CONDITIONS GENERALES D'EXECUTION

V2

Nuage public

Services d'informatiques en nuage (Cloud public) IaaS/PaaS

Accord-cadre :

Objet	N°	Prestataire
Services d'informatique ennuage (Cloud public) IaaS/PaaS « Nuage Public »	416609	Crayon France (mandataire) SMLB – Alternative Distribution (cotraitant)

SOMMAIRE

1. DEFINITIONS 4

2. OBJET 8

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS 8

4. COMMANDES 9

4.1. PROCESS DE COMMANDE : PRINCIPALES ETAPES 9
4.2. VALIDITE DES COMMANDES 9
4.2.1. Stipulations standards 9
4.2.2. Stipulations particulières relatives aux commandes après l'échéance du Marché 10
4.3. ENGAGEMENTS DE DEPENSE 10
4.4. CONTENU DE LA COMMANDE 10
4.5. MODIFICATION / RESILIATION OU ANNULATION D'UN BC PAR L'ACHETEUR 11
4.5.1. Conditions d'application et d'indemnisation 11
4.5.1.1. Modification / annulation / résiliation par l'Acheteur en l'absence de faute du Prestataire 11
4.5.1.2. Modification / annulation / résiliation en cas de faute du Prestataire 11
4.5.1.3. Dispositions communes 11
4.5.1.4. Cas spécifiques de modifications des Prestations à l'usage en cas de non-atteinte du montant commandé dans la durée maximale du BC 11
4.5.2. Cas particulier de l'annulation ou de la résiliation du bon de commande pour impossibilité de respecter la PSSI particulière de l'Acheteur 12

5. PRIX 12

5.1. GENERALITES 12
5.2. PRIX PUBLICS AFFICHES EN DOLLARS US PAR LE FOURNISSEUR 12
5.3. VARIATION DES PRIX DES SERVICES CLOUD 13

6. OBLIGATIONS GENERALES DES PARTIES 13

6.1. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU PRESTATAIRE 13
6.1.1. Obligation d'information, de conseil et d'impartialité 13
6.1.2. Conformité aux normes / Réglementation en vigueur 13
6.1.3. Collaboration avec les tiers 14
6.1.4. Confidentialité 14
6.1.5. Pérennité du personnel intervenant 14
6.1.6. Obligation de résultat 14
6.1.7. Portabilité – transférabilité à destination de l'Acheteur 14
6.1.8. Exigences en matière de cybersécurité 15
6.1.8.1. Informations sur les vulnérabilités et les incidents de sécurité détectées sur le système d'information du Prestataire 15
6.1.8.2. Respect des textes afférents à la sécurité des réseaux et systèmes d'information des opérateurs de services essentiels 15
6.1.8.3. Respect de La politique de sécurité des systèmes d'information de l'Acheteur (PSSI) 15
6.2. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DE L'ACHETEUR 15
6.2.1. Informations du Prestataire 15
6.2.2. Consommation des Prestations 16
6.2.3. Responsabilité 16
6.2.4. Confidentialité 16

7. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS 16

7.1. DELAIS / DUREE D'EXECUTION DES PRESTATIONS 16
7.1.1. Prestations réalisées par les Fournisseurs 16
7.1.1.1. Délais de mise en service des Prestations à l'usage et récurrentes 16
7.1.1.2. Délais d'exécution des Prestations ponctuelles 17
7.1.1.3. Durée d'exécution des Prestations récurrentes 17
7.1.1.4. Durée d'exécution des Prestations à l'usage 17
7.1.2. Prestations associées réalisées par le Prestataire 17
7.1.2.1. Délais de début d'exécution des Prestations associées récurrentes / d'exécution des Prestations associées ponctuelles 17

7.1.2.2. Durée d'exécution des Prestations associées récurrentes 18
7.2. GESTION DE LA CONSOMMATION DES PRESTATIONS REALISEES PAR LES FOURNISSEURS 18
7.2.1. Dispositions générales *18*
7.2.2. Suspension / Gestion de la surconsommation des Prestations à l'usage *18*
7.2.2.1. Arrêt programmé des Prestations à l'usage 19
7.2.2.2. Arrêt / prolongation de la consommation hors arrêt programmé 19
7.2.3. Gestion de la sous-consommation des Prestations à l'usage *20*
7.3. DISPOSITIONS PARTICULIERES RELATIVES AUX SITES SENSIBLES / PROTEGES 20
7.3.1. L'autorisation d'accès à une Zone protégée *20*
7.3.2. Enquête administrative *20*
7.3.3. Concernant la tenue vestimentaire du personnel *20*
7.3.4. Concernant la confidentialité *21*
7.4. AUDIT DE SECURITE 21
7.5. DEVELOPPEMENT DURABLE 22
7.5.1. Responsabilité environnementale *22*
7.5.2. Insertion sociale *22*
7.6. DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE 22
7.6.1. Élément(s) lié(s) à l'exécution des prestations *22*
7.6.1.1. Les éléments concédés : concession de droit d'usage des connaissances antérieures 22
7.6.1.2. Les éléments cédés (Livrables / résultats) aux Acheteurs 23
7.6.2. Connaissances antérieures de l'Acheteur *23*
7.6.3. Dispositions communes *24*
7.6.3.1. Étendue des droits 24
7.6.3.2. Garantie d'éviction et de propriété intellectuelle 24
7.6.3.3. Effets vis à vis des tiers 25
7.7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL (RGPD) 25
7.7.1. Qualification des parties *25*
7.7.2. Engagements des parties *25*

8. VERIFICATION ET ADMISSION DES PRESTATIONS 27

8.1. PRESTATIONS REALISEES PAR LES FOURNISSEURS 27
8.1.1. Prestations donnant lieu à une mise en service (Prestations à l'usage et récurrentes) *27*
8.1.1.1. Préalablement à la mise en service 27
8.1.1.2. Vérification de service régulier (VSR) des mises en service 27
8.1.1.3. Admission de la mise en service 27
8.1.1.4. Admission de la Prestation 28
8.1.2. Prestations ponctuelles *28*
8.2. PRESTATIONS REALISEES PAR LE PRESTATAIRE (PRESTATIONS ASSOCIEES) 28
8.2.1. Prestations associées ponctuelles *28*
8.2.2. Prestations associées récurrentes *28*
8.3. DISPOSITIONS COMMUNES 28
8.3.1. Ajournement *28*
8.3.2. Rejet des Prestations *28*

9. FACTURATION ET PAIEMENT 29

10. ENGAGEMENTS DE QUALITE DE SERVICE / PENALITES 29

10.1. PÉNALITÉS DE RETARD D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS ASSOCIÉES PONCTUELLES (RÉALISÉES PAR LE PRESTATAIRE) 29
10.2. ENGAGEMENTS DE QUALITÉ DE SERVICE ET PÉNALITÉS ASSOCIÉES GÉRÉES PAR L'ACHETEUR 29
10.2.1. Pénalités pour non-respect des engagements de qualité de service (SLA) *29*
10.2.1.1. Engagements de qualité de service et pénalités associées 30
10.2.1.2. Modalités de calcul 31
10.2.1.3. Plafonnement des pénalités : 32
10.2.1.4. Seuil d'exonération des pénalités : 32
10.2.2. Pénalités en cas de violation des obligations de sécurité ou de confidentialité *32*

11. ANNEXES 33

1. DEFINITIONS

Pour l'application des présentes Conditions Générales d'Exécution (CGE), les mots et expressions mentionnés ci-dessous sont définis comme suit :

Documents	
CGV	Conditions Générales de Vente de l'UGAP (disponibles sur ugap.fr).
CGU	Conditions Générales d'Utilisation du fournisseur de Cloud public et tout autre document du fournisseur comprenant les engagements de qualité de service et pénalités associées applicables à l'ensemble de sa clientèle.
CPU	Conditions Particulières d'Utilisation du fournisseur de Cloud public et tout autre document du fournisseur comprenant les engagements de qualité de service et pénalités associées applicables à un ou plusieurs acheteurs dans le cadre du marché conclu entre l'UGAP et son prestataire.
ARC	Accusé de réception de commande émis par l'UGAP à destination de l'Acheteur.
Parties et entités	
Acheteur / Bénéficiaire	Désigne la personne publique ou privée visée à l'article 1er du décret n°85-801 du 30 juillet 1985 modifié.
Prestataire / Titulaire	Désigne le groupement dont Crayon France est mandataire, titulaire du marché public conclu par l'UGAP ayant pour objet les Services d'informatique en nuage (Cloud public) IaaS/PaaS « Nuage public ».
Fournisseurs	S'entend comme les Fournisseurs CSP et Fournisseurs tiers.
Fournisseur CSP (Cloud Service provider) / Fournisseur Cloud	S'entend comme le fournisseur d'un catalogue de services d'informatique en nuage (cloud computing) disponible sur Internet et proposé au Marché (initialement ou dans le cadre de l'évolution du Marché). Son catalogue est constitué de Services Cloud comprenant de base des Services de Capacités Cloud de type IaaS (Infrastructure as a Service) et/ou PaaS (Platform as a Service) ainsi que les services transverses et outillages IaaS/PaaS issus de son catalogue et le cas échéant d'autres Prestations (formation, support, …) liées à ces services IaaS et PaaS. Le cas échéant, le Fournisseur CSP propose également une Marketplace.
Fournisseur tiers	S'entend comme le fournisseur d'un catalogue de services d'informatique en nuage (Cloud computing) disponible sur Internet et proposé au Marché via la Marketplace du Fournisseur CSP.
Objet	
Marché	Désigne, dans le présent document, l'accord-cadre exécuté par émission de bons de commande conclu entre l'UGAP et le prestataire composé du groupement des sociétés CRAYON/SMLB.
Prestations	Toutes les Prestations (dont services du Prestataire / des Fournisseurs CSP inclus dans la fourniture des Prestations de Services Cloud) à la charge du Prestataire et objet du Marché.
Prestations ponctuelles	Prestations exécutées dans un délai prédéfini, non soumises à abonnement et/ou récurrence dans le temps.

Prestations récurrentes	Prestations tarifées par abonnement mensuel fixe avec engagement de durée.
Prestations incluses / Services inclus	Prestations du Prestataire ou du Fournisseur incluses de base dans le prix de la fourniture des Services Cloud.
Prestations non incluses (Prestations associées)	Prestations complémentaires à la fourniture des Services Cloud qui ne sont pas incluses dans le prix des Services Cloud.
Prestations à l'usage	Prestations tarifées à l'usage, dont le prix est déterminé selon une unité de consommation (par exemple à la seconde, à la minute, au Go), sans engagement de durée. Les Prestations à l'usage comportent le cas échéant des abonnements dès lors que ces abonnements sont sans engagement de durée et/ou non fixes.
Bon de souscription (BS)	Le bon de souscription permet de collecter et de valider l'ensemble des renseignements, documents contractuels et proposition commerciale nécessaires à l'UGAP, au Prestataire et au(x) Fournisseur(s). Il est validé (et/ou cosigné) par le Prestataire et l'Acheteur avant envoi à l'UGAP. Le bon de souscription se substitue au devis UGAP.
Bon de commande (BC) / commande	Le bon de commande permet à l'Acheteur de pouvoir consommer les Prestations du Marché. Selon le cas de figure, c'est un document : • Établi par l'Acheteur et transmis à l'UGAP (BC Acheteur) ; • Établi par l'UGAP et transmis au Prestataire (BC UGAP). Par extension sauf lorsque précisé, le « BC » englobe le cas échéant l'ensemble des échéances correspondant à la durée d'engagement souscrite par l'Acheteur.
Livrable	Document devenant la propriété de l'Acheteur auquel il est remis. Le Prestataire ne peut utiliser ces Livrables que pour l'exécution du Marché et ne peut en aucun cas les diffuser à des tiers. Ces Livrables doivent pouvoir être téléchargés ou transmis : • Dans un format standard, de type tableur pour les données chiffrées. • Ou, lorsque requis par l'Acheteur, dans un format conforme au Socle Interministériel des Logiciel Libres (SILL) en vigueur.
Mise en service	S'entend comme le démarrage effectif de la Prestation.
Temporalité	
Jours ouvrés	S'entendent comme des jours travaillés à l'exception des samedis, dimanches et jours fériés conformément aux dispositions du code du travail. Lorsque les Prestations s'exécutent en Alsace – Moselle, le droit local en matière de jours fériés s'applique. Un jour ouvré comprend 8 heures de travail effectif (sur une plage horaire entre 8h00 et 20h00, hors temps de déplacement).
Jours calendaires	S'entendent comme tous les jours du calendrier du lundi au dimanche (y compris les jours fériés). En l'absence de précision, toute durée exprimée dans le présent document s'entend comme calendaire.

Heures ouvrées	De 8h à18h d'un Jour ouvré.
Mensualité / Abonnement (mensuel)	Prix récurrent d'une Prestation calculé sur la base d'une période d'un mois.
Périmètre géographique des Acheteurs	
France métropolitaine (FM)	Désigne la France continentale et la Corse.
DROM	Désigne les Départements et Régions d'Outre-Mer suivants : Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte
COM	Désigne les Collectivités d'Outre-mer suivantes : Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Barthélemy, Saint-Martin) ainsi qu'en Nouvelle Calédonie, à Wallis et Futuna et en Polynésie Française pour les besoins de tout usager non soumis à une disposition de droit local
Étranger	S'entend comme : • Les représentations françaises à l'étranger ; • Les Terres australes et antarctiques françaises suivantes : l'archipel Crozet, les îles Kerguelen, les îles Éparses de l'océan Indien, les îles Saint-Paul et Amsterdam et la terre Adélie ; • Monaco, Suisse, Andorre ; • Les pays composants l'espace économique européen (EEE), sous certaines conditions.
Protection	
Site sensible	Désigne tout site de l'Acheteur sur lequel sont détenus des informations ou supports protégés classifiés et/ou dont tout ou partie du site est classé en Zone protégée en raison de l'activité qui s'y exerce. Sur ce site, le Prestataire prend les mesures de précaution, y compris dans les contrats de travail de ses préposés, tendant à assurer que les conditions d'exécution de la Prestation ne mettent pas en cause la sûreté ou les intérêts essentiels de l'État.
Informations ou supports protégés classifiés	Désignent tous les renseignements, procédés, objets, documents, données informatisées ou fichier intéressant la défense nationale ou autres informations protégés classifiées qui font l'objet de mesures de protection destinées à restreindre leur diffusion dans les conditions prévues au code de la défense.
Zone protégée	Désigne les locaux et terrains clos d'un site de l'Acheteur dans lesquels la libre circulation est interdite et qui sont délimités pour assurer la protection des installations, du matériel ou du secret des recherches, études ou fabrication. Ces zones sont créées par arrêté du ministre concerné.
Zone réservée	Désigne toute zone contenant des informations ou supports protégés classifiés au niveau secret défense. Ces zones sont créées à l'intérieur d'une Zone protégée par l'autorité responsable de la détention d'informations classifiées.
RGPD	

Donnée à caractère personnel ou Donnée personnelle	Toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée « personne concernée»); est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.
Responsable de traitement	Désigne celui qui détermine, seul ou conjointement avec un autre responsable de traitement, les finalités et les moyens d'un traitement, dont il peut être amené à confier la réalisation en tout ou partie à un ou plusieurs sous-traitants. En l'occurrence, le responsable de traitement est l'Acheteur tel que défini ci-dessus.
Sous-traitant (au sens du RGPD)	Désigne toute personne physique ou morale amenée à traiter des données personnelles pour le compte d'un responsable de traitement. En l'occurrence, le sous-traitant (au sens du RGPD) est le Prestataire du présent Marché tel que défini ci-dessus
Traitement	Désigne le fait de réaliser toute opération ou série d'opérations portant sur des données personnelles, telle que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, le stockage, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, ainsi que le verrouillage, l'effacement ou la destruction, indépendamment du fait que cette opération est réalisée automatiquement ou pas.

Ces définitions sont complétées par celles listées à l'annexe « Description des Prestations ».

2. OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Exécution (CGE) ont pour objet de préciser les conditions d'exécution des « Services d'informatique en nuage (IaaS/PaaS) » mentionnées en première page du présent document.

Les Prestations objet du Marché doivent être réalisées pour les Acheteurs situés :

- Dans tout département de la France métropolitaine (FM) ;
- Dans tout DROM ;
- Dans toute COM ;
- A l'Etranger.

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents contractuels sont, dans l'ordre décroissant de priorité :

- L'Accusé de réception commande (ARC) UGAP ;
- Le bon de souscription (BS), préalable à toute commande, se substituant au devis UGAP ;
- Le cas échéant, le Livrable issu du Parcours d'aide au choix (PAaC) ;
- Le présent document « CGE » et ses annexes, applicable à la commande :
  - Annexe « Modèle d'attestation d'admission de Prestation associée ponctuelle » ;
  - Annexe « Description des Prestations » ;
- De manière supplétive, les Conditions Générales de Vente (CGV) de l'UGAP, disponibles sur le sitewww.ugap.fr ;
- Le cas échéant, les Conditions Particulières d'Utilisation (CPU) du Fournisseur CSP applicables à lacommande (signées préalablement à la commande et qui sont jointes au bon de souscription (BS)) ;
- Les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) du Fournisseur CSP applicables à la commande disponibles sur le Portail Bénéficiaire : https://www.nuagepublic.fr/base-documentaire/categories/conditions-generales-d-execution ;
- Le cas échéant, les conditions particulières d'utilisation du Fournisseur tiers (CPU-T) ;
- Le cas échéant, les conditions générales d'utilisation du Fournisseur tiers (CGU-T) ;

Pour information / rappel :

- Le BS est complété par le Prestataire et l'Acheteur ; il se substitue au devis UGAP pour cette offre ;
- Les CGU applicables à la commande sont, selon les Fournisseurs CSP :
  - Soit celles validées directement via le portail du Fournisseur CSP, préalablement à la premièreconsommation de la commande concernée ;
  - Soit celles signées préalablement à la commande et qui sont jointes au bon de souscription (BS) ;
- Les CGU / CPU / CGU-T / CPU-T sont des documents contractuels entre l'acheteur et le Fournisseur. Il appartientdonc à l'Acheteur et au Fournisseur de faire leur affaire personnelle des formalités leur incombant compte tenu de leurs besoins, de sorte que l'UGAP ne peut être tenue responsable, à un titre quelconque, de tout préjudice, direct ou indirect, résultant de l'inexécution de leurs obligations respectives.

En tout état de cause, les CGU et le cas échéant les CPU des Fournisseurs ne sont pas applicables sur les points sur lesquels elles viennent en contradiction avec les différents documents contractuels du Marché et lorsqu'elles prescrivent des règles contraires aux principes du droit public en général et des marchés publics en particulier.

