

La console est accessible ici : https://console.cloud.google.com

6.2 Réseau

La connexion au Service s'effectue via le réseau Internet. L'offre MultiCloud Ready n'inclut pas l'interconnexion réseau entre l'entreprise du Client et les infrastructures des Fournisseurs.

7 Contenu du Service

7.1 Offres de Cloud Public

L'offre MultiCloud Ready permet de souscrire aux Solutions Cloud des Fournisseurs suivants :

- Microsoft Azure
- Amazon Web Services
- Google Cloud Platform

Un support à ces Solutions Cloud est également fourni par le Prestataire avec modalités définies selon le niveau du support choisi.

7.2 Création de compte

Afin de permettre au Client d'accéder aux Solutions Cloud du Fournisseur, le Prestataire, au nom et pour le compte du Client, créée auprès du Fournisseur un compte dédié au Client, à l'aide des informations de contact renseignées dans le Bon de Commande par le Client.

8 Support

Ce chapitre a pour objet de décrire les services de support fournis par le Prestataire dans le cadre de l'offre MultiCloud Ready, et couvre :

- les offres de support proposées au Client ;
- l'organisation de la communication entre le Prestataire et le Client ;
- l'organisation et le périmètre des activités du support fourni par le Prestataire ;
- les prérequis à la fourniture du support par le Prestataire ;
- la manière de déclarer un incident ou une demande auprès du Support Technique ;
- la manière dont le Support Technique prend en compte et traite un incident ou une demande.

8.1 Définitions

- **Un Incident** est une Interruption non prévue des Services ou une réduction de la qualité des Services.
- **Un Ticket** est un enregistrement dans l'outil de ticketing du Prestataire pour toute demande ou déclaration d'Incident sur les Services. Un Ticket est utilisé pour échanger des informations entre l'équipe Support Technique et les contacts nommés du Client lors de la gestion et du traitement d'une Demande ou d'un Incident sur les Services.
- **Une Demande** est une demande du Client pour avoir une information, un conseil ou pour bénéficier d'un changement standard ou encore pour avoir accès à l'un des Services.
- **Une Perte de Service** est une Interruption totale des Services causée par l'arrêt d'un ou plusieurs éléments constitutifs des Services Cloud du Fournisseur (critiques ou non critiques) et qui rend la fourniture du service concerné impossible.
- **Les Heures Ouvrées** se situent entre 09h00 et 19h00 (heure française), du lundi au vendredi, hors jours fériés français.
- **Les Offres de Support** sont les offres auxquelles le Client peut souscrire, donnant droit à différent niveaux d'engagement de Services de Support de la part du Prestataire.
- **Le Service Client** du Prestataire est le service client pour les Services de l'offre MultiCloud Ready
- **Le Site Internet** désigne le site web Cloud Store du Prestataire dont l'url est http://cloud.orange-business.com/
- **Le point de contact unique** (**SPOC** / Single Point Of Contact) est l'ensemble de l'équipe Support Technique du Prestataire pour les Services du Catalogue qui est le contact dédié pour le Client en cas de Demande ou d'Incident.
- **Une Demande de Changement** (**RFC** / Request For Change) est une demande formelle d'amélioration ou de modification des Services, émise par le Prestataire, et qui détaille le changement requis. La description d'une RFC est indiquée dans la procédure de gestion des changements telle qu'indiquée au paragraphe « Gestion des changements » des présentes.
- **Un Contact Nommé** est un expert fonctionnel désigné par le Client ayant une bonne connaissance des Services. Seul un Contact Nommé est autorisé à émettre des Demandes ou déclarer des Incidents concernant les Services auprès du support technique du Prestataire.

8.2 Organisation des Services de Support

Dans le cadre d'une souscription à une offre de Services de Support, le Client peut contacter le Prestataire pour:

- des Demandes de service
- lla déclaration d'un Incident.

Le support du Prestataire a pour objectif de gérer les Demandes et Incidents, en réalisant les actions suivantes :

- prise en charge des Demandes et des Incidents, ainsi que leur traitement et suivi de résolution en interface avec le support du Fournisseur et en suivant les procédures de gestion des Incidents et des Demandes telles que définies dans ce document ;

- communication des informations appropriées et à jour au Contact Nommé du Client concernant le traitement des Incidents et des Demandes qui leur ont été dûment déclarés
- amélioration et mise à jour des procédures de support technique.

