

# Descriptif de Service Cloud Xtended Kiosk

## 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>
<b>4</b>	<b>CONDITIONS D'UTILISATION</b>	<b>3</b>
4.1	PRIX	3
4.1.1	Amazon Web Services	3
4.1.2	Microsoft Azure	3
4.1.3	Google Cloud	3
4.2	CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE	3
4.2.1	Commande de la Solution Cloud au Fournisseur	3
4.2.1.1	Contrat Microsoft Azure	3
4.2.2	Crédit d'utilisations	3
4.2.3	Résiliation	3
4.2.4	Transfert et réversibilité	4
<b>5</b>	<b>ACCES AU SERVICE</b>	<b>4</b>
5.1	PORTAILS	4
5.1.1	L'Espace Client Cloud d'Orange Business	4
5.1.2	L'espace Client Cloud	4
5.1.3	Portail Fournisseur	5
5.1.3.1	Amazon Web Services	5
5.1.3.2	Microsoft Azure	5
5.1.3.3	Google Cloud	5
5.2	RÉSEAU	6
<b>6</b>	<b>CONTENU DU SERVICE</b>	<b>6</b>
6.1	OFFRES DE CLOUD PUBLIC	6
6.2	CRÉATION DE COMPTE	6
6.3	CONDITIONS DU FOURNISSEUR	6
6.3.1	Amazon Web Services	6
6.3.2	Google Cloud	6
6.3.3	Microsoft Azure	7
6.4	OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE DANS LE CADRE DE LA SOLUTION CLOUD MICROSOFT AZURE	7
<b>7</b>	<b>SUPPORT</b>	<b>7</b>
7.1	DÉFINITIONS	7
7.2	ORGANISATION DES SERVICES DE SUPPORT	8
7.2.1	Les Offres de Support	8
7.2.2	Documentation du Fournisseur	10
7.2.3	Le Support Technique	10
7.2.4	Compétences et responsabilités du Client	11
7.3	CATALOGUE DES PROCESSUS	11
7.3.1	Gestion des Incidents	11
7.3.1.1	Incident déclaré par le Client au Support Technique	11
7.3.1.2	Processus spécifique en cas d'Incident déclaré par téléphone ou par e-mail	12
7.3.2	Traitement des Incidents	12
7.3.2.1	Résolution d'Incident	12
7.3.2.2	Clôture d'Incident	12

7.3.2.3	Matrice de priorité des Incidents .....	12
7.3.2.4	Modification du niveau de priorité d'un Ticket d'Incident .....	13
<b>8</b>	<b>LIMITATIONS DE SERVICE.....</b>	<b>13</b>
8.1	QUOTA DE RESSOURCES.....	13
8.2	SAUVEGARDES.....	13
<b>9</b>	<b>TRAITEMENT ET SÉCURITÉ DES DONNÉES .....</b>	<b>13</b>
<b>10</b>	<b>ENGAGEMENTS DE QUALITÉ DE SERVICE .....</b>	<b>14</b>

## 1 Définitions

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

**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

**Service** désigne le service Cloud Xtended Kiosk du Prestataire.

**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 une unité d'isolation logique dans un environnement de cloud public. Il regroupe un ensemble privé de ressources et de configurations, accessible uniquement aux entités authentifiées et autorisées. La gestion de ces ressources (création, suppression, modification, consultation) est restreinte aux utilisateurs ou services ayant des droits explicites dans ce tenant.

## 2 Objet

Le présent document a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestaire fournit au Client le Service Cloud Xtended Kiosk, qui inclut des Solutions Cloud de Fournisseurs mentionnés à l'article 6.1 du présent document. Sauf mention contraire dans le présent document, les Conditions Générales et les Conditions Spécifiques Cloud s'appliquent au service Cloud Xtended Kiosk.

## 3 Présentation du Service

Le Service désigne une offre de cloud public opérée par un Fournisseur, incluant :

- La mise à disposition d'un compte permettant d'accéder aux Solutions Cloud du Fournisseur, telles que décrites à l'article 6.1 du présent document
- La fourniture d'un support technique et fonctionnel, tel que défini à l'article 7

## 4 Conditions d'utilisation

### 4.1 Prix

Les tarifs du Service sont fixés conformément aux conditions tarifaires établies par les Fournisseurs mentionnés à l'article 6.3. Les catalogues de prix sont accessibles en ligne auprès de chaque Fournisseur. Les conditions tarifaires des Fournisseurs sont susceptibles d'évoluer à tout moment, sans préavis.

#### 4.1.1 Amazon Web Services

Les prix sont consultables sur la page de chaque produit, accessible ici : <https://aws.amazon.com/fr/pricing/>  
Les prix de référence sont les prix indiqués en dollars US.