4. COMMANDES

4.1. Process de commande : principales étapes

N° étape	Description étape
1	Avant-vente / expression du besoin *Étape préalable à la première commande* A l'issue le cas échéant de la phase avant-vente réalisée par le Prestataire accompagné de l'UGAP, l'Acheteur informe par tout moyen écrit le Prestataire du besoin à couvrir Présentation de l'offre et communication du lien d'accès au Portail Nuage Public par le Prestataire
2	Création / activation du compte de l'Acheteur dans le Portail Nuage Public *Étape préalable à la première commande*
3	Choix par l'Acheteur de : • Services Cloud auprès d'un ou plusieurs Fournisseurs CSP • Services Cloud auprès d'un ou plusieurs Fournisseurs tiers • Prestations associées
4	BS Prestataire
5	BC 1. Transmission par l'Acheteur de sa commande et du BS correspondant à l'UGAP 2. Réception par l'Acheteur de l'ARC de l'UGAP
6	Mise en service / admission des Prestations 1. Le cas échéant, création et paramétrage par le Prestataire du compte de l'Acheteur chez le Fournisseur CSP retenu ; 2. Accès aux services du Fournisseur CSP retenu ; 3. Vérification et admission des Prestations conformément à l'article 8 des présentes CGE.

Les services du Prestataire inclus de base dans la fourniture des Services Cloud dont notamment le Portail Nuage Public sont décrits à l'article « Services du Prestataire inclus dans la fourniture des Services Cloud » de l'annexe « Description des Prestations ».

Le process de commande est détaillé dans un document opérationnel disponible sur le Portail Nuage Public.

4.2. Validité des commandes

4.2.1. Stipulations standards

La durée initiale du Marché est de trente-six (36) mois à compter du 4 octobre 2024. Le Marché peut être reconduit tacitement à deux (2) reprises pour une période de six (6) mois par période de reconduction.

Les BC UGAP sont notifiés avant la date d'échéance du Marché UGAP sauf dispositions ci-après. Aussi, les BC de l'Acheteur doivent parvenir à l'UGAP au plus tard une (1) semaine avant cette date d'échéance.

Les BC demeurent exécutables pendant :

- Toute la durée d'exécution pour les Prestations associées ponctuelles ;
- Toute la durée d'engagement ferme pour les Prestations récurrentes ;
- Jusqu'à épuisement des montants d'engagement dans la durée d'engagement maximum pour les Prestations à l'usage.

Les BC sont modifiables selon les dispositions de l'article « Modification / résiliation ou annulation d'un BC par l'Acheteur » des présentes CGE.

4.2.2. Stipulations particulières relatives aux commandes après l'échéance du Marché

L'Acheteur s'engage à passer des commandes pendant une période de douze (12) mois après la date d'échéance du Marché UGAP dans les conditions cumulatives suivantes pour chacun de ses BC :

1. Le BC porte exclusivement sur des Prestations à l'usage ;
2. La disposition « arrêt programmé » n'a pas été choisie par l'Acheteur ;
3. Le BC porte exclusivement sur le renouvellement de commande d'un projet initié dans le cadre du Marché UGAP ;
4. Le BC fait suite à une surconsommation avérée de l'Acheteur ou à une contrainte de continuité de service dans le cadre de la portabilité / transférabilité ;
5. Le BC fait suite à des alertes réalisées par le Prestataire auprès de l'Acheteur ;
6. Le montant du BC correspond exclusivement aux situations prévues au point 4. ci-dessus.

Ces BC notifiés après la date d'échéance du Marché UGAP se rattachent obligatoirement à un BC initial de l'Acheteur. Ainsi ces BC n'ont pas un caractère nouveau mais constituent la régularisation d'une commande initiale et ce d'une manière prévue et encadrée contractuellement.

4.3. Engagements de dépense

L'Acheteur s'engage à obtenir un numéro d'engagement juridique (EJ) ou numéro de commande (ou équivalent) unique pour la durée totale du BC, quelle que soit sa durée (plus particulièrement lorsque le BC porte sur une ou des Prestations avec abonnement pluriannuelles).

Par ailleurs, l'Acheteur s'engage à ce que le montant de cet engagement de dépense couvre a minima le montant total du BC (quelle que soit sa durée). Il est de plus recommandé que le montant d'engagement soit supérieur au montant total du BC afin de pouvoir générer un BC additionnel rapidement en cas (de risque) de surconsommation.

4.4. Contenu de la commande

La commande de l'Acheteur est établie sur la base de la proposition établie par le Prestataire sur le BS.

La commande ne peut être émise en dessous d'un montant minimum de trois-cents (300) euros HT sauf exceptions validées par l'UGAP et le Prestataire au cas par cas pour un montant moindre.

Le BC comprend notamment les mentions suivantes :

- L'identification de l'Acheteur et son code UGAP (code client de l'Acheteur auprès de l'UGAP) ;
- La référence commande ou numéro d'EJ ;
- Les coordonnées du contact en charge du projet chez l'acheteur (adresse électronique, numéros detéléphone) ;
- La nature des Prestations (à l'usage, récurrentes, ponctuelles) ;
- Le montant d'engagement en euros TTC et le cas échéant HT ;
- La durée d'engagement pour les Prestations récurrentes ;

- Et toutes autres modalités particulières d'exécution.

4.5. Modification / résiliation ou annulation d'un BC par l'Acheteur

4.5.1. Conditions d'application et d'indemnisation

4.5.1.1. Modification / annulation / résiliation par l'Acheteur en l'absence de faute du Prestataire

Un ou plusieurs BC peut(vent) être modifié(s) ou annulé(s) ou résilié(s) par l'Acheteur, totalement ou partiellement, par tout moyen permettant d'attester la date de réception, dans les conditions suivantes :

- La modification / annulation / résiliation n'ouvre droit à aucune indemnité pour le Prestataire, à quelque titre que ce soit, sous réserve que :
    - L'annulation / modification / résiliation intervienne dans un délai de deux (2) Jours ouvrés maximum à compter de la notification du BC ;

      ET

    - La Prestation n'a pas commencé à être exécutée.
- Au-delà des 2 Jours ouvrés ou lorsque la Prestation a commencé à être exécutée, le Prestataire a droit au versement d'une indemnité dont le montant est déterminé sur justificatifs.

  Lorsque les justificatifs et le montant de l'indemnité sont acceptés par l'Acheteur (et l'UGAP), une facture lui est adressée et la Prestation est modifiée / annulée / résiliée à compter de la date convenue entre les parties, au plus tôt à la date de la demande de modification / annulation / résiliation adressée par l'Acheteur et au plus tard à la date de validation des justificatifs et du montant d'indemnité par l'UGAP auprès du Prestataire.

  A défaut d'accord, la Prestation continue de s'exécuter conformément à la commande initiale.

4.5.1.2. Modification / annulation / résiliation en cas de faute du Prestataire

En cas de faute du Prestataire, constituée notamment par le non-respect par le Prestataire de ses engagements contractuels, l'Acheteur peut modifier, résilier ou annuler son BC, totalement ou partiellement. Cette modification, résiliation ou annulation n'ouvre droit à aucune indemnité pour le Prestataire, à quelque titre que ce soit.

4.5.1.3. Dispositions communes

La résiliation, la modification ou l'annulation d'un BC prend effet à la date précisée dans la décision notifiée au Prestataire ou, à défaut, à la date de notification de ladite décision.

4.5.1.4. Cas spécifiques de modifications des Prestations à l'usage en cas de non-atteinte du montant commandé dans la durée maximale du BC

4.5.1.4.1. Dispositions communes

Chaque modification :

- Est soumise à accord préalable de l'UGAP°;
- Est réalisée pendant la durée d'exécution de la Prestation°;
- Est formalisée par le Prestataire et l'Acheteur (par l'établissement et la validation du BS actualisé par exemple)°;
- Ne fait pas l'objet d'une modification du BC initial.

4.5.1.4.2. Allongement de la durée maximale

En cas de non-atteinte du montant commandé de Prestations à l'usage dans la durée maximale du BC, la durée maximale peut être allongée le cas échéant à la demande de l'UGAP ou de l'Acheteur au Prestataire.

4.5.1.4.3. Transfert vers un autre projet de l'Acheteur

Après accord du Prestataire et selon les possibilités offertes par le Fournisseur CSP concerné, en cas de non-atteinte du montant commandé de Prestations à l'usage dans la durée maximale du BC, le montant non consommé de la Prestation à l'usage peut être transféré sur un autre projet de l'Acheteur.

Le transfert peut faire l'objet d'une tarification telle que définie par le Fournisseur CSP dans son catalogue.

4.5.2. Cas particulier de l'annulation ou de la résiliation du bon de commande pour impossibilité de respecter la PSSI particulière de l'Acheteur

L'Acheteur, s'il le juge nécessaire, communique au Prestataire sa PSSI particulière par tout moyen permettant de donner date certaine de son envoi, et au plus tard avant la passation du BC. Seules les PSSI communiquées dans les conditions précitées sont opposables au Prestataire.

Toutefois, et dans la mesure où seule la PSSI de l'Etat a été contractualisée au moment de la passation du Marché, le Prestataire peut annuler le BC au plus tard huit (8) jours à compter de la réception de celui-ci, en cas d'incapacité dûment justifiée de respecter ces PSSI particulières communiquées dans les délais, et sous réserve de l'acceptation des justifications par l'UGAP ou l'Acheteur.

5. PRIX

5.1. Généralités

Les prix des Prestations sont des prix nets unitaires exprimés en euros hors taxes (HT).

Les prix portent sur les Prestations suivantes :

- Prestations à l'usage (par exemple à la seconde, à la minute, au Go) ;
- Prestations récurrentes ;
- Prestations ponctuelles.

Les prix des Services Cloud issus des catalogues des Fournisseurs CSP (hors Marketplace) sont déterminés par application d'un taux de remise net sur un prix public HT (tarif valable pour l'ensemble de la clientèle professionnelle du Fournisseur).

Les prix des Prestations comprennent :

- L'ensemble des services inclus à la fourniture des Services Cloud ;
- L'ensemble des frais nécessaires et supportés par le Prestataire pour réaliser les Prestations (notamment transport, l'hébergement, restauration, déplacement, équipements mis à disposition, …).

5.2. Prix publics affichés en dollars US par le Fournisseur

Pour la réalisation de la proposition commerciale par le Prestataire, lorsque les prix publics sont en dollars US, le taux de conversion dollars US/euros HT est celui communiqué par la Banque de France du jour de l'établissement du BS.

Pour les BC en cours :

- Pour les Prestations à l'usage, le taux de change des prix publics et des consommations associées en valeur peut varier selon les conditions définies par le Fournisseur pour l'ensemble de sa clientèle professionnelle ;
- Pour les Prestations récurrentes, le taux de change est fixe, déterminé au plus tard au moment de l'activation de la Prestation selon les conditions définies par le Fournisseur pour l'ensemble de sa clientèle professionnelle.

5.3. Variation des prix des Services Cloud

Les prix des Prestations sont révisables à tout moment, à la hausse comme à la baisse en référence au tarif public du Fournisseur (tarif valable pour l'ensemble de sa clientèle professionnelle).

Les nouveaux prix sont ceux applicables au jour de :

- La consommation pour les Prestations à l'usage ;
- La notification du BC UGAP pour les Prestations récurrentes.

6. OBLIGATIONS GENERALES DES PARTIES

6.1. Obligations et responsabilités du Prestataire

6.1.1. Obligation d'information, de conseil et d'impartialité

Dans le cadre de sa mission, le Prestataire est tenu d'informer l'Acheteur de toute évolution législative et réglementaire entraînant des répercussions sur l'exécution du Marché UGAP.

L'UGAP et le Prestataire apportent toute leur expertise et conseillent l'Acheteur dans le cadre de l'avant-vente, du déploiement, de la découverte du fonctionnement du Marché UGAP, des différents outils et du suivi de consommation et alertes associées, afin de mener à bien toutes les étapes des projets des Acheteurs définies au Marché UGAP.

Les Prestations associées ponctuelles et récurrentes réalisées par le Prestataire ne peuvent se substituer à ces obligations de conseil.

Pour mener à bien cette obligation de conseil, le Prestataire est tenu par une obligation d'impartialité et d'objectivité. A ce titre, notamment, le Prestataire ne peut promouvoir l'utilisation d'un Fournisseur plutôt qu'un autre.

Par ailleurs, le Prestataire est tenu à une obligation permanente de conseil et de mise en garde relatives aux Prestations fournies à l'Acheteur. Dans ce cadre, le Prestataire notifie à l'Acheteur toute information permettant d'améliorer le suivi de consommation et signaler les difficultés et risques que certains choix peuvent entraîner.

6.1.2. Conformité aux normes / Réglementation en vigueur

Le Prestataire est tenu de respecter l'intégralité de la réglementation applicable aux Prestations objet de la commande, de mettre en œuvre et de se conformer à l'ensemble des dispositions en vigueur ainsi qu'à toutes les évolutions de ladite réglementation.

Il ne saurait se prévaloir de l'absence de référence dans les pièces du Marché UGAP à un texte réglementaire, législatif ou à des normes pour prétendre s'y soustraire.

Toute modification de la réglementation, de la législation, ou des normes s'applique à compter de sa date d'effet.

Par ailleurs, le Prestataire garantit à l'Acheteur qu'il est conforme à l'état de l'art pour les services et objets numériques fournis dans le cadre des Prestations.

Le Prestataire s'est engagé à communiquer à l'Acheteur :

- Dans un délai de quinze (15) Jours ouvrés suivant sa demande, une déclaration de conformité des Prestations objet de la commande à la réglementation, aux normes ou à d'autres documents équivalents en vigueur ;
- Toute modification de la réglementation, des normes ou d'autres documents équivalents en vigueur.

6.1.3. Collaboration avec les tiers

Dans le cadre de l'exécution des Prestations, le Prestataire s'est engagé à collaborer, en cas de besoin et à la demande de l'Acheteur, avec tous tiers auxquels l'Acheteur confie des travaux en relation avec les Prestations, de manière à notamment assurer la compatibilité entre les Prestations et les travaux réalisés par le ou lesdits tiers pour la cohérence et la bonne exécution des services d'informatique en nuage de l'Acheteur. Cette collaboration s'effectue nécessairement sous le pilotage de l'Acheteur.

Le Prestataire et les tiers susvisés doivent se communiquer mutuellement les informations (dans le respect des obligations de confidentialité) dont ils disposent et qui sont utiles à la bonne réalisation des Prestations concernées, s'informer mutuellement et informer l'Acheteur notamment de toute difficulté prévisible ou rencontrée dans la réalisation de leurs travaux, de façon à ce que toutes les mesures susceptibles de compenser les difficultés prévues soient prises sans délai. Les transmissions d'informations ne peuvent porter sur le savoir-faire.

6.1.4. Confidentialité

Le Prestataire s'est engagé à respecter et faire respecter par ses employés et préposés, le secret le plus absolu sur les informations, documents et procédures dont ils auraient connaissance à l'occasion de l'exécution des Prestations.

En particulier, le Prestataire s'est engagé à ne pas utiliser, sans l'accord de l'Acheteur, ses connaissances sur les matériels, logiciels, lieux d'implantation et Prestations objets du BC, pour accéder ou permettre à des tiers d'accéder aux informations détenues par l'Acheteur, qu'il s'agisse de données, de programmes, de documents relatifs à une procédure de mise en concurrence ou de toutes autres informations.

6.1.5. Pérennité du personnel intervenant

L'UGAP se réserve le droit de récuser toute personne ne disposant pas des compétences et qualités requises pour l'exécution des Prestations.

En tout état de cause, le Prestataire s'est engagé à mobiliser les ressources nécessaires à l'accomplissement des Prestations et au respect des Engagements de qualité de service afférents, étant entendu que ces engagements constituent des obligations de résultat.

Le Prestataire s'est engagé à ce que les changements auxquels il serait amené à procéder des membres de l'équipe affectée à la réalisation des Prestations, ne portent atteinte ni à la qualité ni aux délais de réalisation des Prestations.

6.1.6. Obligation de résultat

Le Prestataire fournit les Prestations dans le strict respect des engagements de qualité de service décrits dans l'annexe « Description des Prestations ».

Le Prestataire est tenu à une obligation de résultat pour toutes les obligations pour lesquelles il est tenu de parvenir à un résultat ou un effet déterminé tel que décrit dans les engagements de qualité de service.

Pendant toute la durée d'exécution des Prestations, le Prestataire, en sa qualité de professionnel exploitant ses connaissances et son expérience, dans le respect de l'état le plus récent des règles de l'art de sa profession, s'oblige à garantir des résultats conformes aux Prestations attendues.

6.1.7. Portabilité – transférabilité à destination de l'Acheteur

Le Prestataire s'est engagé à assurer la portabilité et/ou transférabilité conformément à l'annexe « Description des Prestations ».

6.1.8. Exigences en matière de cybersécurité

6.1.8.1. Informations sur les vulnérabilités et les incidents de sécurité détectées sur le système d'information du Prestataire

Pour les Prestations réalisées par le Prestataire (hors Prestations réalisées par les Fournisseurs) et pour toute alerte concernant les Fournisseurs dont le Prestataire aurait connaissance, celui-ci met à disposition un dispositif d'information dédié à la sécurité informatique (notamment flux RSS/ATOM, liste de diffusion par courriel ou autre).

Ce dispositif vise à tenir l'Acheteur informé des événements et changements impactant la sécurité, notamment liés à la connaissance d'une vulnérabilité impactant le système (annonce de correctif, attaque en cours, violation de Données à caractère personnel si le traitement de données est sous-traité au Prestataire), et des mesures correctives ou conservatoires à appliquer.

6.1.8.2. Respect des textes afférents à la sécurité des réseaux et systèmes d'information des opérateurs de services essentiels

Lorsque l'acheteur est Opérateur de Services Essentiels (OSE), le prestataire s'assure du respect des textes réglementaires applicables aux OSE en matière de sécurité des systèmes d'information.

En cas de contradiction de ces textes avec l'arrêté portant approbation du cahier des clauses simplifiées de cyber sécurité, les textes relatifs aux opérateurs de services essentiels (OSE) prévalent.

6.1.8.3. Respect de La politique de sécurité des systèmes d'information de l'Acheteur (PSSI)

Le Prestataire s'est engagé à respecter la PSSI de l'Etat disponible au lien suivant : https://www.ssi.gouv.fr/entreprise/reglementation/protection-des-systemes-dinformations/la-politique-de-securite-des-systemes-dinformation-de-letat-pssie/

Cette PSSIE constitue le socle de base des règles applicables à l'ensemble des Acheteurs.

Par ailleurs, et par dérogation à l'article 2.1 du cahier des clauses simplifié de cyber sécurité précité, le Prestataire s'est engagé à respecter la PSSI de l'Acheteur dès lors qu'elle lui est communiquée au plus tard avant la passation du BC.

Le cas échéant, l'acceptation du BC vaut engagement du Prestataire à respecter cette PSSI.

A ce titre, le Prestataire s'est engagé à demander à l'Acheteur la communication de sa PSSI dans le cadre de l'établissement du BS ou de tout échange portant sur l'expression du besoin.

Enfin, le Prestataire s'est engagé à prendre en compte les mises à jour de la PSSI de l'Acheteur qui lui sont notifiées pendant la durée d'exécution de ses BC.

6.2. Obligations et responsabilités de l'Acheteur

6.2.1. Informations du Prestataire

Conformément au process de commande établi, l'Acheteur communique au Prestataire, via le Portail Nuage Public notamment, les noms et coordonnées de ses représentants selon leur rôle et droits, qui seront les interlocuteurs privilégiés du Prestataire dans le cadre des commandes et de l'exécution des Prestations.