8.2.1 Les Offres de Support

Le Prestataire propose à ses Clients les Offres de Support suivantes :

- Basic : offre de support incluse par défaut. Elle comprend l'accès à la documentation, aux FAQ en ligne sur le Site Internet du fournisseur et la possibilité d'ouvrir des tickets depuis l'Espace Client
- Standard : offre de support conçue pour les Clients dont l'usage des Services est destiné à des développements d'applications hors production.
- Business : offre de support conçue pour les Clients dont l'usage des Services est destiné à des applications de production.
- Premium : offre de support conçue pour les Clients dont l'usage des Services est destiné à des applications de production exigeantes.

Les services de support sont souscrits pour un minimum de six (6) mois. Le client peut modifier sa Commande uniquement vers une offre de support plus élevée en gamme pendant la période d'engagement. Il est alors à nouveau engagé pour six (6) mois sur le nouveau niveau souscrit.

Les modifications de niveau de support prennent effet en début de mois calendaire.

Offres de Support Multi Cloud Ready	BASIC	STANDARD	BUSINESS	PREMIUM
Service Client				
Documentation et FAQ Fournisseur	Inclus	Inclus	Inclus	Inclus
Questions relatives au compte, aux souscriptions, à la facturation	Heures ouvrées	Heures ouvrées	Heures ouvrées	Heures ouvrées
Support technique				
Moyens d'accès				
Ticket via l'Espace Client	Ticket receptionné 24h/24, 7j/7	Ticket receptionné 24h/24, 7j/7	Ticket receptionné 24h/24, 7j/7	Ticket receptionné 24h/24, 7j/7
eMail	N/A	N/A	N/A	Oui
Téléphone	N/A	N/A	Téléphone avec ticket préalable	Téléphone avec ticket préalable
Temps de réponse moyen initial (MTTI)				
Horaires de traitements des tickets	Jour ouvré	Jour ouvré	P1, P2: 24x7 P3 : Heures ouvrées	24x7
MTTI sur incident P3 Temps de réponse initial système affecté (1)	N/A	1 jour ouvré	1 jour ouvré	< 8 heures
MTTI sur incident P2 Temps de réponse initial système de production affecté (2)	N/A	1 jour ouvré	< 2 heures	< 1 heure
MTTI sur incident P1 système de production inopérant (3)	N/A	<12 heures ouvrées	< 1h	< 30 min
Assistance sur les bonnes pratiques	Optionnel: Service de Cloud Coach			
Gestion des changements	Optionnel: Offres Managed Application			
Monitoring et supervision OS et applicatifs	Optionnel: Offres Managed Application			
Tarification				
Disponibilité en offre de service de support mono-tenant	N/A	Support Standard mono-tenant	Support Business mono-tenant	Support Premium mono-tenant
Nombre de Contacts Nommés pour un service mono-tenant	N/A	2	5	Illimité
Disponibilité en offre de service de support multi-tenants	N/A	N/A	Support Business multi-tenants	Support Premium multi-tenants
Nombre de Contacts Nommés pour un service multi-tenants	N/A	N/A	Illimité	Illimité

(1) Un incident P3 correspond à un probleme mineur avec un impact limité sur le business du client et un contournement possible

(2) Un incident P2 correspond à une perte majeure et permanente des services affectant les opérations de manière significantive, sans contournement possible.

(3) Un incident P1 correspond à une perte complète, permanente des services avec un impact business sévère sans contournement possible

Figure n° 2: Tableau des Offres de Support

8.2.2 Documentation du Fournisseur

Différents contenus documentaires régulièrement mis à jour par les Fournisseurs, sont à la disposition du Client sur les sites des Fournisseurs pour l'accompagner dans l'utilisation des Services accessibles aux adresses ci-dessous.