Pour la facturation en euros, le taux utilisé par le Prestataire est celui du dernier jour du mois précédant le mois de facturation, publié par la Banque de France : « Taux de change (parités quotidiennes) »

#### 4.1.2 Microsoft Azure

Les prix sont accessibles ici :  
<https://azure.microsoft.com/fr-fr/pricing#Pricing-by-product>  
Les prix de référence sont les prix indiqués en euros.

#### 4.1.3 Google Cloud

Un outil d'estimation de coût est disponible ici :  
<https://cloud.google.com/products/calculator?hl=fr>  
Les prix de référence sont les prix indiqués en euros.

### 4.2 Conditions d'accès au service

#### 4.2.1 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 compte du 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.

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.

##### 4.2.1.1 Contrat Microsoft Azure

La souscription d'un contrat « Microsoft Customer Agreement » liant le Client avec le Fournisseur Microsoft est un prérequis de la fourniture de la Solution Cloud Microsoft Azure dans le cadre du Service.

#### 4.2.2 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.

#### 4.2.3 Résiliation

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.

#### **4.2.4 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.

## **5 Accès au Service**

### **5.1 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 inviter des Utilisateurs avec les droits d'usage des Services dans ses Comptes. Les Utilisateurs à qui le Client a accordé ces droits peuvent à leur tour inviter d'autres Utilisateurs

#### **5.1.1 L'Espace Client Cloud d'Orange Business**

L'Espace Client Cloud est le site internet du Prestataire où sont présentées les offres de service de cloud du Prestataire y compris l'offre Cloud Xtended Kiosk et des solutions de cloud public associées. Le site est accessible à l'url suivante : <https://selfcare.cloud.orange-business.com/#/>

#### **5.1.2 L'espace Client Cloud**

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

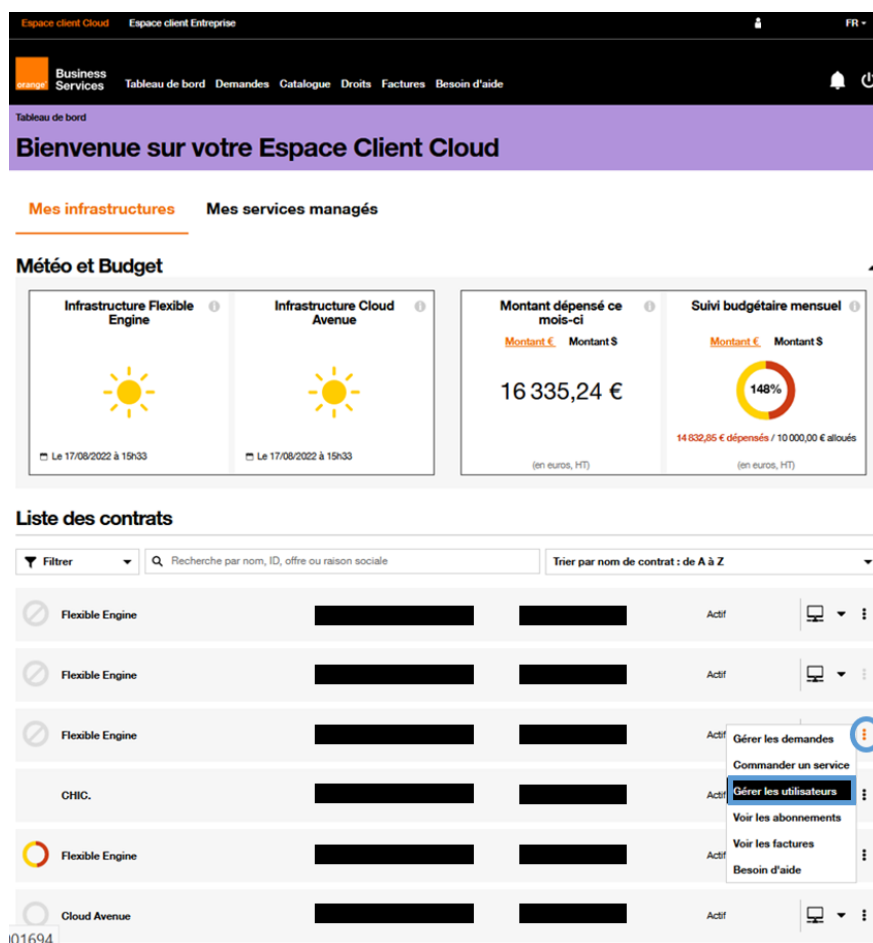


Figure n° 1: *L'Espace Client Cloud*

A partir de l'Espace Client, le Client peut gérer l'ensemble des Services Cloud Xtended Kiosk pour ses Utilisateurs, notamment grâce aux sections suivantes :

- Tableau de bord : Cette section permet d'accéder à la Console du Fournisseur
- Factures : permet de consulter l'ensemble des factures en ligne.
- Demandes: permet d'accéder à l'outil de déclaration d'incident et de visualiser les informations permettant de contacter le centre de support client
- Droits : permet la gestion des droits Utilisateurs sur l'espace client.