Ses représentants, selon leur rôle défini dans le Portail Nuage Public, sont notamment habilités à valider les différentes étapes de commandes du Portail Nuage Public, d'effectuer les opérations de vérification et de signer l'attestation d'admission, de suivre les consommations des projets auxquels ils sont associés.

L'Acheteur s'engage à fournir au Prestataire les informations, documents, renseignements et éléments qui lui paraissent utiles pour la fourniture des Prestations, ainsi que ceux demandés par écrit ou par mail par le Prestataire, et notamment :

- Les documentations techniques ;

- Les données nécessaires à la bonne exécution des Prestations.

Les demandes du Prestataire doivent être précises de façon à permettre à l'Acheteur d'y apporter des réponses complètes. Il appartient au Prestataire de vérifier si les informations qui lui sont communiquées par l'Acheteur sont complètes et répondent à sa demande. Si le Prestataire constate des incohérences dans les informations transmises par l'Acheteur, il le notifie immédiatement à ce dernier.

L'Acheteur utilise les Prestations conformément aux spécifications techniques définies dans les documents contractuels figurant à l'article « Documents contractuels » des présentes CGE.

6.2.2. Consommation des Prestations

L'Acheteur utilise les Prestations conformément aux spécifications techniques définies au BS.

L'Acheteur est entièrement responsable de sa consommation, et a un devoir de vigilance vis-à-vis des alertesqui lui sont notifiés par le Prestataire, sur le Portail Nuage Public notamment.

Pour éviter tout risque de surconsommation, l'Acheteur adresse en temps utile un BS additionnel et passe une nouvelle commande auprès de l'UGAP dans les conditions définies à l'article 4.2. des présentes CGE.

Toute commande étant valable pendant la durée d'engagement souscrite, toute quantité/montant non consommé(e) est perdu(e) à l'issue de la durée d'engagement.

6.2.3. Responsabilité

L'Acheteur s'engage à respecter l'ensemble des stipulations lui étant applicables en vertu de l'exécution des présentes CGE et des documents contractuels visés à l'article 3 des présentes CGE, et notamment veille à informer l'ensemble de ses agents concernés du contenu des documents contractuels visés ci-dessus.

Tous les dommages causés par la faute de l'Acheteur, y compris le préjudice commercial, la perte de bénéfice, la perte de chiffre d'affaires, la perte de commandes, la perte de clientèle, l'atteinte à l'image, sont à la charge de l'Acheteur.

6.2.4. Confidentialité

L'Acheteur s'engage à ne pas divulguer sous quelque forme que ce soit, des informations, renseignements ou documents couverts par le secret professionnel et industriel dont il aurait connaissance dans le cadre de l'exécution des Prestations. En cas de non-respect de cette disposition, l'UGAP peut prétendre à indemnité dans la mesure du préjudice subi.

Le cas échéant, et dans le cadre des dispositions de la loi n° 78-753 du 17 juillet 1978 portant diverses mesures d'amélioration des relations entre l'administration et le public et diverses dispositions d'ordre administratif, social et fiscal, l'Acheteur et l'UGAP peuvent être amenés à communiquer des éléments aux tiers qui en feront la demande.

7. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

7.1. Délais / durée d'exécution des Prestations

Les Prestations peuvent être exécutées dans les conditions de délais/ durée suivantes, et dans la limite de la validité du BC comme suit.

7.1.1. Prestations réalisées par les Fournisseurs

7.1.1.1. Délais de mise en service des Prestations à l'usage et récurrentes

La mise en service des Prestations à l'usage et récurrentes est disponible après la création ou le transfert et le paramétrage par le Prestataire et/ou le Fournisseur du compte de l'Acheteur auprès du Fournisseur.

Les délais de création / transfert sont précisés à l'article « Engagements de qualité de service et pénalités associées » des présentes CGE.

La mise en service est réalisée par l'Acheteur, par le démarrage de ses consommations.

7.1.1.2. Délais d'exécution des Prestations ponctuelles

Les délais et conditions d'exécution des Prestations ponctuelles sont définis sur la Plateforme du Fournisseur CSP (Marketplace incluse le cas échéant).

7.1.1.3. Durée d'exécution des Prestations récurrentes

La durée d'exécution des Prestations récurrentes est ferme, spécifiée au BC, d'une durée jusqu'à trente-six (36) mois à compter de leur date de mise en service.

Les durées d'exécution des Prestations récurrentes réalisées par les Fournisseurs sont celles proposées en standard dans leurs catalogues.

7.1.1.4. Durée d'exécution des Prestations à l'usage

Les Prestations à l'usage sont consommées dans la limite de la durée maximale spécifiée au BC à compter de la date de réception de celle-ci (douze (12) mois en standard (et jusqu'à dix-huit (18) mois à la demande de l'Acheteur). Ces Prestations n'ont aucune durée minimale.

7.1.2. Prestations associées réalisées par le Prestataire

7.1.2.1. Délais de début d'exécution des Prestations associées récurrentes / d'exécution des Prestations associées ponctuelles

Les délais de début d'exécution des Prestations associées récurrentes et les délais d'exécution des Prestations associées ponctuelles sont précisés ci-dessous.

Prestation associées ponctuelles	Délai d'exécution à compter de la réception du BC UGAP
Prise en main / accompagnement	
Prise en main du Portail Nuage Public	3 Jours ouvrés
Accompagnement à la création / transfert de compte complexe	5 Jours ouvrés
Prise en main de l'environnement du Fournisseur CSP	
Prise en main des outils de sécurité d'un Fournisseur CSP	
Prise en main des outils de pilotage de la consommation d'un Fournisseur CSP	
Création de Livrables personnalisés	
Création d'1 Livrable documentation opérationnelle	7 Jours ouvrés
Création de 2 à 3 Livrables documentation opérationnelle	10 Jours ouvrés
Création de 4 à 6 Livrables documentation opérationnelle	15 Jours ouvrés
Création d'1 Livrable statistiques / tableau de bord	3 Jours ouvrés
Création de 2 à 3 Livrables statistiques / tableau de bord	5 Jours ouvrés
Création de 4 à 6 Livrables statistiques / tableau de bord	7 Jours ouvrés

Prestation associées récurrentes	Délai d'exécution à compter de la réception du BC UGAP
Suivi opérationnel (délai de la réunion de lancement)	7 Jours ouvrés

7.1.2.2. Durée d'exécution des Prestations associées récurrentes

La durée d'exécution des Prestations associées récurrentes est ferme, spécifiée au BC, d'une durée de douze (12) à trente-six (36) mois.

7.2. Gestion de la consommation des Prestations réalisées par les Fournisseurs

7.2.1. Dispositions générales

Tout au long de la durée d'engagement des Prestations récurrentes et/ou dans la limite du montant défini dans le BC pour les Prestations à l'usage :

- La consommation des Prestations est réalisée par l'Acheteur via la plateforme du Fournisseur CSP dans les conditions définies aux présentes CGE ;
- Le suivi de consommation (dont la gestion des alertes) :
  - Est réalisé par le Prestataire via le Portail Nuage Public ;

    ET
  - Peut être réalisé par l'Acheteur via la Plateforme du Fournisseur CSP lorsque les outils sont disponibles.

A l'issue de la durée d'engagement des Prestations récurrentes, les Prestations sont automatiquement suspendues.

La suspension se matérialise par l'arrêt des activités de l'Acheteur à l'exception de celles relatives au stockage des données. En effet, l'accès aux données stockées est garanti sur une période minimale d'un mois.

En tout état de cause, il est entendu que :

- Le Prestataire est responsable des alertes émises par lui-même et par les Fournisseurs ;
- L'Acheteur est invité à utiliser les outils de suivi et d'alerte de consommation disponibles sur la Plateforme du Fournisseur CSP.

  La Plateforme du Fournisseur CSP est configurée par le Prestataire ou l'Acheteur selon le Fournisseur CSP choisi, afin de renseigner notamment les seuils d'alerte conformément aux montants et durées d'engagement définis dans le BC.
- L'Acheteur demeure entièrement responsable de sa consommation et a un devoir de vigilance vis-à-vis des alertes qui lui sont notifiées ;
- En l'absence d'une nouvelle commande, toute surconsommation fait l'objet d'une gestion directe entre le Prestataire et l'Acheteur.

  Cependant, l'UGAP fait ses meilleurs efforts pour accompagner le Prestataire, à la demande de celui-ci, dans ses échanges avec l'Acheteur et notamment dans la demande d'une nouvelle commande à l'Acheteur.

7.2.2. Suspension / Gestion de la surconsommation des Prestations à l'usage

S'agissant des Prestations à l'usage, une fois la limite du montant défini atteint :

- Le Prestataire procède à la suspension des Prestations telle que validée par l'Acheteur dans le BS (arrêt programmé) ;

  OU

- Le Prestataire peut accepter une surconsommation dans la limite de 25 % du montant commandé (« crédits négatifs »). Auquel cas, ce surplus de consommation est automatiquement imputé sur un BC suivant, dans les conditions suivantes.

  Au-delà des 25% de surconsommation, le Prestataire peut procéder à la suspension des Prestations.

7.2.2.1. Arrêt programmé des Prestations à l'usage

Si le BS associé comporte la demande par l'Acheteur de l'arrêt programmé des Prestations, le Prestataire procède à la suspension automatique des Prestations une fois la limite du montant défini atteint dans la commande.

7.2.2.2. Arrêt / prolongation de la consommation hors arrêt programmé

7.2.2.2.1. Alertes de consommation (via le Portail Nuage Public notamment)

Le Portail Nuage Public alerte régulièrement l'Acheteur à partir de 60% de la consommation (alerte à la fin du mois concerné par l'atteinte des 60%) afin de le sensibiliser sur la procédure à suivre en cas de poursuite du service au-delà de l'engagement de la commande en cours, ou sur les actions à mener pour arrêter le service à 100% de la commande.

La procédure est la suivante :

- Lorsque la consommation atteint 60% du montant total de la commande à laquelle le compte est lié, une première alerte est déclenchée ;
- A chaque incrément de 10 points de consommation, une nouvelle alerte est générée, rappelant à l'Acheteur la procédure à suivre pour l'arrêt ou la prolongation du service ;
- A 80% de la consommation et en l'absence d'une nouvelle commande ou d'arrêt programmé des Prestations, un BS additionnel est automatiquement adressé à l'Acheteur d'un montant correspondant à 25% du montant de la commande en cours.

7.2.2.2.2. Renouvellement d'une commande avant l'atteinte de 80% de la consommation de la commande en cours

Sur le Portail Nuage Public, un BS additionnel est édité avec le montant défini par l'Acheteur. L'Acheteur s'assure que le montant réengagé couvre tout risque de surconsommation. Il adresse ce BS additionnel accompagné de sa commande à l'UGAP conformément aux stipulations de l'article « Process de commande : principales étapes » des présentes CGE.

7.2.2.2.3. Renouvellement d'une commande au-delà des 80% de la consommation de la commande en cours

L'Acheteur adresse le BS, complété, vérifié et validé à l'UGAP dans les plus brefs délais et avant l'atteinte des 100% de consommation de la commande en cours.

Une fois le BS additionnel réceptionné par l'UGAP, et sauf avis contraire notifié par l'UGAP à l'Acheteur et au Prestataire dans un délai de deux (2) Jours ouvrés, il est considéré que l'Acheteur est dans une démarche de continuité du service ; il garde de fait ses droits d'accès et les services sont prolongés jusqu'à 25% en plus de la consommation de la commande en cours.

La surconsommation dans la limite des 25% fait l'objet d'une nouvelle commande.

Dans le cas où l'Acheteur, malgré la transmission du BS additionnel, n'adresse pas une nouvelle commande, (du montant mentionné dans le BS additionnel) d'ici l'atteinte des 25% de surconsommation, le Prestataire est en droit de suspendre le service à l'atteinte des 25% de surconsommation.

1. En cas de refus du BS par l'Acheteur ou par l'UGAP, ou sans réponse de l'Acheteur

L'Acheteur est considéré comme ayant été suffisamment informé et alerté de l'atteinte du plafond de consommation. Par voie de conséquence, à 100% de la consommation, le Prestataire est en droit de déclencher la suspension du service.

7.2.3. Gestion de la sous-consommation des Prestations à l'usage

Se référer à l'article « Cas spécifiques de modifications des Prestations à l'usage en cas de non-atteinte du montant commandé dans la durée maximale du BC » des présentes CGE.

7.3. Dispositions particulières relatives aux Sites sensibles / protégés

Lorsque les Prestations s'exercent au profit d'Acheteurs détenant sur leur(s) site(s) des informations ou supports protégés et/ou dont tout ou partie de leur site est classé en Zone protégée en raison de l'activité qui s'y exerce, le Prestataire s'est engagé, en outre, à respecter, les dispositions suivantes.

7.3.1. L'autorisation d'accès à une Zone protégée

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, l'accès par le personnel du Prestataire aux zones protégées en raison de l'activité qui s'y exerce est soumis à autorisation préalable pouvant être délivrée à l'issue d'une enquête administrative.

L'Acheteur informe le Prestataire du classement de tout ou partie de son site en Zone protégée, à l'occasion de la prise de contact et au plus tard au moment du BS ainsi que des modalités d'établissement des autorisations d'accès en Zone protégée avant l'émission du BC.

En cas de non-respect des stipulations figurant ci-dessus, le Prestataire peut prétendre à une prolongation de délai pour le démarrage des Prestations.

Le Prestataire s'est engagé à communiquer à l'Acheteur, la liste des personnes susceptibles d'intervenir en zone(s)protégée(s), dans un délai minimum de vingt (20) Jours calendaires avant la date d'intervention figurant dans le BC.

Conformément aux dispositions de l'article L. 211-2 du code des relations entre le public et l'administration, le refus de l'autorisation est motivé par l'Acheteur sauf lorsque la communication des motifs pourrait être de nature à porter atteinte à l'un des secrets ou intérêts protégés par les dispositions du a au f du 2° de l'article L.311-5 du code des relations entre le public et l'administration.

En cas de refus de l'autorisation préalable, le Prestataire s'est engagé à proposer à l'Acheteur d'autres personnes jusqu'à acceptation de celles-ci. Ces dispositions particulières n'entraînent aucune modification du prix des Prestations.

L'absence d'autorisation d'accès de l'ensemble des personnes devant intervenir sur ces zones le jour de l'intervention peut entraîner la résiliation du BC pour faute du Prestataire. Les frais en découlant sont à la charge de celui-ci.

Concernant les contrats de travail du personnel, le Prestataire s'est engagé à ce que les contrats de travail des personnes intervenant sur des sites d'Acheteurs détenant des informations ou des supports classifiés, au sens de l'article 3 de l'arrêté du 9 août 2021 portant approbation de l'instruction générale interministérielle n° 1300 sur la protection du secret de la défense nationale, comportent une clause de protection du secret conforme à la clause type figurant en annexe 17 de ladite l'instruction générale interministérielle

Tout manquement à ces obligations peut également conduire à l'annulation ou la résiliation du BC pour faute du Prestataire.

7.3.2. Enquête administrative

En application des articles L. 114-1 et R. 114-4 du code de la sécurité intérieure, l'UGAP peut solliciter du service compétent que soit diligentée une enquête administrative à l'encontre d'une personne morale et de son personnel. Le service compétent adresse son avis, dans une fiche navette, à l'UGAP et au service du haut fonctionnaire de défense et de sécurité concerné (articles 5.3.2.2 et 5.3.2.3 de l'instruction générale interministérielle n° 1300 sur la protection du secret de la défense nationale).

7.3.3. Concernant la tenue vestimentaire du personnel

Le personnel du Prestataire intervenant en Zone réservée, doit porter un badge apparent avec sa photo.

7.3.4. Concernant la confidentialité

Lorsque le personnel du Prestataire intervient sur des sites détenant des informations ou supports protégés classifiés, le Prestataire s'est engagé, en outre à respecter la présente clause de confidentialité.

Dans le cadre des dispositions légales et réglementaires en matière de protection du secret de la défense nationale, le Prestataire s'est engagé à prendre toutes les mesures utiles pour assurer lors de l'exécution du contrat la protection absolue des informations ou supports classifiés qui peuvent être détenus dans le service, au profit duquel le contrat est exécuté ou dans tout lieu dans lequel ce contrat est exécuté.

Le Prestataire reconnaît :

- Avoir notamment pris connaissance des articles 413-9 à 413-12 du code pénal et des dispositions de l'arrêté du 13 novembre 2020 modifié par l'arrêté du 9 août 2021 portant approbation de l'instruction générale interministérielle n°1300 sur la protection du secret de la défense nationale ;
- Qu'il n'a pas à connaître ou détenir les informations couvertes par le secret de la défense nationale. Le Prestataire reconnaît avoir fait signer par tous les personnels, appelés sous sa responsabilité à un titre quelconque à intervenir pour son compte pour exécuter les Prestations, une déclaration individuelle par laquelle lesdits personnels attestent :
    - Avoir notamment pris connaissance des articles 413-9 à 413-12 du code pénal ;
    - Qu'ils n'ont pas, sous peine de poursuite pénale, à connaître ou détenir des informations couvertes par le secret de la défense nationale.

En outre, le Prestataire s'est engagé à ce que seules les personnes ayant préalablement souscrit la déclaration précitée accèdent au lieu d'exécution des Prestations.

Le Prestataire s'est engagé à remettre à l'Acheteur la ou les déclarations individuelles ci-dessus avant tout accès du personnel concerné au lieu d'exécution des Prestations.

Aucune dérogation aux prescriptions ci-dessus ne pourra être acceptée par l'Acheteur ou exigée de lui, y compris en vue de pourvoir au remplacement inopiné, fortuit ou même urgent d'un personnel du Prestataire.

Le non-respect ou l'inobservation par le Prestataire de ces mesures de sécurité, même dans les cas où elles résultent d'une imprudence ou d'une négligence, est considéré comme une faute pouvant entraîner l'annulation du bon de commande pour faute du Prestataire. Les frais en découlant sont à la charge de celui-ci.

Tout manquement à cette obligation peut également conduire à la résiliation du BC pour faute du Prestataire.

7.4. Audit de sécurité

Sans préjudice aux dispositions de l'arrêté du 18 septembre 2018 portant approbation du cahier des clauses simplifiées de cyber sécurité, l'Acheteur peut effectuer ou faire effectuer un audit de sécurité auprès du Prestataire et/ou des Fournisseurs afin de s'assurer de la prise en compte effective du niveau de sécurité requis par ces derniers.

La demande d'audit de sécurité est validée par l'UGAP avant toute réalisation.

L'Acheteur informe le Prestataire quinze (15) Jours ouvrés à l'avance (date de l'audit, modalités pratiques…).

Le nombre d'audit est limité à deux (2) par an pour le Prestataire et chacun des Fournisseurs, tous Acheteurs confondus.