- Amazon Web Services https://docs.aws.amazon.com/
- Google Cloud Platform https://cloud.google.com/docs
- Microsoft Azure https://docs.microsoft.com/fr-fr/azure/?product=featured

8.2.3 Le Support Technique

L'équipe Support Technique traite les demandes du Client pour les Services et prend en compte les Incidents déclarés pendant les plages horaires et dans les délais impartis selon l'offre de support souscrite par le Client tel que décrit au 8.2.1.

Au titre du Service de Support des offres STANDARD, BUSINESS ET PREMIUM, le Prestataire s'engage à :

- prendre en charge les Demandes et Incidents du Client selon les délais stipulés dans l'offre de support concernée ;
- répondre à toutes demandes d'information concernant le compte du Client, ses Contacts Nommés, ses factures ;
- répondre à toutes demandes d'information sur les fonctionnalités des Services ;
- faire ses meilleurs efforts pour résoudre tout Incident lié au bon fonctionnement des Services ;
- faire ses meilleurs efforts auprès des Client ayant souscrit une offre de Support BUSINESS ou PREMIUM pour apporter une assistance technique liée à l'utilisation des systèmes d'exploitation fournis par le Prestataire dans le Catalogue. A toutes fins utiles, il est précisé que l'équipe support du Prestataire n'assure pas l'administration directe de systèmes dans le cadre du support de MultiCloud Ready.

Le Support Technique du Prestataire exclut :

- le traitement des Demandes et Incidents liés à des systèmes d'exploitation / logiciels non fournis par le Prestataire ;
- le traitement des Demandes et Incidents liés aux logiciels installés par le Client ;
- le traitement des Demandes et Incidents liés à des taches d'administration système des machines virtuelles du Client ;
- le développement de code ou scripts.

8.2.4 Compétences et responsabilités du Client

Le Client s'engage à mettre en place les bonnes pratiques d'usage du cloud et tous les moyens possibles pour traiter les Demandes et résoudre les Incidents déclarés sur son service avant de déclarer un Incident au Support Technique. Dans le cas où le Client ne serait pas en mesure de traiter la demande ou de résoudre l'Incident détecté sur les Services du fait d'un dysfonctionnement des Services, il pourra alors envoyer la Demande ou l'Incident auprès du Support Technique en suivant la procédure de gestion des Incidents décrite dans les présentes.

Le Contact Nommé du Client habilité à contacter le Support Technique est une personne réputée formée et compétente sur l'usage du Cloud et des API des Services des Fournisseurs.

Le Client devra fournir au Service Client la liste des Contacts Nommés qui sont les seuls habilités à faire une Demande ou déclarer un Incident auprès du Support Technique

Pour ce faire il communiquera au Prestataire une liste désignant nominativement les Contacts Nommés incluant a minima les informations suivantes :

- Nom ;
- Prénom ;
- Fonction ;
- Adresse mail ;
- Téléphone ;

- Plage horaire de disponibilité.

Ces Contacts Nommés seront les seuls points de contacts utilisés pour informer le Client de tout Incident détecté par le Prestataire sur les Services utilisés par le Client. Le nombre de Contacts Nommés habilités à contacter le support est défini dans le Tableau des Offres de Support des présentes.

8.3 Gestion des Incidents

Cette section, décrit les étapes qui doivent être respectées par le Client pour gérer les Incidents qu'il déclare au Prestataire.

8.3.1 Incident déclaré par le Client au Support Technique

Le Support Technique met en œuvre le processus de gestion des Incidents uniquement lorsque l'un des cas suivants survient :

- le Client a souscrit à une offre de support STANDARD, BUSINESS ou PREMIUM auprès du Prestataire
- le Client a créé un Ticket à partir de son Espace Client dans le Cloud Store
- le Client envoie un email au Prestataire s'il ne peut accéder à son espace personnel (Offre PREMIUM).
- le Client appelle le Support Technique pour déclarer un Incident critique ou majeur dans le cadre du contrat de support BUSINESS ou PREMIUM uniquement.