### 5.1.3 Portail Fournisseur

Le Client peut accéder à la console de gestion de son Service à travers l'Espace Client ou bien directement depuis l'URL de la console du Fournisseur indiquée ci-dessous.

#### 5.1.3.1 Amazon Web Services

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

#### 5.1.3.2 Microsoft Azure

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

#### 5.1.3.3 Google Cloud

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

## 5.2 Réseau

La connexion au Service s'effectue via le réseau Internet. L'offre Cloud Xtended Kiosk n'inclut pas l'interconnexion réseau entre l'entreprise du Client et les infrastructures des Fournisseurs. Selon les besoins du Client, des offres d'interconnexion réseau peuvent être souscrites séparément auprès du Prestataire.

# 6 Contenu du Service

## 6.1 Offres de Cloud Public

L'offre Cloud Xtended Kiosk permet de souscrire aux Solutions Cloud des Fournisseurs suivants :

- Microsoft Azure
- Amazon Web Services
- Google Cloud

## 6.2 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, crée auprès du Fournisseur un compte dédié au Client, à l'aide des informations de contact renseignées dans le Bon de Commande par le Client.

## 6.3 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 Conditions Spécifiques Cloud du Prestataire, au Descriptif de Service et à leurs annexes.

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

- Le Fournisseur a le droit inconditionnel et sans préavis, 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 attachées 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 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 en cas de 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.

### 6.3.1 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.

### 6.3.2 Google Cloud

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

### 6.3.3 Microsoft Azure

Le Client doit souscrire au contrat « Microsoft Customer Agreement » accessible ici : <https://aka.ms/customeragreement>, applicables au service Microsoft Azure.

## 6.4 Obligations du Prestataire dans le cadre de la Solution Cloud Microsoft Azure

Le Prestataire :

- Transmet au Client le contrat « Microsoft Customer Agreement » et s'assure de sa signature par le Client
- Transmet à Microsoft le contrat « Microsoft Customer Agreement » signé par le Client
- Commande la Solution Cloud auprès de Microsoft pour le compte du Client, gère et peut annuler ces commandes
- Fournit le support tel que décrit à la section 7 ci-dessous
- Facture le Client et assure le recouvrement des factures en application des tarifs de Microsoft pour la Solution
- Fournit au Client les accès à la Solution, conformément aux commandes adressées par le Client au Prestataire.

Les autres obligations relatives à la Solution Microsoft Azure sont précisées dans le contrat « Microsoft Customer Agreement » liant le Client avec le Fournisseur Microsoft

## 7 Support

Ce chapitre a pour objet de décrire les services de support fournis par le Prestataire dans le cadre de l'offre Cloud Xtended Kiosk, 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 ;

### 7.1 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 **Services de Support** sont les services de support des Services délivrés par le Prestataire Services.
- Les **Offres de Support** sont les offres auxquelles le Client peut souscrire, donnant droit à différents 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 Cloud Xtended Kiosk.
- Le **Site Internet** désigne le site web Espace Client Entreprise du Prestataire dont l'URL est : <http://cloud.OrangeBusiness-business.com>
- Le **Support Technique** du Prestataire est le support technique pour les Services.
- 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.

## 7.2 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
- la déclaration d'un Incident.

Le support fourni par le 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.

### 7.2.1 Les Offres de Support

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

- **Start** : Ce dispositif permet de lancer un POC ou d'initier un Move to Cloud, avec un accompagnement dès les premières étapes de la transformation cloud par les équipes Professional Services (PS) du Prestataire. À l'issue de la durée du pack Start, le Client bascule automatiquement vers la formule Grow, qui prévoit un accompagnement renforcé. Le dispositif comprend également l'accès à la documentation et aux FAQ en ligne disponibles sur le site Internet du fournisseur, ainsi que la possibilité pour le Client d'ouvrir des tickets depuis l'Espace Client.
- **Grow** : Offre de support à choisir pour la partie infrastructure dans le cas d'une prestation fournie par l'équipe Professionnel services (Move To Cloud, etc.).
- **Scale** : offre de support à choisir pour la partie infrastructure dans le cas d'une solution managée par le Prestataire.

Les services de support Grow et Scale sont souscrits pour une durée minimale de six (6) mois. Le service Start, quant à lui, est limité à une durée maximale de trois (3) mois.

Durant la période d'engagement, le Client peut uniquement évoluer vers une offre de support supérieure. Dans ce cas, un nouvel engagement de six (6) mois débute à compter de la date de changement.