Par ailleurs, le représentant de l'Acheteur, ou l'organisme mandaté à cette fin, peut, pendant une période de six mois à compter de la fin ou de la résiliation du Marché UGAP, exercer un contrôle dans les locaux du Prestataire et vérifier notamment que les dispositions en matière de destruction de données ont été effectivement appliquées.

7.5. Développement durable

7.5.1. Responsabilité environnementale

Le Prestataire respecte et s'assure du respect par les Fournisseurs CSP de toute réglementation en vigueur en matière de responsabilité environnementale et particulièrement celle régie par le code de l'environnement et applicable notamment aux différents éléments mentionnés ci-dessous :

- Déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE). A ce titre le Prestataire s'assure également du respect et de la conformité des produits à la réglementation relative à la limitation de l'utilisation de certaines substances dangereuses dans les équipements électriques et électroniques (ROHS, Restriction of the Use of Certain Hazardous Substances) ;
- L'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des substances chimiques, ainsi que les restrictions applicables à ces substances (REACH), règlement (CE) n° 1907/2006 du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2006.

Lorsque la règlementation évolue lors de l'exécution des Prestations, le Prestataire s'y conforme.

7.5.2. Insertion sociale

Conformément à l'article L 2112-2 du CCP, le Marché UGAP comporte des stipulations visant à promouvoir l'emploi de personnes rencontrant des difficultés particulières d'insertion et à lutter contre le chômage.

7.6. Droits de propriété intellectuelle

7.6.1. Élément(s) lié(s) à l'exécution des prestations

7.6.1.1. Les éléments concédés : concession de droit d'usage des connaissances antérieures

Dans le cadre des Prestations objet des présentes CGE, à l'exception des Livrables, le Prestataire concède à l'Acheteur, avec l'ensemble des garanties de droit et de fait associées, à titre non exclusif et au fur et à mesure de leur réalisation, le droit d'utiliser et d'exploiter les éléments suivants, conformément à la finalité du Marché UGAP :

- Les logiciels inclus dans les Prestations ;
- Le Portail Nuage Public et les Plateformes des Fournisseurs CSP.

Le Prestataire fournit, avec les Prestations objets des présentes CGE, les logiciels à fonctions générales permettant notamment la mise en œuvre et la gestion des ressources des Prestations.

La fourniture de tout logiciel et mise à disposition des portails / Plateformes consiste en une concession du droit d'usage non exclusive, non cessible et non transférable. Elle comporte la remise à l'utilisateur s'il y a lieu :

- Des logiciels transcrits sur un support d'information lisible ;
- Des manuels décrivant les fonctions et les modalités d'emploi des logiciels et Portails / Plateformes fournis et permettant leur mise en œuvre ;
- D'un document attestant la délivrance de la licence du logiciel et de son numéro.

Cette concession de droit d'usage est accordée pour toute la durée d'exécution des Prestations. Les logiciels concédés sont assujettis à redevance le cas échéant.

Le Prestataire garantit que les logiciels fournis sont conformes aux spécifications annoncées et capables dès leur remise à l'utilisateur, de réaliser les fonctions décrites dans la documentation qui les accompagne.

La concession des droits et/ou titres de propriété intellectuelle relatifs aux éléments précités est effectuée pour toute la durée légale de protection des droits et/ou titres de propriété intellectuelle, telle que reconnue par les lois présentes ou futures, pour le monde entier, sans restriction. La présente concession porte sur l'ensemble des connaissances antérieures susmentionnées, dans toutes leurs versions, qu'elles soient achevées ou inachevées.

Par ailleurs, il est rappelé que lorsque la licence du Logiciel le permet, le Prestataire peut proposer à l'Acheteur un accès au code source.

Enfin, l'Acheteur et le Prestataire peuvent convenir d'une mise en séquestre du code source des Logiciels placés sous le régime des connaissances antérieures.

Les conditions d'accès à ces code sources sont alors définies limitativement et contractualisées directement entre les deux parties.

7.6.1.2. Les éléments cédés (Livrables / résultats) aux Acheteurs

Le Prestataire cède aux Acheteurs l'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférents aux Livrables ou résultats prévus aux présentes CGE ainsi qu'à tout autre résultat ou élément nécessaire à la réalisation desdits Livrables.

Il s'agit notamment de l'ensemble des études, des documentations, base de données, fichiers et plus généralement tout résultat ou Livrable réalisé par le Prestataire pour le compte exclusif de l'Acheteur.

Le Prestataire cède, avec l'ensemble des garanties de droit et de fait associées, à titre non-exclusif et au fur et à mesure de leur réalisation, le droit d'utiliser et d'exploiter les résultats ou Livrables visés ci-dessus, conformément à la finalité du Marché UGAP.

La cession des droits et/ou titres de propriété intellectuelle relatifs aux résultats ou Livrables précités est effectuée pour toute la durée légale de protection des droits et/ou titres de Propriété Intellectuelle, telle que reconnue par les lois présentes ou futures, pour le monde entier, sans restriction. La présente cession porte sur l'ensemble de ces résultats ou Livrables, dans toutes leurs versions, qu'elles soient achevées ou inachevées.

Cette cession est réalisée à titre non- exclusif, sauf :

- Lorsque l'exclusivité est rendue nécessaire par la nature des résultats ou Livrables :
    - Les résultats/Livrables ont pour objet de distinguer l'identité propre de l'acheteur et/ou de ses services ou produits par rapport aux autres entités, services ou produits (tels que dénominations, logos, slogans, chartes graphiques) ;
    - Les résultats/Livrables ont pour objet de promouvoir l'acheteur, ses produits et services et plus généralement ses missions de service public (telles que campagnes de promotion, ou de communication) ;
    - Les résultats/Livrables qualifiés de confidentiels.
- Lorsque l'Acheteur et le Prestataire conviennent contractuellement d'une cession exclusive. Auquel cas, le surcoût engendré par cette exclusivité fait l'objet d'un devis facturé par le Prestataire et accepté par l'Acheteur.

En tout état de cause, le Prestataire s'est engagé à communiquer à l'Acheteur, à la première demande de celui-ci, et au plus tard dans un délai de trente (30) jours, le code source des résultats ou Livrables afin de lui permettre d'exercer des droits d'adaptation, de maintenance et d'évolution des développements spécifiques sur les Livrables/résultats.

7.6.2. Connaissances antérieures de l'Acheteur

Les programmes, logiciels, documentations, base de données, fichiers et plus généralement toute connaissance antérieure remise, ou mise à la disposition du Prestataire par l'Acheteur dans le cadre de l'exécution des Prestations restent la propriété exclusive dudit Acheteur.

Leur reproduction ou leur utilisation par le Prestataire, à d'autres fins que l'exécution des Prestations, est interdite sans l'autorisation écrite préalable de l'Acheteur. Les seules reproductions autorisées sont celles nécessaires à l'exécution du présent Marché. Le Prestataire s'est engagé à les détruire à l'issue du Marché.

Le Prestataire n'acquiert aucun droit de propriété intellectuelle d'aucune sorte, du fait de l'exécution des Prestations lorsque les Prestations ont été réalisées par l'Acheteur.

Les parties conviennent expressément de ce que les dispositions du présent article demeureront en vigueur après la cessation du Marché UGAP, pour quelque cause que ce soit et notamment en cas de résiliation du Marché UGAP, qu'il y ait ou non faute du Prestataire.

7.6.3. Dispositions communes

7.6.3.1. Étendue des droits

Il est précisé que les droits concédés / cédés au titre du présent article, comprennent, dans le respect des droits moraux, l'ensemble des droits patrimoniaux de reproduction, de représentation et de distribution, et notamment les droits d'utiliser, d'incorporer, d'intégrer, d'adapter, de modifier, d'arranger, de corriger, de traduire les connaissances antérieures et/ou résultats/Livrables en toutes langues, en tout ou en partie, en l'état ou modifiés pour les finalités et besoins d'utilisation mentionnés ci-après.

Le droit de reproduction comporte, dans le respect des droits moraux, notamment le droit de reproduire les connaissances antérieures et/ ou résultats/ Livrables, pour quelque usage que ce soit, par quelque procédé que ce soit, connu ou inconnu y compris non prévisible, sur tout support, actuel ou futur et sans limitation de nombre. Les supports peuvent êtres de diverses formes tel que papier, électronique, numérique, analogique, magnétique, optique, vidéographique, pour toute exploitation, y compris en réseau, en tout ou partie, en l'état ou modifiés, par tous procédés et sur tous supports.

Le droit de représentation et de distribution comporte, dans le respect des droits moraux, notamment le droit de communication au public et de mise à disposition du public des connaissances antérieures et/ou résultats/Livrables, en tout ou partie, directement ou indirectement, en l'état ou modifiés, par tous moyens, modes et procédés, connus ou inconnus, sous toute forme, et auprès du public en général ou de catégories de public en particulier, de manière que chacun puisse y avoir accès de l'endroit et au moment qu'il choisit individuellement.

Les droits portant sur les connaissances antérieures et/ou résultats/Livrables qui ont la forme de logiciels comportent, en outre, notamment les droits d'évaluer, d'observer, de tester, de dupliquer, de charger, d'afficher, de stocker, d'exécuter, de modifier, d'arranger, décompiler, assembler, transcrire tout ou partie des résultats, d'en faire la maintenance préventive, corrective, adaptative et évolutive, d'en réaliser de nouvelles versions ou de nouveaux développements, de le traduire en toute langue, transcrire dans tout langage de programmation, configurer, interfacer avec tout logiciel, base de données, produit informatique, d'en réutiliser les algorithmes à toutes fins, d'en intégrer tout ou partie vers ou dans des œuvres existantes ou à venir, faire tous actes aux fins d'interopérabilité avec d'autres systèmes crées de manière indépendante.

Il est convenu que la rémunération de la concession/ cession des droits prévus au présent article est incluse dans le prix perçu par le Prestataire au titre du Marché UGAP, les bases de calcul d'une rémunération proportionnelle ne pouvant être pratiquement déterminées. Néanmoins, lorsque les parties conviennent d'une cession exclusive des Livrables/résultats, au profit de l'Acheteur, une rémunération peut être établie sur devis facturé par le Prestataire et accepté par l'Acheteur.

Le présent article demeure en vigueur après la cessation du Marché UGAP, pour quelque cause que ce soit.

7.6.3.2. Garantie d'éviction et de propriété intellectuelle

Le Prestataire déclare et garantit aux Acheteurs, être le légitime détenteur ou avoir acquis l'ensemble des droits, notamment des droits de propriété intellectuelle, sur les connaissances antérieures et/ou Livrables.

Le Prestataire garantit les Acheteurs contre toute revendication et/ou procédure, quelle qu'en soit la forme, l'objet et la nature, engagée par tout tiers invoquant un droit quelconque, notamment un droit de propriété intellectuelle, auquel l'exécution du Marché UGAP ou la commercialisation de l'offre aurait porté ou porterait atteinte.

Dès l'apparition d'une contestation émanant d'un tiers ou d'un trouble dans la jouissance concernant les Prestations fournies, le Prestataire s'est engagé à prendre immédiatement les mesures propres à les faire cesser.

La responsabilité du Prestataire n'est pas engagée pour toute allégation concernant :

- Les connaissances antérieures que l'Acheteur a fournies au Prestataire pour l'exécution des Prestations ;
- Les éléments incorporés dans les résultats/Livrables à la demande expresse de l'Acheteur ;
- Les modifications, adaptations apportées aux résultats/Livrables, si la cause de l'allégation trouve son fondement dans une modification ou une adaptation apportée par l'Acheteur ou à sa demande expresse.

7.6.3.3. Effets vis à vis des tiers

Dans le cas de sous-traitants, le Prestataire s'est engagé sur l'acceptation des dispositions ci-dessus par ces derniers.

7.7. Protection des données à caractère personnel (RGPD)

7.7.1. Qualification des parties

Dans le cadre de la gestion administrative du Marché UGAP, l'UGAP est qualifiée de Responsable de traitement.

A ce titre, l'UGAP traite les Données personnelles du personnel du Prestataire et/ou du personnel de l'Acheteur, recueillies pour la conclusion et l'exécution du Marché UGAP.

Ces données collectées par l'UGAP permettent l'identification et la communication avec les personnes physiques concernées pour les finalités précitées.

La base juridique de ces traitements est soit l'exécution du Marché UGAP, soit l'intérêt légitime de l'UGAP.

Ces Données sont destinées aux :

- Personnes de l'équipe projet de l'UGAP en charge de l'exécution du Marché UGAP ;
- Acheteurs bénéficiaires et/ou Prestataire de l'offre UGAP « Nuage public » (le cas échéant, en cas de changement de Prestataire, les données de l'Acheteur pourront être transmises, par l'UGAP, au nouveau prestataire de sorte à assurer la continuité et l'exécution de l'offre) ;
- Tiers autorisés, le cas échéant et exclusivement pour satisfaire les obligations légales.

Ces Données sont conservées durant toute la durée nécessaire à l'exécution du Marché UGAP, augmentée des prescriptions légales applicables.

S'agissant de l'exécution des Prestations objet des présentes CGE et nécessitant un Traitement de Données à caractère personnel entre l'Acheteur et le Prestataire, par principe, l'Acheteur est qualifié juridiquement de Responsable de traitement, cependant que le Prestataire est Sous-traitant au sens du règlement général sur la protection des données (RGPD). Par suite, l'Acheteur et le Prestataire concluent directement un accord relatif à la protection des Données, conformément à l'article 28 du règlement précité.

Toutefois, il est rappelé que cette qualification de principe des rapports contractuels entre l'Acheteur et le Prestataire en matière de Traitement de Données à caractère personnel doit faire l'objet d'un examen au cas par cas, Traitement par Traitement, avant l'exécution des Prestations par les parties. L'Acheteur et le Prestataire restent libres de qualifier autrement leurs rôles respectifs dans les activités de Traitement qu'elles sont amenées à réaliser pour l'exécution des Prestations

Dans chacun des scenarii précédemment cités, il appartient à l'Acheteur et au Prestataire de faire leur affaire personnelle des formalités leur incombant au titre de la réglementation relative à la protection des Données, de sorte que l'UGAP ne peut être tenu responsable, à un titre quelconque, de tout préjudice, direct ou indirect, résultant de l'inexécution de leurs obligations respectives.

7.7.2. Engagements des parties

L'Acheteur doit respecter toute disposition résultante :

- De la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;

- Du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil, du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du Traitement des Données à caractère personnel et à la libre circulation de ces Données.

Le Prestataire s'est engagé à respecter la règlementation applicable à la protection des Données à caractère personnel ainsi que son obligation de confidentialité. A titre supplétif des stipulations convenues, le cas échéant, entre les parties dans le cadre d'un accord dédié à la protection des Données, le Prestataire s'est engagé notamment à :

- Collecter, traiter et héberger les Données à caractère personnel confiées par l'Acheteur dans le respect, le cas échéant, de ses instructions écrites - à défaut, conformément à la règlementation précitée ;
- Garantir le respect des obligations légales et réglementaires lui incombant au titre de la protection des Données à caractère personnel, notamment en matière de transferts de Données personnelles (article 44 et suivants du RGPD) ;
- Mettre en œuvre toute mesure technique et organisationnelle appropriée pour protéger les Données à caractère personnel, en prenant en compte l'état des connaissances, les coûts de mise en œuvre et la nature, la portée, le contexte et les finalités du Traitement ainsi que les risques, dont le degré de probabilité et de gravité varie, pour les droits et libertés des personnes physiques, afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque ;
- Assister, le cas échéant, l'Acheteur dans sa réalisation d'une analyse d'impact relative à la protection des Données lorsque le ou les Traitements de Données personnelles issus de la Prestation sont susceptibles d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes concernées ;
- Respecter les droits des personnes concernées par le Traitement de Données personnelles objet de la Prestation ;
- Notifier au Responsable du traitement toute violation de Donnée dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance, et en informer l'UGAP.

De plus, à l'occasion de l'exécution des Prestations, le Prestataire est susceptible d'avoir accès à certaines Données à caractère personnel soumises à la loi modifiée n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Conformément à cette loi, le Prestataire s'est engagé à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations à caractère personnel et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées. Le Prestataire s'est engagé donc à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel et ses sous-traitants :

- Ne faire aucune copie des documents et supports relatifs aux informations à caractère personnel qui lui sont confiées, autrement que dans le strict cadre de l'exécution des Prestations ;
- Ne pas utiliser les documents et supports relatifs aux informations à caractère personnel à des fins autres que celles spécifiées aux Prestations ;
- Ne pas divulguer les informations à caractère personnel à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales, autrement que dans le strict cadre de l'exécution des Prestations ;
- Prendre toute mesure permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques relatifs aux informations à caractère personnel en cours d'exécution des présentes ;
- Prendre toutes mesures de sécurité, notamment matérielle, pour assurer la conservation et l'intégrité des informations à caractère personnel traitées pendant la durée des Prestations.

L'Acheteur et/ou l'UGAP peuvent procéder à toute vérification qui paraîtrait utile pour constater le respect de ses obligations par le Prestataire au titre du présent article.

8. VERIFICATION ET ADMISSION DES PRESTATIONS

8.1. Prestations réalisées par les Fournisseurs

8.1.1. Prestations donnant lieu à une mise en service (Prestations à l'usage et récurrentes)

8.1.1.1. Préalablement à la mise en service

S'il y a lieu, le Prestataire informe l'Acheteur de la date à laquelle les Prestations visées par le BC vont être mises en service (hors Prestations dont la mise en service est activée par l'Acheteur).

Cette information est communiquée aux interlocuteurs désignés de l'Acheteur, au plus tard cinq (5) Jours ouvrés avant cette date de mise en service. L'information se fait par tout moyen permettant de lui donner date certaine pour la ou le(s) mise(s) en service des Prestations.

En tout état de cause, les opérations de vérification doivent commencer à la date de mise en service des Prestations.

Les opérations de vérification ont pour objet de s'assurer de la bonne exécution des Prestations.

8.1.1.2. Vérification de service régulier (VSR) des mises en service

La vérification qualitative des Prestations comprend la vérification de service régulier, qui s'effectue selon les modalités suivantes.

A partir du jour de la mise en service des Prestations, il est procédé par l'Acheteur, et avec le concours du Prestataire et le cas échéant du/des Fournisseurs concerné(s), à la vérification de la régularité du service pendant une période égale à dix (10) Jours ouvrés.

Cette étape doit permettre à l'Acheteur, avec le concours du Prestataire et le cas échéant du/des Fournisseurs concerné(s), de tester et de valider le fonctionnement des Prestations. Cette étape doit également permettre de réaliser, s'il y a lieu, les ajustements techniques et organisationnels nécessaires à l'exploitation des Prestations.

Durant cette étape, les critères d'ajournement, de réfaction ou de rejet sont notamment les suivants :

- Une anomalie bloquante non résolue ;
- Une anomalie non bloquante, détectée à la mise en service, non résolue ;
- Non-respect des engagements de qualité de service ;
- Non-conformité avec les procédures et les engagements d'exploitation.

Au terme de cette période, le service est régulier si l'ensemble des engagements de qualité de service, d'exploitation et de maintenance sont respectés.