Les prérequis à l'ouverture d'un Ticket d'Incident sont les suivants :

- l'Incident concerne exclusivement les Services ; à titre d'exemple, un Incident ne concerne donc pas les architectures, les logiciels, les applications de production, les services conçus et exploités par le Client sur les Services.
- le Client a mis en œuvre les moyens de résolution de l'Incident à sa disposition notamment par l'utilisation des Services (entre autres les API des Services) et n'a pas pu aboutir à la résolution de l'Incident (Cf. chapitre Compétences et responsabilités du Client)
- seuls les Contacts Nommés désignés par le Client peuvent contacter le support technique du Prestataire ;
- le Client a procédé à la collecte de toute information relative à l'Incident ;
- le Client renseigne les champs obligatoires dans son Ticket dans l'outil de ticketing de l'Espace Client selon les instructions communiquées par le Prestataire.

8.3.2 Processus spécifique en cas d'Incident déclaré par téléphone ou par e-mail

Les informations déclarées par e-mail ou téléphone doivent être complètes et précises. Afin et permettre au Prestataire de traiter l'Incident, le Client s'engage à confirmer l'Incident au Support Technique selon les processus et outils mis à disposition par le Prestataire. A défaut, le Prestataire ne pourra traiter la demande du Client.

Afin d'être traités par le Prestataire, les Tickets ou, dans le cas du SUPPORT PREMIUM, les emails envoyés par l'équipe support du Client doivent impérativement contenir les informations suivantes :

- Email de l'administrateur du compte Client
- Objet: « [Numéro de Ticket issu de l'outil de ticketing du Client] Description de l'Incident ».
- Corps: les informations attendues sont décrites ci-dessous dans le « modèle de déclaration de Ticket »

Une fois le Ticket créé par le Client, les équipes de support du Prestataire informent le Contact Nommé du Client par l'édition du Ticket. L'échange entre le Client et le Support Technique se poursuit alors au travers de l'outil de gestion des tickets de l'espace personnel du Cloud Store du Client.

En cas d'échange par email ou par téléphone, un Ticket sera obligatoirement créé et le suivi se fera au travers de ce Ticket. L'équipe Support Technique définira le niveau de priorité approprié pour l'Incident créé, en se basant sur la

criticité de ce dernier. A ce titre, le Support Technique se réserve le droit de modifier la priorité d'un Incident déclaré par le Client.

8.4 Traitement des Incidents

Une fois le Ticket créé, le Client est informé par email du statut de traitement de l'Incident.

Le Prestataire s'engage à prendre en compte et faire un premier retour au Client dans des délais qui dépendent de la Criticité de l'Incident (selon la « Matrice de priorité des Incidents » des présentes) et de l'Offre de Support souscrite par le Client. Les engagements de Temps de Réponse Moyen Initial (MTTI) sont décrits dans le Tableau des Offres de Support du chapitre 4.1 des présentes.

Il est entendu que tout Ticket ne relevant pas du périmètre de support assuré par le Prestataire sera automatiquement fermé par le Prestataire.

En cas de désaccord entre le Client et le Prestataire sur le niveau de priorité d'un Incident, le Prestataire appliquera la procédure de re-priorisation telle que décrite au paragraphe Modification de la sévérité d'un Ticket d'Incident.

Le Client peut demander au Prestataire de lui fournir un support au travers de la Console du Fournisseur ou des APIs de son tenant. Dans ce cas, il appartient au Client d'inviter la personne du support du Prestataire temporairement dans son tenant.

La personne du support du Prestataire invitée par le Client aura temporairement les mêmes droits que le Client sur la configuration de son tenant.

Lorsque le Prestataire aura terminé son intervention, il appartiendra au Client de supprimer l'invitation de la personne du support du Prestataire.

8.4.1 Résolution d'Incident

Une fois que la solution pour résoudre l'Incident a été trouvée (solution de contournement, patch …), l'équipe Support Technique changera le statut du Ticket de « En cours / In progress » à « Résolu / Resolved » et le Client en sera notifié par email.

8.4.2 Clôture d'Incident

Lorsque la résolution est confirmée par le Client, le Ticket sera clos par l'équipe Support Technique.

A défaut de confirmation par le Client dans les cinq (5) jours ouvrés à compter de la résolution de l'Incident, le Ticket sera automatiquement clos.