Toute modification de niveau de support prend effet au premier jour du mois calendaire suivant.



Offres de support Cloud Xtended Kiosk	Start	Grow	Scale
Service Client			
Documentation et FAQ du Fournisseur	Inclus	Inclus	Inclus
Questions relatives au compte, aux souscriptions et à la facturation	Heures ouvrées	Heures ouvrées	Heures ouvrées
Support technique			
Moyens d'accès			
Ticket via l'Espace Client	Ticket réceptionné 24h/24, 7j/7	Ticket réceptionné 24h/24, 7j/7	Ticket réceptionné 24h/24, 7j/7
E-mail	N/A	Oui	Oui
Téléphone	N/A	Téléphone avec ticket préalable	Téléphone avec ticket préalable
Temps de réponse moyen initial (MTTI)			
Horaires de traitement des tickets	Jours ouvrés	24/7	24/7
MTTI sur Incident P3 Temps de réponse initial système affecté (1)	N/A	< 8 heures	< 8 heures
MTTI sur Incident P2 Temps de réponse initial système affecté (2)	N/A	< 1 heure	< 1 heure
MTTI sur Incident P1 Temps de réponse initial système affecté (3)	N/A	< 1 heure	< 30 minutes
Gestion des changesets	Optionnel : Offre Managed Services		
Supervision OS et applicatifs	Optionnel : Offre Managed Services		
Tarification			
Disponibilité en offre de service de support mono-tenant	N/A	Support Grow mono-tenant	Support Scale mono-tenant

<b>Nombre de Contacts nommés pour un service mono-tenant</b>	N/A	5	Illimité
<b>Disponibilité en offre de service de support multi-tenants</b>	N/A	Support Grow mono-tenant	Support Scale mono-tenant
<b>Nombre de Contacts Nommés pour un service multi-tenants</b>	N/A	Illimité	Illimité

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

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

(3) Un incident P3 ou incident standard correspond à un problème mineur avec un impact limité sur le business du client et un contournement possible

Figure n° 1: *Tableau des Offres de Support*

## 7.2.2 Documentation du Fournisseur

Différents supports et 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 <https://cloud.google.com/docs>
- Microsoft Azure <https://docs.microsoft.com/fr-fr/azure/?product=featured>

## 7.2.3 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 7.2.1

Au titre du Service de Support des offres Grow et Scale, 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 Grow ou Scale 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 Cloud Xtended Kiosk.

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 tâches d'administration système des machines virtuelles du Client
- le développement de code ou scripts.

## 7.2.4 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 ses services avant de contacter le Support Technique. Dans le cas où le Client ne pourrait pas traiter la demande ou résoudre l'Incident lié aux Services, il pourra alors adresser la Demande ou l'Incident au 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 seront les seuls habilités à faire une Demande ou déclarer un Incident auprès du Support Technique. Cette liste devra comporter au minimum 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.

## 7.3 Catalogue des processus

Le modèle de fourniture des Services couvre les principaux processus :

- Gestion des Incidents et des Problèmes ;
- Gestion des Demandes
  - Demande standard
  - Demande non-standard ;
- Gestion des mises en production ;
- Gestion des changements.

### 7.3.1 Gestion des Incidents

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

#### 7.3.1.1 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 auprès du Prestataire
- le Client a créé un Ticket à partir de son Espace Client dans l'Espace Client Cloud
- le Client envoie un e-mail au Prestataire s'il ne peut accéder à son espace personnel.
- le Client appelle le Support Technique pour déclarer un Incident critique ou majeur.

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 7.2.4 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.

### **7.3.1.2 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 de 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, les emails envoyés par l'équipe support du Client doivent impérativement contenir les informations suivantes :

- Courriel 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 de l'Espace Client Cloud 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.

## **7.3.2 Traitement des Incidents**

Une fois le Ticket créé, le Client est informé par e-mail 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 fourni par le 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.

### **7.3.2.1 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 e-mail.

### **7.3.2.2 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.

### **7.3.2.3 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

#### 7.3.2.4 Modification du niveau de priorité d'un Ticket d'Incident

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

##### a) 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 réévaluer et 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 justifier le choix de la priorité de l'Incident auprès l'équipe Support Technique (durant cette période, le statut du Ticket sera modifié de « En cours / In progress » à « En attente / On hold »).

Résultat de l'évaluation :

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

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

##### b) 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 concernant l'Incident, de ses impacts et justifier 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 confirment 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 relevé

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

## 8 Limitations de Service

### 8.1 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.

### 8.2 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 Cloud Xtended Kiosk.

## 9 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](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/fr/donnees-personnelles>

## 10 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: <https://cloud.google.com/terms/sla>