8.1.1.3. Admission de la mise en service

A l'issue de la période de vérification de service régulier, le délai pour notifier la décision d'admission, d'ajournement ou de rejet de la mise en service des Prestations est de cinq (5) Jours ouvrés.

L'admission est matérialisée par la signature/validation par l'Acheteur d'une attestation de mise en service en ligne sur le Portail Nuage Public comprenant les informations mentionnées à l'article « Généralités » ci-avant. Passé ce délai, la décision d'admission des Prestations est réputée acquise.

Si le résultat de la VSR est positif, l'admission de la mise en service de la Prestation est prononcée avec effet rétroactif à compter de la date de mise en service de la Prestation.

Si le résultat de la VSR est négatif et qu'une décision d'ajournement avec vérification de la régularité de service pendant une période supplémentaire a été notifiée et qu'à son terme le service est réputé régulier, l'admission de la mise en service de la Prestation est prononcée à compter de la date de démarrage de la période supplémentaire de VSR dont le résultat est positif.

8.1.1.4. Admission de la Prestation

A l'issue de l'admission de la mise en service, l'admission de la Prestation est réputée acquise.

8.1.2. Prestations ponctuelles

Les opérations de vérification portent essentiellement sur la qualité et la quantité des Prestations ponctuelles exécutées.

Le délai pour procéder aux opérations de vérification et notifier la décision expresse d'admission, d'ajournement ou de rejet est de dix (10) Jours ouvrés à compter de la date de réalisation effective desdites Prestations ponctuelles.

8.2. Prestations réalisées par le Prestataire (Prestations associées)

8.2.1. Prestations associées ponctuelles

Les opérations de vérification portent essentiellement sur la qualité et la quantité des Prestations associées exécutées.

Le délai pour procéder aux opérations de vérification et notifier la décision expresse d'admission, d'ajournement ou de rejet est de dix (10) Jours ouvrés à compter de la date de réalisation effective desdites Prestations associées ponctuelles.

Un document conforme au modèle annexé aux présentes CGE (annexe modèle d'attestation d'admission des Prestations associées ponctuelles) est renseigné et signé par l'Acheteur et le Prestataire.

8.2.2. Prestations associées récurrentes

S'il y a lieu, le Prestataire informe l'Acheteur de la date à laquelle les Prestations visées par le BC vont débuter.

Cette information est communiquée aux interlocuteurs désignés de l'Acheteur, au plus tard cinq (5) Jours ouvrés avant cette date de début d'exécution. L'information se fait par tout moyen permettant de lui donner date certaine pour la ou le(s) début(s) d'exécution des Prestations.

En tout état de cause, les opérations de vérification doivent commencer à la date de début d'exécution des Prestations.

Les opérations de vérification ont pour objet de s'assurer de la bonne exécution des Prestations.

Le délai pour procéder aux opérations de vérification est de dix (10) Jours ouvrés.

8.3. Dispositions communes

8.3.1. Ajournement

Lorsque des Prestations ne peuvent être admises que moyennant certaines mises au point, l'Acheteur prend une décision motivée d'ajournement en émettant des réserves. Le Prestataire doit réaliser (ou faire réaliser par le Fournisseur) les corrections nécessaires dans un délai de dix (10) Jours ouvrés à compter de la réception de la décision.

Le Prestataire présente des Prestations qui prennent en compte les mises au point nécessitées par les réserves. L'Acheteur dispose d'un nouveau délai de dix (10) Jours ouvrés pour vérifier la conformité des Prestations. L'Acheteur peut alors : prononcer une décision explicite d'admission dans le délai de dix (10) Jours ouvrés, garder le silence et générer une décision tacite d'acceptation après l'expiration du délai de dix (10) Jours ouvrés ou prendre une nouvelle décision d'ajournement.

8.3.2. Rejet des Prestations

En cas de rejet d'une Prestation, celle-ci peut être résiliée de plein droit aux torts du Prestataire et sans indemnité.

9. FACTURATION ET PAIEMENT

La facturation des Prestations est effectuée comme suit :

- Pour les commandes de Prestations à l'usage :
  - En une seule fois à l'issue de l'admission de la mise en service des Prestations de la commande (terme à échoir).
- Pour les commandes de Prestations récurrentes :
  - Trimestriellement ou annuellement terme à échoir pour les commandes pluriannuelles.

    Le choix de la périodicité relève de l'Acheteur pour les Prestations récurrentes réalisées par les Fournisseurs, selon le cas échéant de conditions tarifaires applicables différentes.

    La première facturation a lieu à l'issue de l'admission de la mise en service / début d'exécution des Prestations de la commande ;
  - En une seule fois à l'issue de l'admission de la mise en service des Prestations (terme à échoir) pour toute commande d'un (1) à douze (12) mois.
- Pour les Prestations associées ponctuelles (réalisées par le Prestataire) :
  - En une seule fois, à l'issue de l'admission de la Prestation (terme échu).

10. ENGAGEMENTS DE QUALITE DE SERVICE / PENALITES

10.1. Pénalités de retard d'exécution des Prestations associées ponctuelles (réalisées par le Prestataire)

L'Acheteur est informé de l'existence de pénalités prévues au Marché liant l'UGAP au Prestataire en cas de retard d'exécution des Prestations associées ponctuelles (réalisées par le Prestataire). Ces pénalités sont, le cas échéant, perçues par l'UGAP directement auprès du Prestataire, puis reversées à l'Acheteur dans les conditions fixées à l'article 10 des CGV de l'UGAP.

Ces pénalités peuvent cependant faire l'objet d'une exonération en faveur du Prestataire, par application d'un seuil contractuel d'exonération des pénalités en dessous duquel, elles ne sont pas perçues.

10.2. Engagements de qualité de service et pénalités associées gérées par l'Acheteur

L'UGAP donne mandat à l'Acheteur de se prévaloir du droit au versement des pénalités ci-après à l'encontre du Prestataire. Ainsi, les pénalités de toute nature énoncées au présent article font l'objet d'une gestion directe entre le Prestataire et l'Acheteur.

A titre exceptionnel, à la demande du Prestataire ou de l'Acheteur, l'UGAP se réserve la possibilité soit de comptabiliser un avoir ou de d'émettre elle-même un titre de recette afin de prendre en compte les pénalités venant en déduction d'une demande de paiement du Prestataire.

Les pénalités ne sont pas libératoires.

10.2.1. Pénalités pour non-respect des engagements de qualité de service (SLA)

Le Prestataire fournit (et s'assure que les Fournisseurs fournissent) les Prestations dans le strict respect des engagements de qualité de service déterminés en annexe « Description des Prestations », dans les CGU et le cas échéant dans les CPU des Fournisseurs.

En cas de non-respect desdits engagements de qualité de service, sans mise en demeure préalable, des pénalités sont appliquées selon les modalités décrites ci-après.

En tout état de cause, en cas de contradiction entre les CGU et les documents du Marché UGAP, les documents du Marché UGAP prévalent.

Les pénalités s'appliquent en cas de non-respect des engagements de qualité de service, décrits à l'annexe « Description des Prestations » relatifs aux :

- Services du Prestataire inclus de base dans la fourniture des Services Cloud ;
- Prestations associées récurrentes réalisées par le Prestataire ;
- Prestations réalisées par les Fournisseurs.

Toute Minute, heure ou jour de retard commencé compte dans le calcul des pénalités. En cas de résiliation d'une Prestation ou du Marché, les pénalités sont éventuellement appliquées jusqu'à la veille incluse du jour de la date d'effet de la résiliation.

Les jours, heures et minutes de non-respect des engagements de qualité de service se décomptent dans la limite des heures de fonctionnement retenues pour la Prestation concernée.

Les pénalités sont appliquées, sauf cas de force majeure, dès lors que l'indisponibilité persiste au-delà des délais et conditions définis.

10.2.1.1. Engagements de qualité de service et pénalités associées

Indicateur	Engagement	Pénalité en cas de non-respect de l'engagement
Prestation associée récurrente de Suivi opérationnel		
Date de la réunion de lancement	10 Jours ouvrés à compter de la notification du BC par l'UGAP	500 € par 10 Jours ouvrés de retard
Date de la réunion périodique	Selon périodicité choisie par l'Acheteur	500 € par 10 Jours ouvrés de retard
Proposition d'organisation de la réunion	15 Jours ouvrés avant la date de la réunion	Pas de pénalité
Proposition de support de présentation (ou support non conforme)	3 Jours ouvrés avant la date retenue pour la réunion	50 € par Jour ouvré de retard
Délai de transmission du projet de compte-rendu de la réunion de pilotage / Compte-rendu validé	• 5 Jours ouvrés pour le projet à compter de la date de la réunion • 3 Jours ouvrés pour le compte-rendu validé à compter du retour de l'Acheteur	50 € par Jour ouvré de retard
Délai de mise à disposition des rapports et statistiques / conformité des formats et contenus	Selon périodicité choisie par l'Acheteur	100 € par 5 Jours ouvrés de retard et/ou non-conformité
Divers		
Délais de communication des informations demandées par l'Acheteur (ou informations incomplètes)	Lorsqu'une obligation de communication est prévue à la charge du Prestataire : 10 Jours ouvrés sauf autre délai précisé aux présentes CGE (et son annexe « Description des Prestations »	50 € par Jour ouvré de retard

Indicateur	Engagement	Pénalité en cas de non-respect de l'engagement
Incidents / Litiges de l'Acheteur		
Résolution Incident de sévérité 1 de la responsabilité du Prestataire	2 Jours ouvrés à compter du signalement de l'Incident par le Prestataire ou l'UGAP ou l'Acheteur	100 € par Jour ouvré de retard
Résolution Incident de sévérité 2 de la responsabilité du Prestataire	5 Jours ouvrés à compter du signalement de l'Incident par le Prestataire ou l'UGAP ou l'Acheteur	50 € par Jour ouvré de retard
Résolution Incident de sévérité 3 / Litige	10 Jours ouvrés à compter du signalement de l'Incident par le Prestataire ou l'UGAP ou l'Acheteur	25 € par Jour ouvré de retard
Portail Nuage Public / parcours de commande		
Mise à disposition de la simulation financière par le Fournisseur CSP (à l'issue du PAaC)	Délai de 5 Jours ouvrés à compter de la demande	Au-delà, l'Acheteur peut écarter le Fournisseur CSP de son choix (en cas de plusieurs Fournisseurs CSP à l'issue du PAaC) en cas de retard imputable au Fournisseur CSP. Le Prestataire vérifie le dépassement des délais de 5 Jours ouvrés avant de procéder à l'édition du BS.
Mise à disposition de la simulation financière par le Fournisseur tiers	Délai de 5 Jours ouvrés à compter de la demande	Pas de pénalité
Etablissement de la / des propositions commerciales	Délai d'1 Heure ouvrée à compter de la réception de la ou des simulations financières	50 € par Heure ouvrée de retard
Etablissement du BS (dont attestation de choix le cas échéant)	Délai d'1 Heure ouvrée à compter de la validation par l'Acheteur de la proposition commerciale retenue	50 € par Heure ouvrée de retard
Création / transfert du compte Bénéficiaire sur la plateforme du Fournisseur CSP	• Transfert administratif : 3 Jours ouvrés ; • Création standard (jusqu'à 2 « tenants ») : 3 Jours ouvrés ; • Création complexe (3 « tenants » ou plus) : 5 Jours ouvrés	50 € par Jour ouvré de retard
Services Cloud (Prestations réalisées par les Fournisseurs)		
Se référer aux CGU (et le cas échéant aux CPU) du/des Fournisseurs concernés		

10.2.1.2. Modalités de calcul

Les pénalités sont cumulatives.

Le calcul des pénalités est réalisé par le Prestataire par défaut ou le cas échéant par l'Acheteur tous les trois (3) mois pour l'ensemble des indicateurs. Les indicateurs et éventuelles pénalités découlant du non-respect des engagements de qualité de service sont communiqués à l'issue de chaque trimestre par courrier électronique aux interlocuteurs désignés de l'Acheteur. Ils sont présentés et commentés lors des réunions de suivi opérationnel en cas de Prestation de suivi opérationnelle souscrite par l'Acheteur.

10.2.1.3. Plafonnement des pénalités :

Le montant total des pénalités est plafonné comme suit :

- À trente pour cent (30%) du montant HT du BC lorsque les pénalités portent sur un BC hors Services Cloud°;
- Tel que précisé le cas échéant dans les CGU/CPU pour les Services Cloud°;
- Montant de mille euros (1 000 €) lorsque les pénalités ne sont pas associées à un BC en particulier.

10.2.1.4. Seuil d'exonération des pénalités :

Le Prestataire est exonéré des pénalités comme suit :

- Dont le montant ne dépasse pas cent euros (100 €) pour les pénalités ne portant pas sur les Services Cloud ;
- Conformément aux dispositions précisées le cas échéant dans les CGU / CPU pour les Services Cloud.

10.2.2. Pénalités en cas de violation des obligations de sécurité ou de confidentialité

Sans préjudice des dispositions prévues aux articles 77 et suivants du RGPD (notamment du droit à introduire une réclamation devant une autorité de contrôle), en cas de violation des mesures de sécurité ou de l'obligation de confidentialité, le Prestataire s'expose sans mise en demeure préalable aux pénalités suivantes :

- En cas de non-respect des règles de sécurité et de protection des informations confidentielles n'impliquant pas des Données à caractère personnel : application d'une sanction égale à zéro virgule cinq pour cent (0,5%) du montant exécuté HT du BC de l'Acheteur à la date de constatation du fait générateur ;
- En cas de non-respect des règles de sécurité et de protection des informations confidentielles impliquant des Données à caractère personnel n'ayant pas fait l'objet d'un chiffrement : application d'une sanction égale à deux pour cent (2%) du montant exécuté HT du BC de l'Acheteur à la date de constatation du fait générateur.

En cas de constatation de plusieurs faits générateurs, les sanctions pécuniaires ainsi établies sont appliquées de façon cumulative.

L'application par le Prestataire de mesures correctives ne saurait l'exonérer du paiement des sanctions pécuniaires.

Les sanctions pécuniaires sont appliquées sans préjudice des sanctions pénales ou administratives encourues par le Prestataire.

11. ANNEXES

- Modèle d'attestation d'admission de Prestations associées ponctuelles V1 041024 ;
- Description des Prestations V1 041024

ANNEXE « DESCRIPTION DES PRESTATIONS »

AUX CONDITIONS GENERALES D'EXECUTION

V2

Nuage public

Services d'informatiques en nuage (Cloud public) IaaS/PaaS

Accord-cadre :

Objet	N°	Prestataire
Services d'informatique ennuage (IAAS/PAAS) « Nuage Public »	416609	Crayon France (mandataire) SMLB Next (cotraitant)

SOMMAIRE

1. DEFINITIONS TECHNIQUES 4

2. PRESENTATION DES PRESTATIONS DU MARCHE UGAP 7

2.1. PRESTATIONS OBJET DES PRESENTES CGE 7
2.2. PRESTATIONS EXCLUES DU MARCHE UGAP 7
2.3. LISTE DES FOURNISSEURS CSP / CONTINUITE DES PRESTATIONS 8

3. DISPOSITIONS GENERALES 9

3.1. NORMES, STANDARDS TECHNIQUES ET REGLEMENTS 9
3.2. PERENNITE DES OFFRES TECHNIQUES 9
3.3. LANGUE 9
3.4. REUNIONS PRESTATAIRE / ACHETEUR 9
3.5. NOTIFICATIONS DE LA PART DU PRESTATAIRE 10
3.6. LIVRABLES 10
3.6.1. Généralités 10
3.6.2. Rapports et statistiques 10
3.7. OPTIMISATION DES DELAIS ET DES PRESTATIONS 10

4. EXIGENCES DE SECURITE / QUALIFICATIONS / CERTIFICATIONS 11

4.1. GENERALITES 11
4.2. EXIGENCES DE SECURITE RELATIVES AUX PRESTATIONS REALISEES PAR LE PRESTATAIRE 11
4.2.1. Politique de sécurité des Systèmes d'information (PSSI) 11
4.2.2. Localisation des Prestations 11
4.2.2.1. Localisation du stockage et du traitement des données 11
4.2.2.2. Localisation des opérations d'administration / supervision et de support 11
4.2.3. Confidentialité des données 12
4.2.4. Résilience des outils du Prestataire dans le cadre de l'exécution des Prestations 12
4.2.5. Maintien en Condition Opérationnelle (MCO) et de sécurité (MCS) 12
4.2.5.1. Mises à jour 12
4.2.5.2. Opérations de maintenance 12
4.2.5.3. Gestion des événements de sécurité 12
4.2.6. Gestion des identités et des accès 13
4.2.7. Audits de sécurité 13
4.3. EXIGENCES DE SECURITE RELATIVES AUX PRESTATIONS REALISEES PAR LES FOURNISSEURS 13
4.3.1. Localisation des Prestations 13
4.3.1.1. Localisation du stockage et du traitement des données 13
4.3.1.2. Localisation des opérations d'administration / supervision et de support 13
4.3.2. Protection des données à caractère personnel 14
4.3.3. Confidentialité des données 14
4.3.4. Qualifications / certifications 14
4.3.5. Gestion des identités et des accès 14

5. PRESTATIONS REALISEES PAR LE PRESTATAIRE 15

5.1. SERVICES DU PRESTATAIRE INCLUS DANS LA FOURNITURE DES SERVICES CLOUD 15
5.1.1. Service client 15
5.1.1.1. Description générale 15
5.1.1.2. Accompagnement Acheteur 15
5.1.1.3. Gestion des demandes 15
5.1.2. Portail Bénéficiaire 16
5.1.3. Création / transfert / configuration du compte Bénéficiaire sur la Plateforme du Fournisseur CSP 16
5.1.4. Portabilité / transférabilité en fin d'exécution des Prestations 16
5.1.4.1. Procédure - plan de portabilité / transférabilité 16
5.1.4.2. Informations en vue du transfert 17
5.1.4.3. Éléments à restituer / détruire 17
5.1.4.4. Assistance technique 17
5.1.5. Engagements de Qualité de Service (SLA) 18
5.1.6. Enquêtes de satisfaction 18
5.2. PRESTATIONS ASSOCIEES REALISEES PAR LE PRESTATAIRE 18

5.2.1. Prises en main / accompagnement *19*
5.2.1.1. Prise en main des fonctionnalités avancées du Portail Bénéficiaire 19
5.2.1.2. Accompagnement à la création / transfert de compte complexe 19
5.2.1.3. Prise en main de l'environnement du Fournisseur CSP 19
5.2.1.4. Prise en main des outils de sécurité d'un Fournisseur CSP 19
5.2.1.5. Prise en main des outils de pilotage de la consommation d'un Fournisseur CSP 20
5.2.2. Création de Livrables personnalisés *20*
5.2.3. Suivi opérationnel (Prestation associée récurrente) *20*
5.2.3.1. Responsable de suivi opérationnel 20
5.2.3.2. Réunion de lancement 21
5.2.3.3. Réunions de suivi opérationnel 21
5.2.3.4. Supports et Livrables des réunions 22
5.2.3.5. Délai / Durée 22
5.2.3.6. Principe de tarification 22

6. PRESTATIONS REALISEES PAR LES FOURNISSEURS 23

6.1. SERVICES CLOUD 23
6.1.1. Services Cloud issus des catalogues des Fournisseurs CSP (hors Marketplace) *23*
6.1.1.1. Services de Capacité Cloud 23
6.1.1.2. Prestations complémentaires au catalogue du Fournisseur CSP 24
6.1.2. Services Cloud de la Marketplace du Fournisseur CSP *24*
6.2. SERVICES DES FOURNISSEURS INCLUS DANS LA FOURNITURE DES SERVICES CLOUD 25
6.2.1. Service client du Fournisseur *25*
6.2.2. Plateforme Fournisseur CSP *25*
6.2.2.1. Gestion des comptes de la Plateforme Fournisseur CSP 25
6.2.2.2. Suivi de consommation 25
6.2.3. Engagements de qualité de service (SLA) des Fournisseurs / pénalités *26*

1. DEFINITIONS TECHNIQUES

Ces définitions viennent compléter celles du corps des CGE.