8.4.3 Matrice de priorité des Incidents

Le niveau de priorité d'un ticket d'incident est défini comme suit :

- Un incident P1 ou incident critique correspond à une perte complète, permanente des services avec un impact business sévère sans contournement possible
- Un incident P2 ou incident majeur correspond à une perte majeure et permanente des services affectant les opérations de manière significative, sans contournement possible.
- Un incident P3 ou incident standard correspond à un problème mineur avec un impact limité sur le business du client et un contournement possible

8.4.4 Modification du niveau de priorité d'un Ticket d'Incident

Le niveau de priorité d'un Ticket d'Incident pourra être modifié comme suit :

8.4.4.1 Diminution du niveau de priorité des Tickets d'Incidents

Quand un Incident critique P1 ou majeur P2, déclaré par le Client, ne respecte pas les définitions de la matrice de priorité des Incidents, l'équipe Support Technique peut diminuer le niveau de priorité du Ticket.

Le Client peut fournir des informations complémentaires et des détails au sujet de l'Incident, de ses impacts et expliquer le choix de la priorité de l'Incident à l'équipe Support Technique (durant cette période, le statut du Ticket sera modifié de « En cours / In progress » à « En attente / On hold ») :

- Si l'Incident correspond bien au niveau de priorité défini par le Client, le niveau défini par le Client reste inchangé ;
- Dans le cas contraire, le niveau de priorité du Ticket est diminué.

En cas de désaccord, le Prestataire définira en dernier ressort le niveau de priorité d'un Incident.

8.4.4.2 Augmentation du niveau de priorité des Tickets d'Incidents

Quand un Incident standard P3, ou un incident majeur P2 déclaré par le Client, ne respecte pas les définitions de la matrice de priorité des Incidents, l'équipe Support Technique peut augmenter le niveau de priorité du Ticket.

Le Client peut fournir des informations complémentaires et des détails au sujet de l'Incident, de ses impacts et expliquer le choix de la priorité de l'Incident à l'équipe Support Technique (durant cette période, le statut du Ticket sera modifié de « En cours / In progress » à "En attente / On hold") :

- Si les informations et détails complémentaires fournis par le Client permettent de confirmer que l'Incident correspond au niveau de priorité défini par le Client, le niveau défini par le Client reste inchangé ;
- Dans le cas contraire, le niveau de priorité du Ticket est augmenté.

En cas de désaccord, le Prestataire définira en dernier ressort le niveau de priorité d'un Incident.

9 Limitations de Service

9.1 Quota de ressources

Afin de se prémunir contre les usages abusifs ou incontrôlés, le Client est informé que le Prestataire peut fixer un quota maximal de ressources dans le cadre de l'utilisation des Services. Ce quota peut être ajusté à la demande du Client sous réserve d'acceptation par le Prestataire.

9.2 Sauvegardes

Il appartient au Client de réaliser les sauvegardes de ses machines virtuelles et de ses données. Sauf prestation spécifique, les Services Cloud n'incluent pas de sauvegardes systématiques par le Prestataire. Par conséquent, le Prestataire ne peut être tenu responsable de reconstruire les données dans le cadre de l'offre MultiCloud Ready.

10 Traitement et Sécurité des données

Les obligations concernant le traitement et la sécurité des Données Client applicables au service du Fournisseur sont accessibles aux liens suivants :

- AWS: https://d1.awsstatic.com/legal/privacypolicy/AWS_Privacy_Notice_French_Translation.pdf
- Microsoft Azure : https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Microsoft-Products-and-Services-Data-Protection-Addendum-DPA
- Google Cloud Platform :
  - https://cloud.google.com/terms/data-processing-addendum
  - https://cloud.google.com/terms/mcs-data-processing-terms

Les obligations concernant le traitement et la sécurité des Données Client applicables aux services de support du Prestataire sont accessibles aux liens suivants :

https://www.orange-business.com/sites/default/files/obs-politique-pdp-clients-prospects_finale_-v5.0-feb-22_0.pdf#chapitre8

11 Engagements de qualité de service

Les obligations concernant les engagements de qualité de service applicables au service du Fournisseur sont accessibles aux liens suivants :

- AWS : https://aws.amazon.com/fr/legal/service-level-agreements/
- Microsoft Azure : https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Service-Level-Agreements-SLA-for-Online-Services?lang=13
- Google Cloud Plaform: https://cloud.google.com/terms/sla