<table>
<tr><td>Informatique en nuage (Cloud / Cloud computing)</td><td>Modèle de gestion informatique permettant l’accès via un réseau (Internet a priori) à des ressources informatiques partagées et configurables.</td></tr>
<tr><td>Infrastructure as a service (IaaS) / Infrastructure à la demande</td><td>Mise à disposition de ressources informatiques abstraites (puissance CPU, mémoire, stockage, etc ..). Le modèle permet à l’Acheteur de disposer de ressources externalisées virtualisées. L’Acheteur ne contrôle pas l’infrastructure matérielle ni la couche de virtualisation mais garde le contrôle sur le système d’exploitation (OS), les applications déployées ainsi que sur certains composants réseau.
De base, le IaaS s’entend comme public (l’ensemble des composantes sont partagées). Il peut être décliné en IaaS dédié (par exemple lorsque la composante de traitement est dédiée à un Acheteur).</td></tr>
<tr><td>Platform as a service (PaaS) / Plateforme à la demande</td><td>Mise à disposition de plateformes d’hébergement d’applications. Ce modèle permet à l’Acheteur de déployer ses applications créées à partir d’un langage de programmation, des librairies, des services ou des outils mis à disposition. L’Acheteur n’a pas la maîtrise de l’infrastructure technique sous-jacente, gérée et contrôlée par le Fournisseur (réseau, serveurs, OS, stockage, etc.). L’Acheteur a cependant la maîtrise des applications déployées sur cette plateforme. Il peut aussi avoir la maîtrise de certains services composant cette plateforme ou de certains éléments de configuration suivant la répartition des rôles définie dans le service. Exemple : mise à disposition d’instances de bases de données, d’intergiciels ou de plateforme d’intégration.
De base, le PaaS s’entend comme public (l’ensemble des composantes sont partagées). Il peut être décliné en PaaS dédié (par exemple lorsque la composante de traitement est dédiée à un Acheteur).</td></tr>
<tr><td>Services Cloud / Services de Cloud public</td><td>Services informatiques en nuage accessibles généralement par Internet à tout utilisateur (individuel ou entreprise) souhaitant y accéder. Les prestations sont mises en œuvre et opérées par le Fournisseur. Les infrastructures utilisées sont par défaut partagées par l’ensemble des clients du Fournisseur.
Les Services Cloud du Marché comprennent :
<table>
<tr><th>Fournisseur</th><th>Services de Capacité Cloud</th><th>Prestations complémentaires</th></tr>
<tr><td>Fournisseur CSP</td><td>X</td><td>X</td></tr>
<tr><td>Fournisseur tiers de la Marketplace du Fournisseur CSP (le cas échéant)</td><td>X</td><td>X</td></tr>
</table>
Un Service Cloud d’un Fournisseur CSP correspond à une référence identifiée distinctement par un prix public dans son catalogue, disponible à l’ensemble de sa clientèle professionnelle.
Des engagements de qualité de service sont associés à chacun de ces Services Cloud.</td></tr>
<tr><td>Services de Capacité Cloud</td><td>Services Cloud de type IaaS (Infrastructure as a Service), PaaS (Platform as a Service) ainsi que les services transverses et outillages IaaS/PaaS issus des catalogues des Fournisseurs CSP et le cas échéant des Marketplaces des Fournisseurs CSP, proposées sous forme de Prestations à l’usage ou de Prestations récurrentes.</td></tr>
<tr><td>Prestations complémentaires</td><td>Prestations de type formation / support, en lien avec les Services de Capacité Cloud du Marché, proposées par les Fournisseurs CSP et le cas échéant par les Fournisseurs tiers.</td></tr>
<tr><td>Portail Bénéficiaire / Portail Nuage Public</td><td>Accès Web mis à disposition de l’Acheteur par le Prestataire.</td></tr>
</table>

Plateforme Fournisseur CSP	Accès Web mis à disposition de l'Acheteur par le Fournisseur CSP, le cas échéant personnalisé par le Prestataire afin de respecter les dispositions du Marché (plateforme privative).
Marketplace (du Fournisseur CSP)	Espace de la Plateforme Fournisseur CSP donnant accès à un catalogue numérique de solutions proposées par des Fournisseurs tiers
Engagements de Qualité de Service ou Service Level Agreement (SLA)	Niveaux de qualité de service que le Prestataire et les Fournisseurs s'engagent à respecter tout au long de l'exécution des Prestations.
Heures de fonctionnement	Fenêtre de temps durant laquelle les Prestations sont opérationnelles (hors périodes de maintenance programmée). Sauf dispositions contraires spécifiées à la présente annexe, les heures de fonctionnement couvrent la fenêtre de temps 24h/24 7j/7.
Taux de disponibilité mensuel	Nombre de minutes au cours du mois pendant lesquelles la Prestation est disponible pendant les Heures de fonctionnement souscrites. Seuls les Incidents de sévérité 1 sont pris en compte.
GTR (Garantie de Temps de Rétablissement)	Temps maximum de rétablissement contractuel de la Prestation en cas d'Incident pendant les Heures de fonctionnement. Le délai de rétablissement correspond au temps écoulé entre la date et l'heure de signalisation de l'Incident par l'Acheteur ou le Prestataire ou le Fournisseur (date et heure au plus tôt) et la date et l'heure de fermeture de l'Incident convenues entre l'Acheteur et le Prestataire ou le Fournisseur.
Incident	• Défaillance et/ou anomalie portant sur la fourniture de la Prestation ; • Retard excessif dans sa livraison et/ou un défaut de conformité et/ou un défaut mettant en jeu la sécurité du système d'information du Prestataire et/ou du Fournisseur et/ou de l'Acheteur ; • Tout élément donnant lieu à une demande d'assistance ou à la génération d'un rapport.
Incident de sévérité 1	• Perte totale de la Prestation concernée (Coupure de service) hors maintenance programmée ou • Dégradation de la Prestation concernée telle que l'Acheteur n'est pas en mesure d'utiliser la Prestation et est prêt à la libérer en vue de réaliser des tests immédiats (sauf dans le cas de tests menés délibérément par l'Acheteur dans le cadre de la Prestation) ou • Un incident de sécurité associé à des conséquences de gravité élevée ou • Une violation ou une brèche de données au sens du RGPD ou • A la demande de l'Acheteur ou de l'UGAP, Incident de priorité 2 récurrent (au moins 4 Incidents similaires sur une même Prestation dans une période de 10 Jours ouvrés) ou • A la demande de l'Acheteur ou de l'UGAP, Incident de priorité 2 non résolu au bout de 3 Jours ouvrés

Incident de sévérité 2	• Dégradation de la Prestation concernée lorsque l'Acheteur est en mesure de ou souhaite continuer à utiliser la Prestation et n'est pas prêt à la libérer en vue de réaliser des tests immédiats ou • Indication erronée relative au suivi de consommation ou à l'impact environnemental (résultant d'un défaut d'agrégat des informations de consommation, et non relativement à la pertinence intrinsèque de l'indicateur) ou • Un incident de sécurité associé à des conséquences de gravité modérée ou • A la demande de l'Acheteur ou de l'UGAP, Incident de priorité 3 récurrent (au moins 3 Incidents similaires sur une même Prestation dans une période de 10 Jours ouvrés) ou • A la demande de l'Acheteur ou de l'UGAP, Incident de priorité 3 non résolu au bout de 10 Jours ouvrés
Incident de sévérité 3 / Litiges	• Demandes de l'Acheteur ou de l'UGAP n'affectant pas la Prestation et autres demandes non couvertes par les sévérités 1 et 2
Ticket d'Incident	Méthode utilisée par le Prestataire, l'Acheteur et le Fournisseur pour signaler au support technique du Prestataire (ou du Fournisseur) la détection d'un Incident ou le non-respect d'un Engagement de Qualité de Service. Un numéro de référence unique est généré par le Prestataire (ou le Fournisseur) et communiqué à l'Acheteur via le Portail Bénéficiaire (ou la Plateforme du Fournisseur CSP) à utiliser chaque fois qu'il contacte le support technique du Prestataire (ou du Fournisseur) pour obtenir des informations sur le Ticket d'Incident en question, ou, le cas échéant, pour informer le Prestataire (ou le Fournisseur) du rétablissement du service. Le Ticket d'Incident est clôturé par le Prestataire (ou le Fournisseur) qui en informe instantanément l'Acheteur via le Portail.

2. PRESENTATION DES PRESTATIONS DU MARCHE UGAP

Le Marché UGAP a pour objet les services d'informatique en nuage (IaaS/PaaS).

Le Marché UGAP correspond au « Cloud commercial », anciennement « Cercle 3 », tel que défini dans la doctrine « Cloud au centre » de l'Etat, circulaire n° 6282-SG du 5 juillet 2021 relative à la doctrine d'utilisation de l'informatique en nuage de l'Etat mise à jour le 31 mai 2023 :

https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf/circ?id=45446

La doctrine introduit notamment la notion de « Cloud de confiance » dont l'utilisation est requise dans certains cas spécifiques et qui désigne les services Cloud qualifiés SecNumCloud par l'ANSSI (ou une certification européenne équivalente) conjuguée à des dispositions destinées à les immuniser contre tout accès non autorisé par des autorités publiques d'État tiers.

2.1. Prestations objet des présentes CGE

Le Marché comprend les Prestations suivantes :

- *Les Prestations réalisées par le Prestataire à destination de l'Acheteur :*
    - Services inclus dans la fourniture des Services Cloud ;
    - Prestations associées.
- *Les Prestations réalisées par les Fournisseurs :*
    - Services Cloud :
        - Services Cloud issus des catalogues des Fournisseurs CSP ;
        - Services Cloud des Marketplaces des Fournisseurs CSP ;
    - Services inclus dans la fourniture des Services Cloud :
        - Services client des Fournisseurs CSP ;
        - Plateformes des Fournisseurs CSP ;
        - Engagements de qualité de service des Fournisseurs CSP.

2.2. Prestations exclues du Marché UGAP

Sont notamment exclues du Marché UGAP les prestations suivantes :

- Les services d'accès à des logiciels dans le cloud, de type SaaS (Software as a Service)

  Les services SaaS concernent la mise à disposition d'applications hébergées par un tiers. L'acheteur n'a pas la maîtrise de l'infrastructure technique sous-jacente. Le fournisseur de ce service gère de façon transparente pour l'acheteur l'ensemble des aspects techniques requérant des compétences informatiques. L'acheteur garde la possibilité d'effectuer quelques paramétrages métier dans l'application. Exemples : « CRM », outils collaboratifs, messagerie, Business Intelligence, « ERP », etc.

  Sont considérés, de façon générale, comme services SaaS les services pour lesquels l'utilisateur final n'a pas besoin de compétences informatiques particulières.

- Les prestations d'accompagnement (hors Prestations issues des catalogues des Fournisseurs CSP éligibles et les Prestations réalisées par le Prestataire telles que définies au présent Marché) ;

- Les prestations de Maintien en Condition Opérationnelle (MCO opérée par un tiers) ;
- Les prestations de type accompagnement de projet MOA / MOE (Maîtrise d'ouvrage / Maîtrise d'œuvre) ;
- Les prestations de type exploitation applicative (Tierce maintenance applicative).

2.3. Liste des Fournisseurs CSP / Continuité des Prestations

Afin de permettre la continuité de service des projets des Acheteurs en cours auprès des Fournisseurs CSP de l'offre UGAP, les Fournisseurs CSP suivants sont obligatoirement proposés par le Prestataire :

- 3DS Outscale (Outscale Public Cloud * / Outscale Secteur public *)
- AWS ;
- Clever Cloud ;
- Cloud Temple ;
- Google Cloud Platform (GCP) ;
- Microsoft Azure ;
- Oracle (Cloud) ;
- Orange ;
- OVH (BareMetal* / OVH Private Cloud* / OVH Private Cloud SecNumCloud* / OVH Public Cloud*) ;
- Platform.sh ;
- Scaleway ;
- Scalingo.

(*) : et le cas échéant son futur équivalent (d'un point de vue technique et fonctionnel) au sein du catalogue du Fournisseur CSP

L'article « Création / transfert / configuration du compte Bénéficiaire sur la plateforme du Fournisseur CSP » de la présente annexe précise les dispositions relatives à la continuité de service.

3 nouveaux Fournisseurs CSP sont également disponibles dès l'ouverture de l'offre :

- Cegedim Cloud ;
- NumSpot ;
- S3ns.

En cours d'exécution des Prestations, peuvent être ajoutés de nouveaux Fournisseurs CSP ainsi que le cas échéant leurs marketplaces.

Les Fournisseurs CSP et les marketplaces disponibles au moment de la demande / commande de l'Acheteur, sont listés et présentés sur le Portail Nuage public.

3. DISPOSITIONS GENERALES

3.1. Normes, standards techniques et règlements

Les Prestations doivent respecter toute réglementation applicable en vigueur au moment de leur exécution.

Les Prestations objet des CGE doivent notamment supporter les standards définis et doivent être conformes aux normes nationales et internationales.

Ces normes et règlements émanent notamment des organismes suivants :

- Internet Engineering Task Force (IETF) ;
- Organisation Internationale de Normalisation (ISO) ;
- Association Française de Normalisation (AFNOR) ;
- Commission électrotechnique internationale (CEI) ;
- Institut des Ingénieurs en Electricité et en Electronique (IEEE) ;
- Comité Européen de Normalisation (CEN) ;
- Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) ;
- Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI) ;
- Agence du numérique en santé (ANS).

En cas de divergence entre les spécifications des normes, la plus contraignante est retenue.

Le Prestataire ne saurait se prévaloir de l'absence de référence dans la présente annexe à un texte réglementaire ou normatif pour prétendre s'y soustraire.

3.2. Pérennité des offres techniques

Chaque Prestation s'entend comme la technologie aujourd'hui existante ou son équivalent en termes de coûts et qualité de services notamment, ainsi que son éventuelle future remplaçante dans l'offre du Prestataire et/ou des Fournisseurs en réponse à l'évolution technologique des services d'Informatique en nuage (IaaS / PaaS). Les nouvelles technologies ne doivent pas avoir d'impact sur les équipements et interfaces des Acheteurs.

Les Prestations doivent supporter les évolutions technologiques à venir dès lors que ces technologies sont disponibles et maitrisées par les principaux acteurs industriels concernés.

3.3. Langue

Toutes les Prestations, dont le service client, le support et les transferts de compétences / formations, sont réalisées en langue française.

Le Portail Bénéficiaire est disponible en langue française.

Tous les supports écrits et notamment les Livrables sont rédigés en langue française, la documentation en anglais restant disponible à la demande de l'Acheteur.

3.4. Réunions Prestataire / Acheteur

Les réunions sont organisées par le Prestataire et programmées en accord avec les interlocuteurs désignés de l'Acheteur.

Le Prestataire soumet à l'Acheteur (au choix de l'Acheteur via courrier électronique ou Portail Bénéficiaire si fonctionnalité disponible) :

- Une proposition d'organisation (notamment date, projet d'ordre du jour et d'invitation des personnes) au minimum 10 Jours ouvrés avant la date de réunion ;

- Une proposition de support de présentation au moins trois (3) Jours ouvrés avant la date retenue pour la réunion ;
- Un projet de compte-rendu (Livrable) pour relecture, remarques et acceptation dans les cinq (5) Jours ouvrés suivant la réunion ;
- Un compte-rendu validé (Livrable) au format PDF ou équivalent prenant en compte les remarques de l'Acheteur au maximum trois (3) Jours ouvrés après les retours de l'Acheteur.

  Une fois validé, ce compte-rendu est mis à disposition sur le Portail Bénéficiaire.

Lorsque l'Acheteur est situé en France continentale, les réunions se tiennent dans les locaux désignés de l'Acheteur sauf lorsque spécifié dans la présente annexe ou accord de l'Acheteur au cas par cas pour une réunion dans les locaux du Prestataire ou à distance.

Lorsque l'Acheteur est situé en Corse ou dans les DROM/COM, les réunions sont réalisées à distance sauf lorsque spécifié dans la présente annexe ou accord du Prestataire au cas par cas pour une réunion en présentiel chez l'Acheteur, sans surcoût, ou accord de l'Acheteur au cas par cas pour une réunion en présentiel chez le Prestataire.

3.5. Notifications de la part du Prestataire

Toutes les notifications (de type information, ouverture / suivi / fermeture Ticket d'Incident ou litige, alertes, etc…) de la part du Prestataire sont adressées à l'Acheteur via :

- Le Portail Bénéficiaire ;

ET aux interlocuteurs désignés de l'Acheteur, au(x) choix de celui-ci, via :

- Courrier électronique ;
- Tchap ;
- Mattermost ;
- Slack.

3.6. Livrables

3.6.1. Généralités

Sauf dispositions contraires spécifiques à un Livrable donné prévues à la présente annexe, les dispositions suivantes s'appliquent pour l'ensemble des Livrables définis au Marché UGAP.

Les Livrables sont mis à disposition de l'Acheteur sur le Portail Bénéficiaire et/ou transmis par courrier électronique en parallèle aux interlocuteurs désignés de l'Acheteur dès leur réalisation par le Prestataire.

3.6.2. Rapports et statistiques

L'ensemble des rapports et statistiques doit pouvoir également être accessible :

- Par téléchargement des données brutes à l'origine (format csv, Excel, JSON, OpenDocument) ;
- Sous la forme d'une source de données à laquelle se connecter selon des modalités correspondant à l'état de l'art.

3.7. Optimisation des délais et des Prestations

Le Prestataire s'assure d'optimiser les délais et l'ordre ou le parallélisme de réalisation des différentes Prestations de tous domaines afin de réduire au maximum le délai global.

4. EXIGENCES DE SECURITE / QUALIFICATIONS / CERTIFICATIONS

4.1. Généralités

Toutes les Prestations doivent respecter les recommandations de l'ANSSI en matière de sécurité ainsi que la directive « Network and Information System Security (NIS) »[1] en vigueur (NIS/NIS 2) et les textes de transposition en droit national.

Notamment, le Prestataire veille, et s'assure que les Fournisseurs CSP veillent, à suivre les dernières recommandations de l'ANSSI, disponibles sur le site https://www.ssi.gouv.fr/, rubrique « Bonnes pratiques ».

4.2. Exigences de sécurité relatives aux Prestations réalisées par le Prestataire

Ce chapitre concerne les Prestations fournies directement par le Prestataire.

4.2.1. Politique de sécurité des Systèmes d'information (PSSI)

Les documents concernant la politique de sécurité des systèmes d'information (PSSI) font partie des documents précisant le cadre fonctionnel, technique et organisationnel que le Prestataire doit fournir.

En particulier, ces documents doivent permettre au Prestataire d'une part de s'engager sur le respect des critères minimaux de sécurité définis ci-dessous et d'autre part de décrire l'architecture et le niveau de sécurité de ses Prestations pour garantir la disponibilité, l'intégrité, la confidentialité et la traçabilité des données des Acheteurs.

4.2.2. Localisation des Prestations

Afin de s'assurer de garanties de sauvegarde et de restauration, de confidentialité, de sécurité logique pour la gestion spécifique des identités et des accès, de sécurité physique du site d'hébergement, d'intégrité des données ou de propriété des données dans le cadre des Prestations de base comprenant de l'hébergement, le Prestataire s'est assuré de respecter les dispositions suivantes.

Ces exigences portent également sur les sous-traitants et les services utilisés par le Prestataire en mode SaaS dans le cadre de l'exécution des Prestations.

4.2.2.1. Localisation du stockage et du traitement des données

Le stockage et le traitement de l'ensemble des données relevant des Prestations sont réalisés :

- En France ;
- En Allemagne ;
- Aux Pays-Bas.

4.2.2.2. Localisation des opérations d'administration / supervision et de support

Les opérations d'administration et de supervision des Prestations réalisées par le Prestataire sont réalisées depuis la France.

[1] NIS 2 (Directive Network and Information System Security)
https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=uriserv%3AOJ.L_.2022.333.01.0080.01.FRA&toc=OJ%3AL%3A2022%3A333%3ATOC

De plus, si les personnels du Prestataire sont en situation de nomadisme, ils doivent intervenir conformément aux recommandations du guide « nomadisme » de l'ANSSI (principalement VPN IPSec et MFA).

Pour les actions d'administrations, les personnels doivent utiliser un poste dédié non connecté à l'Internet conformément aux recommandations du guide « administration sécurisée » de l'ANSSI.

4.2.3. Confidentialité des données

Le Prestataire s'assure du caractère privatif des Prestations qu'il fournit (en particulier pour les services inclus de base dans la fourniture des Prestations), empêchant l'intrusion de tout utilisateur extérieur dans les Prestations fournies, que ce soit pour obtenir ou altérer des informations sur les données ou sur les flux. Notamment, le Prestataire prend toutes les dispositions nécessaires sur son réseau et son infrastructure pour qu'aucune intrusion ni perturbation sur les échanges de données ne puissent survenir.

Le Prestataire doit également garantir le cloisonnement des données entre ses clients. Un client ne peut pas accéder aux données d'un autre client par des moyens légitimes ou non, direct ou indirect (via notamment le Portail Bénéficiaire du Prestataire).

4.2.4. Résilience des outils du Prestataire dans le cadre de l'exécution des Prestations

Afin de garantir la disponibilité des outils utilisés dans le cadre de l'exécution des Prestations (notamment le Portail Bénéficiaire), le Prestataire met en place des dispositions en matière de reprise d'activité.

4.2.5. Maintien en Condition Opérationnelle (MCO) et de sécurité (MCS)

4.2.5.1. Mises à jour

Le Prestataire s'assure de la mise à jour de tous les composants des systèmes d'informations (hyperviseurs, systèmes d'exploitation, plateformes, etc.) sous sa responsabilité.

4.2.5.2. Opérations de maintenance

4.2.5.2.1. Maintenance programmée

Le Prestataire s'assure de la communication par courrier électronique et/ou via le Portail Bénéficiaire, auprès des interlocuteurs désignés de l'Acheteur, d'une maintenance programmée pouvant affecter les Prestations hors Services Cloud avec un préavis d'au moins 10 Jours ouvrés. Le Prestataire précise une plage horaire la plus étroite possible.

En cas de coupure ou de fortes perturbations, le Prestataire signale le début et la fin de l'Incident en quasi temps réel aux interlocuteurs désignés de l'Acheteur.

4.2.5.2.2. Maintenance curative

La maintenance dite curative, c'est-à-dire une maintenance urgente nécessitant une intervention dans les plus brefs délais pouvant affecter les Prestations hors Services Cloud, doit faire l'objet d'une information par courrier électronique et/ou via le Portail Bénéficiaire auprès des interlocuteurs désignés de l'Acheteur dès connaissance de cette opération par le Prestataire et avec un préavis d'au moins 24 heures.

4.2.5.3. Gestion des événements de sécurité

Le Prestataire met en place une supervision et une administration de la sécurité de son système d'information (SOC) ainsi que des processus de gestion des vulnérabilités. Il communique vers le centre gouvernemental de veille, d'alerte et de réponse aux attaques informatiques (CERT-FR) tout incident de sécurité dès qu'il en a connaissance.

4.2.6. Gestion des identités et des accès

Le Prestataire fournit un niveau de sécurité Faible[2] selon le modèle eIDAS pour l'authentification à son ou ses système(s) d'information (SI) par ses équipes et par les différents acteurs de l'Acheteur dans le cadre de l'exécution des Prestations.

Le Prestataire doit notamment répondre aux exigences suivantes :

- Les comptes et mots de passe doivent être distincts pour chaque Acheteur (pas de compte générique). De même pour les comptes des équipes du Prestataire ;
- Le Prestataire ne doit pas posséder de compte à privilège dans les environnements des Services Cloud des Acheteurs ;
- Le Prestataire doit procéder à des revues régulières (tous les 6 mois) des comptes et des accès ;
- Le Prestataire doit utiliser des gestionnaires de mots de passe et/ou de secrets.

4.2.7. Audits de sécurité

Le Prestataire peut être soumis à des audits de sécurité tel que spécifié dans le corps des CGE.

4.3. Exigences de sécurité relatives aux Prestations réalisées par les Fournisseurs

Ce chapitre concerne les Prestations fournies par les Fournisseurs. A ce titre, le Prestataire s'assure auprès des Fournisseurs du respect des exigences minimales de sécurité ci-dessous tout au long de l'exécution des Prestations.

4.3.1. Localisation des Prestations

Afin de s'assurer de garanties de sauvegarde et de restauration, de confidentialité, de sécurité logique pour la gestion spécifique des identités et des accès, de sécurité physique du site d'hébergement, d'intégrité des données ou de propriété des données dans le cadre des Prestations comprenant de l'hébergement, le Prestataire s'assure de faire respecter par les Fournisseurs les dispositions suivantes.

4.3.1.1. Localisation du stockage et du traitement des données

Le stockage et le traitement de l'ensemble des données relevant des Prestations doivent pouvoir être réalisés au sein de l'EEE pour l'ensemble des Fournisseurs proposés.

Le cas échéant, le stockage et le traitement des données peuvent également être réalisés en dehors de l'Union européenne.

Le Prestataire doit, à la demande de l'UGAP ou de la DINUM ou de l'Acheteur (pour les Prestations le concernant), pouvoir justifier de la localisation précise du stockage (zone géographique la plus fine disponible) et du traitement des données (transparence de la localisation des données).

Lorsque différentes localisations sont disponibles pour le stockage et/ou le traitement des données d'une Prestation, l'Acheteur doit pouvoir en choisir la/les localisation(s) précise(s) au moment de sa commande et/ou de sa consommation. La ou les localisations sont figées pendant toute la durée d'exécution de la Prestation sauf demande expresse de l'Acheteur.

4.3.1.2. Localisation des opérations d'administration / supervision et de support

Les opérations d'administration, de supervision et de support des Prestations peuvent être réalisées :

[2] Faible : à ce niveau, l'objectif est simplement de réduire le risque d'utilisation abusive ou d'altération de l'identité (https://www.ssi.gouv.fr/entreprise/reglementation/confiance-numerique/le-reglement-eidas/)

- Depuis l'EEE en standard ;
- Par exception, depuis un État hors de l'EEE dès lors que des mécanismes permettant d'en assurer le contrôle d'accès et la supervision depuis l'EEE sont mis en œuvre.

L'Acheteur s'assure de ces dispositions auprès du Fournisseur CSP.

4.3.2. Protection des données à caractère personnel

Le Prestataire s'est assuré, auprès des Fournisseurs CSP, du respect des principes de protection des données pour les traitements de données à caractère personnel.

4.3.3. Confidentialité des données

Le Prestataire s'assure, auprès des Fournisseurs CSP, du caractère privatif des Prestations, empêchant l'intrusion de tout utilisateur extérieur dans les Prestations fournies, que ce soit pour obtenir ou altérer des informations sur les données ou sur les flux. Notamment, le Prestataire s'assure que les Fournisseurs CSP prennent toutes les dispositions nécessaires sur leur réseau et leur infrastructure pour qu'aucune intrusion ni perturbation sur les échanges de données ne puissent survenir.

Dans le cas où l'Acheteur accède aux Prestations directement via la plateforme des Fournisseurs CSP, l'Acheteur est responsable, sur son périmètre de responsabilités tel que défini à la présente annexe, du bon usage et du bon niveau de sécurisation des Services de Capacité Cloud auquel il recourt (utilisation de réseaux privés virtuels, protection des comptes d'accès au service, chiffrement des partitions, etc.).

Le Prestataire veille à ce que les Fournisseurs CSP garantissent le cloisonnement des données entre leurs clients. Un client ne peut pas accéder aux données d'un autre client par des moyens légitimes ou non, direct ou indirect (notamment via la Plateforme du CSP).

4.3.4. Qualifications / certifications

Les qualifications / certifications pouvant être proposées par les Fournisseurs sont notamment les suivantes :

- Hébergement de Données de Santé (HDS) « Hébergeur d'infrastructure physique » et/ou « Hébergeur infogéreur » suivant le cas applicable au Fournisseur ;
- SecNumCloud.

4.3.5. Gestion des identités et des accès

Un niveau de sécurité Faible[3] selon le modèle eIDAS est requis pour l'authentification aux systèmes d'information (SI) par les équipes des Fournisseurs CSP et du Prestataire et par les différents acteurs de l'Acheteur (administrateurs de comptes, etc) dans le cadre de l'exécution des Prestations.

[3] Faible : à ce niveau, l'objectif est simplement de réduire le risque d'utilisation abusive ou d'altération de l'identité (https://www.ssi.gouv.fr/entreprise/reglementation/confiance-numerique/le-reglement-eidas/)

5. PRESTATIONS REALISEES PAR LE PRESTATAIRE

5.1. Services du Prestataire inclus dans la fourniture des Services Cloud

Ces Prestations ne font l'objet d'aucun éventuel surcoût. Elles s'inscrivent dans le parcours client tel que défini à l'article « Process de commande » du corps des CGE.

5.1.1. Service client

5.1.1.1. Description générale

Le Prestataire met en place une organisation afin de conseiller l'Acheteur, traiter et suivre ses commandes.

Ce service doit être disponible du lundi au vendredi de 9h à 18h hors jours fériés via un numéro de téléphone gratuit ou au prix d'un appel local depuis la France métropolitaine.

Ce service sert de guichet unique pour l'ensemble des Acheteurs concernés. Le personnel concerné a une connaissance précise du Marché dont notamment les procédures et outils associés.

Le service a en charge notamment :

- D'apporter des précisions sur l'offre ;
- De communiquer l'ensemble des procédures et documents opérationnels ;
- D'accompagner l'Acheteur dans sa création de compte sur le Portail Bénéficiaire ;
- De réaliser la création ou le transfert de compte chez le(s) Fournisseur(s) CSP ;
- D'apporter les conseils à la formalisation du besoin par l'Acheteur (renseignement des BS) ;
- D'apporter des explications sur le contenu de la consommation ;
- De traiter les problèmes administratifs et l'enregistrement des réclamations administratives telles que les erreurs de consommation ;
- Le cas échéant, de traiter les problèmes techniques liés au Portail Bénéficiaire ;

5.1.1.2. Accompagnement Acheteur

Le Prestataire informe et accompagne l'Acheteur tout au long de la procédure de commande (depuis la demande jusqu'à la réception de la mise en service).

Le Prestataire met à disposition de l'Acheteur un interlocuteur (si possible unique) ayant une très bonne connaissance du Marché et particulièrement des fonctionnalités du Portail Bénéficiaire.

5.1.1.3. Gestion des demandes

Les demandes et leur suivi sont systématiquement enregistrés dans un journal horodaté. Ce journal est mis à disposition de chaque Acheteur sur le Portail Bénéficiaire.

Le Prestataire fait son affaire de la création des entrées dans le journal quand les demandes ne sont pas enregistrées depuis le Portail Bénéficiaire mais qu'elles ont pour origine un autre vecteur de communication (message électronique, chat sur le Portail Bénéficiaire, messagerie instantanée, salon Tchap, etc).

Le Prestataire juge de la pertinence d'enregistrer la demande, notamment quand celle-ci n'est pas traitée et résolue immédiatement et en informe l'Acheteur.

5.1.2. Portail Bénéficiaire

Le Prestataire met à disposition de chaque Acheteur un Portail Bénéficiaire en langue française, sécurisé, ergonomique et accessible. Ce Portail Bénéficiaire permet notamment de réaliser une partie de process de commande tel que défini à l'article « Process de commande » du corps des CGE.

Il s'agit d'un outil de communication, de gestion et de stockage propre à l'exécution des Prestations.

Le Portail Bénéficiaire comprend notamment les espaces / étapes / outillages / fonctionnalités suivants (accessibles selon les droits définis) :

- Espace non restreint ;
- Module de gestion des droits / accès de l'Acheteur ;
- Outil d'aide au choix de Services Cloud / Fournisseurs CSP ;
- Mise en relation des Fournisseurs ;
- Mise à disposition de la simulation financière par le Fournisseur ;
- Établissement des propositions commerciales ;
- Établissement des BS ;
- Réception de la mise en service ;
- Suivi des Incidents et des alertes (non liées à la consommation) ;
- Rapports et statistiques (dont le suivi des Incidents et des alertes liées à la consommation) ;
- Mise à disposition / stockage des Livrables, documents contractuels et opérationnels dont les ressources d'assistance self-service à destination des utilisateurs : FAQ, tutoriels, fiches pratiques.

5.1.3. Création / transfert / configuration du compte Bénéficiaire sur la Plateforme du Fournisseur CSP

En cas de création ou de transfert d'un compte de l'Acheteur chez le(s) Fournisseur(s) CSP concernés, le Prestataire réalise les opérations y afférentes.

Ce transfert administratif ne doit pas :

- Nécessiter une migration technique des environnements Cloud de l'Acheteur ;
- Dégrader l'expérience utilisateur et introduire des limitations sur le fonctionnement de service ;
- Introduire une régression dans le suivi de consommation sur les commandes réalisées dans le cadre du précédent marché ;
- Donner lieu à des frais supplémentaires ou créer de nouvelles obligations de consommation de services à l'Acheteur.

5.1.4. Portabilité / transférabilité en fin d'exécution des Prestations

La portabilité / transférabilité s'entend comme le maintien de la capacité pour l'Acheteur de remettre en concurrence la satisfaction des besoins définis au Marché ou au BC ou au projet, et partant, la possibilité pour l'Acheteur de pouvoir confier tout ou partie des Prestations à un nouveau prestataire.

La portabilité / transférabilité, fournie sans surcoût par le Prestataire, peut être mise en œuvre, à la demande de l'Acheteur, en fin d'exécution de tout ou partie de ses Prestations.

5.1.4.1. Procédure - plan de portabilité / transférabilité

Le Prestataire met en place, pour chaque Fournisseurs CSP, une procédure pour récupérer ou transférer vers un nouveau prestataire désigné par l'Acheteur, les droits ou accès du Prestataire qui lui ont été délégués pour la partie facturation notamment.

Cette procédure ne doit pas interdire de passer de nouvelles commandes et de consommer des prestations sur le même compte technique de la Plateforme du Fournisseur CSP par un autre vecteur contractuel.

Le plan de portabilité comprend nécessairement une phase de contrôle après transfert effectif.

Le plan de portabilité doit permettre au nouveau prestataire :

- D'initialiser la base contact :
  - Des Acheteurs et données attachées (SIREN, secteur d'activité, segmentation selon soumis à la doctrine cloud de l'État ou non, etc) ;
  - Des comptes rattachés (personnes physiques et droits sur le portail d'administration, de suivi de consommation et le cas échéant d'empreinte environnementale) ;
- D'initialiser la base des projets en cours et passés ;
- D'initialiser la base des PAaC attachés aux projets ;
- D'initialiser la base des BS attachés aux projets et non transformés en commandes ;
- De présenter le suivi de consommation des commandes passées dans le cadre du Marché ;
- De présenter le suivi consolidé de consommation de l'Acheteur selon les niveaux de regroupement présents sur l'outil en ligne de suivi de consommation : type de service Cloud, tenant, projet, commande ;
- D'identifier les commandes et projets du Marché parmi les historiques, notamment pour les dupliquer ou les renouveler.

5.1.4.2. Informations en vue du transfert

L'Acheteur est en droit d'obtenir du Prestataire que ce dernier lui communique les informations qui lui sont nécessaires pour lui permettre de préparer la portabilité / transférabilité.

Ce droit s'exerce pendant la durée de 2 mois précédant l'extinction de la commande et au plus tard à l'expiration d'un délai d'1 mois à compter de la date de prononcé de l'extinction de la commande.

5.1.4.3. Éléments à restituer / détruire

Le Prestataire restitue à l'Acheteur et/ou détruit (selon demande de l'Acheteur) l'intégralité des données, des informations, etc. qui lui auront été communiquées concernant l'Acheteur ou dont il aurait eu connaissance à l'occasion de l'exécution des Prestations. Le Prestataire garantit à l'Acheteur (via PV de destruction) qu'aucune copie papier ou numérique (sur le Portail Bénéficiaire entre autres) reste en sa possession à l'issue de cette Prestation.

5.1.4.4. Assistance technique

Pendant la période de portabilité / transférabilité et sur demande de l'Acheteur, le Prestataire fournit à l'Acheteur ou à tout tiers désigné par ce dernier, son assistance technique, notamment par le transfert des informations nécessaires, pour faciliter la reprise des Prestations confiées.

Le Prestataire met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles pour garantir la sécurité des données qui lui sont confiées lors du transfert des Prestations, en conformité avec les réglementations applicables.

Durant la phase de transfert, l'assurance de la sécurité réside notamment dans :

- La gestion des accès, habilitations ;
- Le transfert de responsabilités ;
- La fourniture d'informations nécessitant des mesures de protection adaptées ;
- La gestion de la continuité de l'activité.

A cet effet, le Prestataire nomme un responsable unique dans le cadre de la transférabilité, interlocuteur privilégié des acteurs concernés par cette opération (Acheteur, tiers habilités de l'Acheteur le cas échéant, le nouveau prestataire, le Fournisseur CSP …) et fait ses meilleurs efforts pour faciliter et garantir la totale transférabilité des Prestations, et tout particulièrement en collaborant en toute bonne foi avec le nouveau prestataire désigné par l'Acheteur.

L'assistance technique ne comprend pas la réalisation des opérations physiques ou logiques de reprise.

5.1.5. Engagements de Qualité de Service (SLA)

Le Prestataire fournit les Prestations dans le strict respect des Engagements de Qualité de Service définis à l'article « Engagements de qualité de service et Pénalités » du corps des CGE. A défaut, des pénalités sont appliquées telles que définies à cet article.

L'Incident est qualifié selon les définitions de la présente annexe et avec l'accord de l'Acheteur.

Les éventuelles pénalités pour non-respect des Engagements de Qualité de Service relatifs aux Incidents ne peuvent être appliquées que si :

- Un Ticket d'Incident est déclaré dans les 5 Jours ouvrés suivant la survenance de l'Incident lorsque le Ticket d'Incident est déclaré par l'Acheteur ;
- L'Incident relève de la responsabilité du Prestataire.

Dans le cadre du calcul des éventuelles pénalités, le Prestataire doit apporter la preuve, pour pouvoir geler temporairement un Ticket d'Incident s'il y a lieu, de la stricte nécessité de la disponibilité de l'Acheteur et de sa non disponibilité au moment du gel. La période de gel, validée par l'Acheteur, n'est pas prise en compte dans le calcul des pénalités.

Les mesures sont basées sur l'indication temporelle du Ticket d'Incident issu de l'outil de mesure, de comptabilisation et de suivi des Incidents du Prestataire sauf contradiction majeure (écart supérieur à 25%) avec les mesures collectées par l'Acheteur issues d'un outil de mesure préalablement validé par le Prestataire. En cas de contradiction, et à défaut de compromis, les mesures retenues pour le calcul des éventuelles pénalités sont issues de la moyenne arithmétique des mesures collectées par les outils du Prestataire et de l'Acheteur.

Le Prestataire est réputé posséder l'ensemble des informations nécessaires au traitement des Incidents.

5.1.6. Enquêtes de satisfaction

L'Acheteur est invité à répondre aux enquêtes de satisfaction qu'il est susceptible de recevoir une ou plusieurs fois par an. Les résultats sont communiqués à l'UGAP pour analyse en vue d'améliorer la qualité de service.

5.2. Prestations associées réalisées par le Prestataire

Ces Prestations sont exclusivement commandées en association de commandes de Services Cloud.

Les délais d'exécution des Prestation associées ponctuelles/ début d'exécution des Prestations associées récurrentes sont définis dans le corps des CGE. Les délais s'entendent à compter de la date de notification du BC.

Les Prestations associées ponctuelles ne peuvent être commandées en quantité multiple pour allonger la durée et/ou modifier le contenu.

5.2.1. Prises en main / accompagnement

5.2.1.1. Prise en main des fonctionnalités avancées du Portail Bénéficiaire

Le Prestataire forme les équipes de l'Acheteur à toutes les étapes de la procédure de commande (dont les étapes hors Portail Bénéficiaire) et en particulier à toutes les fonctionnalités/outils avancés du Portail Bénéficiaire.

Le prix de la Prestation s'entend par session jusqu'à 10 personnes, à distance, sur une demi-journée (3 heures).

Livrable : support de la Prestation

Le ou les intervenants du Prestataire ont une connaissance approfondie du Marché UGAP et du Portail Bénéficiaire.

5.2.1.2. Accompagnement à la création / transfert de compte complexe

Le Prestataire accompagne l'Acheteur dans la création et/ou le transfert de compte complexe auprès du Fournisseur CSP concerné.

La complexité s'entend par la création / transfert de plusieurs comptes (ou sous-comptes) de l'Acheteur pour un même Fournisseur CSP.

Le prix de la Prestation s'entend par Fournisseur CSP pour un Acheteur donné.

5.2.1.3. Prise en main de l'environnement du Fournisseur CSP

Le Prestataire accompagne l'Acheteur dans la découverte et le paramétrage technique du compte de l'Acheteur sur la Plateforme du Fournisseur CSP.

Cette prise en main comprend notamment :

- Mise en œuvre et configuration des droits et des accès initiaux (portail et API) ;
- Mise en œuvre des quotas / alertes de consommation sur la Plateforme du Fournisseur CSP.

Cet accompagnement doit se limiter à la prise en main de l'environnement technique et la mise en œuvre du paramétrage minimal permettant à l'Acheteur d'initier ses travaux Cloud.

Le prix de la Prestation s'entend par session jusqu'à 10 personnes, à distance, sur une demi-journée (3 heures), par Fournisseur CSP.

Livrables :

- Support de la Prestation ;
- Documentation (contextualisée par Fournisseur CSP) relative au paramétrage technique de compte Bénéficiaire et aux bonnes pratiques associées.

Le ou les intervenants du Prestataire ont une connaissance approfondie de l'environnement technique du Fournisseur CSP.

5.2.1.4. Prise en main des outils de sécurité d'un Fournisseur CSP

Le Prestataire accompagne l'Acheteur dans la compréhension des outils de sécurité d'un Fournisseur CSP.

Le prix de la Prestation s'entend par session jusqu'à 10 personnes, à distance, sur une demi-journée (3 heures), par Fournisseur CSP.

Livrables :

- Supports de sensibilisation ;
- Fiches pratiques (contextualisées par Fournisseur CSP).

Le contenu est contextualisé par Fournisseur CSP selon notamment :

- Enjeux ;
- Points d'attention ;
- Bonnes pratiques à mettre en œuvre dans la prise en main de l'environnement du Fournisseur CSP.

Le ou les intervenants du Prestataire ont une connaissance approfondie de la Plateforme du Fournisseur CSP concerné et des particularités de sécurité propres à ce Fournisseur CSP.

5.2.1.5. Prise en main des outils de pilotage de la consommation d'un Fournisseur CSP

Le Prestataire accompagne l'Acheteur dans la compréhension des enjeux autour du pilotage de la consommation dans le Cloud.

Le prix de la Prestation s'entend par session jusqu'à 10 personnes, à distance, sur une demi-journée (3 heures), par Fournisseur CSP.

Livrables :

- Supports de sensibilisation ;
- Fiches pratiques (contextualisées par Fournisseur CSP).

Le contenu est contextualisé par Fournisseur CSP selon notamment :

- Enjeux ;
- Points d'attention ;
- Bonnes pratiques à mettre en œuvre dans la prise en main de l'environnement du Fournisseur CSP.

Le ou les intervenants du Prestataire ont une connaissance approfondie de la Plateforme du Fournisseur CSP concerné et des particularités de pilotage de la consommation propres à ce Fournisseur CSP.

5.2.2. Création de Livrables personnalisés

Le Prestataire réalise des Livrables (complétant ceux déjà prévus au Marché UGAP) personnalisés selon les spécifications de l'Acheteur.

Les Livrables peuvent constituer en :

- De la documentation opérationnelle dans le cadre de l'exécution du Marché UGAP (type guide d'utilisation du Portail Bénéficiaire) personnalisés ;
- En statistiques / tableaux de bord personnalisés.

Le prix de la Prestation s'entend selon le nombre et le type de Livrables.

5.2.3. Suivi opérationnel (Prestation associée récurrente)

5.2.3.1. Responsable de suivi opérationnel

Le Prestataire désigne pour l'exécution de la Prestation, un responsable de suivi opérationnel, interlocuteur privilégié de l'Acheteur, qui dispose du savoir-faire et ayant compétence, qualité et autorité pour assurer notamment la conduite, la direction, la coordination, la réalisation, la gestion, la fourniture et le bon fonctionnement de la Prestation, et qui dispose des pouvoirs nécessaires afin de prendre toute décision requise par la situation.

Il assure notamment :

- Le suivi opérationnel ;
- La gestion des escalades chez le Prestataire et auprès des Fournisseurs CSP ;

- La production des rapports (dont Marketplace le cas échéant) ;
- La gestion des demandes / Incidents administratifs chez le Prestataire et auprès des Fournisseurs CSP ;
- Le suivi et la mise à jour de la base documentaire personnalisée sur le Portail Bénéficiaire ;
- Le suivi des commandes / de la consommation (dont issues de la Marketplace le cas échéant) ;
- Le suivi des indicateurs relatifs aux engagements de qualité de service du Prestataire et des Fournisseurs CSP ;
- Le calcul des éventuelles pénalités de non-respect des engagements de qualité de service du Prestataire.

5.2.3.2. Réunion de lancement

Une réunion de lancement est organisée par le Prestataire afin de valider, avec l'Acheteur, notamment les éléments suivants :

- Coordonnées contacts Prestataire / Acheteur / Fournisseurs CSP ;
- Documents opérationnels (dont liste et format des rapports périodiques) ;
- Date de première réunion de suivi ;
- Tout autre élément nécessaire à la bonne exécution de la Prestation.

La réunion de lancement est réalisée dans le délai défini à l'article « Engagements de qualité de service et Pénalités » du corps des CGE à compter de la date de notification du BC par l'UGAP. Cette date est communiquée par le Prestataire à l'Acheteur dès qu'il en a connaissance.

5.2.3.3. Réunions de suivi opérationnel

Des réunions entre l'Acheteur et le Prestataire sont périodiquement organisées, avec la participation, s'il y a lieu du ou des Fournisseurs CSP concernés.

5.2.3.3.1. *Organisation*

La périodicité de ces réunions de suivi opérationnel peut être, selon la périodicité souscrite par l'Acheteur :

- Mensuelle ;
- Trimestrielle ;
- Semestrielle.

La première réunion de suivi est organisée en standard au cours du mois suivant la réunion de lancement sauf autre date convenue entre le Prestataire et l'Acheteur.

Les participants du Prestataire et des Fournisseurs CSP sont au minimum les suivants :

- Interlocuteur commercial du Prestataire ;
- N+1 de l'interlocuteur commercial du Prestataire ;
- Interlocuteur commercial du/des Fournisseurs CSP (participation partielle pour les sujets les concernant, dans le respect du secret des affaires) ;

Les réunions sont organisées en standard à distance à l'exclusion du bilan annuel. Le bilan annuel est organisé en standard chez l'Acheteur (France continentale) sauf accord au cas par cas de l'Acheteur pour une réunion dans les locaux du Prestataire ou à distance.

5.2.3.3.2. *Objet et agenda*

Ces réunions ont pour objet d'arbitrer les différends, de contrôler le bon déroulement des Prestations par rapport aux obligations y définies, de lister et discuter des indicateurs relatifs aux Engagements de Qualité de Service et les éventuelles pénalités découlant du non-respect de ces Engagements et de déclencher toute procédure d'alerte ou d'escalade qui semblerait nécessaire au bon déroulement et à la réussite (aspects administratifs) des Prestations.

L'agenda de ces réunions et les documents préparatoires sont communiqués 5 Jours ouvrés à l'avance. Pour l'ensemble des Prestations de l'Acheteur, sont notamment traités les thèmes suivants :

- Présentation des rapports et statistiques périodiques dont :
  - Suivi des commandes ;
  - Suivi des consommations, alertes, … ;
  - Suivi des Engagements de Qualité de Service et calcul des éventuelles pénalités en cas de non-respect des Engagements de Qualité de Service
  - Suivi des changements réalisés depuis la dernière réunion et planning des changements à venir ;
- Difficultés administratives / opérationnelles éventuelles ;
- Tout autre sujet jugé nécessaire par le Prestataire ou le Fournisseur CSP ou l'Acheteur.

5.2.3.3.3. *Bilan annuel (pour les réunions de suivi trimestrielles et mensuelles)*

A chaque date anniversaire, cette réunion donne lieu également à un bilan consolidé reprenant l'ensemble des statistiques de l'année écoulée.

5.2.3.4. Supports et Livrables des réunions

Le Prestataire soumet à l'Acheteur :

- Une proposition d'organisation (notamment date, projet d'ordre du jour et d'invitation des interlocuteurs de l'Acheteur) au minimum cinq (5), au maximum deux (2) Jours ouvrés avant la date de réunion ;
- Une proposition de support de présentation au moins deux (2) Jours ouvrés avant la date retenue pour la réunion.

A l'issue de la réunion, le Prestataire soumet à l'Acheteur un projet de compte-rendu rédigé en français pour relecture, remarques et acceptation dans les cinq (5) Jours ouvrés.

Au maximum trois (3) Jours ouvrés après les retours de l'Acheteur, le Prestataire transmet un compte-rendu validé au format PDF ou équivalent prenant en compte ses remarques.

5.2.3.5. Délai / Durée

Le délai de début d'exécution correspond au délai entre la notification du BC et la réalisation de la réunion de lancement.

La durée de la Prestation est de 12 à 36 mois, au choix de l'Acheteur.

5.2.3.6. Principe de tarification

Le prix annuel de la Prestation s'entend selon la fréquence d'organisation de la réunion de suivi opérationnel et le nombre de Fournisseurs CSP concernés. Un surcoût peut être proposé en cas de marketplace(s) incluses.

6. PRESTATIONS REALISEES PAR LES FOURNISSEURS

Les Prestations proposées correspondent à des offres standards issues de tout ou partie des catalogues des Fournisseurs CSP et le cas échéant de leurs Marketplaces.

Le Prestataire doit proposer chaque Service Cloud listé ci-dessous pour tout ou partie des Fournisseurs CSP.

Les Services Cloud sont proposés selon 2 modes de consommation / engagement (l'un ou l'autre ou les deux) :

- Prestations tarifées à l'usage ou par abonnement mensuel, sans engagement de durée (Prestations à l'usage) ;
- Prestations tarifées par abonnement mensuel avec engagement de durée (Prestations récurrentes).

Les Services Cloud sont composés de :

- Services de Capacité Cloud ;
- Prestations complémentaires au catalogue du Fournisseur CSP ;
- Services Cloud issus de la Marketplace du Fournisseur CSP.

Les Services Cloud incluent des Engagements de qualité de service (SLA).

6.1. Services Cloud

6.1.1. Services Cloud issus des catalogues des Fournisseurs CSP (hors Marketplace)

6.1.1.1. Services de Capacité Cloud

Les Services de Capacité Cloud comprennent notamment les Prestations suivantes :

- Services liés au calcul et à la persistance de données :
  - Puissance de traitement ou de calcul ;
  - Calcul sans serveur (Serverless) ;
  - Environnements d'exécution ;
  - Services de gestion et d'orchestration de containers ;
  - Bases de données ;
  - Capacité de stockage ;
- Services liés à la manipulation de données :
  - Analytique et informatique décisionnelle ;
  - Injection et déplacement de données ;
  - Sources de données ;
- Outils de gestion d'objets connectés (IoT) et de distribution de charge ;
- Intelligence artificielle ;
- Services transverses et outillage pour les équipes informatiques dans le Cloud :
  - Outils de développement ;
  - Outillage transverse de sécurité des ressources Cloud ;
  - Intergiciels (Middleware) autres que ceux liés à la persistance ou au calcul, notamment pour l'intégration et l'automatisation d'applications ;
  - Outillage transverse de gestion des ressources Cloud ;

- Outils de migration et de déplacement de données en masse ;
- Connectivité réseau ;
- Accès réseau direct.

  Cette Prestation permet une connexion entre le réseau privé du Fournisseur CSP et l'infrastructure réseau de l'Acheteur de façon totalement isolée et sécurisée :

  - Soit en passant par une offre d'un prestataire dédié (hors Marché UGAP) ;
  - Soit directement avec le Fournisseur CSP (conformément aux dispositions du Marché UGAP).

Ces Prestations ne peuvent être commandées qu'en association de Services IaaS et/ou PaaS.

6.1.1.2. Prestations complémentaires au catalogue du Fournisseur CSP

Des Prestations complémentaires conformes à l'objet des CGE, issues des catalogues des Fournisseurs CSP peuvent être proposées, par exemple :

- Des services d'API ne pouvant être classés dans les catégories « IaaS », « PaaS » et « Services transverses et outillage IaaS/PaaS » ;
- Des transferts de compétences, formations spécifiques et/ou certifiantes à la plateforme du Fournisseur CSP et/ou Prestations issues des catalogues des Fournisseurs CSP ;
- Du support spécifique aux Prestations issues des catalogues des Fournisseurs CSP.

Ces Prestations :

- Ne peuvent être commandées qu'en association de Services de Capacité Cloud commandés dans le cadre du Marché UGAP. Elles peuvent toutefois précéder la/les commandes de Services de Capacité Cloud ;
- Sont exclusivement réalisées par des intervenant du Fournisseur CSP ;
- Ne peuvent correspondre aux prestations exclues du Marché UGAP telles que définies à l'article « Prestations exclues du Marché UGAP » de la présente annexe.

6.1.2. Services Cloud de la Marketplace du Fournisseur CSP

Les Services Cloud issus de la Marketplace d'un ou plusieurs Fournisseurs CSP peuvent être proposés dans les conditions suivantes :

- Ils sont commandés/consommés en complément de Services Cloud du Fournisseur CSP ou incluent directement les Services Cloud du Fournisseur CSP ;
- Ils sont conformes aux périmètres techniques tels que définis aux articles « 6.1.1.1. Services de Capacité Cloud » et « Prestations complémentaires au catalogue du Fournisseur CSP (le cas échéant) » ;
- Ils sont hébergés chez le Fournisseur CSP ;
- Ils intègrent sans surcoût un service client du Fournisseur tiers ;
- Le prix net est calculé selon les dispositions décrites dans le corps des CGE.

De plus, Les Prestations complémentaires proposées le cas échéant par le Fournisseur tiers :

- Ne peuvent être commandées qu'en association de Services de Capacité Cloud du Fournisseur tiers concerné ;
- Sont exclusivement réalisées par les intervenants du Fournisseur tiers concerné ou du Fournisseur CSP ;
- Ne peuvent correspondre aux prestations exclues du Marché UGAP telles que définies à l'article « Prestations exclues du Marché UGAP » de la présente annexe.

Ces Services Cloud issus de la Marketplace peuvent faire l'objet de CGU et le cas échéant de CPU entre l'Acheteur et le Fournisseur tiers de la Marketplace.

6.2. Services des Fournisseurs inclus dans la fourniture des Services Cloud

Ces services sont inclus de base dans la fourniture des Services Cloud et ne font l'objet d'aucun éventuel surcoût.

Le Prestataire s'assure du respect des exigences ci-dessous par l'ensemble des Fournisseurs CSP proposés.

6.2.1. Service client du Fournisseur

Les demandes et leur suivi sont systématiquement enregistrés dans un journal horodaté.

Chaque Fournisseur tiers propose également un service client.

6.2.2. Plateforme Fournisseur CSP

Le Fournisseur CSP met à disposition de l'Acheteur une Plateforme Fournisseur CSP permettant notamment d'accéder :

- Aux prix publics de l'ensemble des Prestations proposées par le Fournisseur CSP dans le cadre du Marché UGAP ;
- Aux outils natifs du Fournisseur CSP de suivi de consommation ;
- Aux outils de simulation financière ;
- Le cas échéant à sa Marketplace.

6.2.2.1. Gestion des comptes de la Plateforme Fournisseur CSP

6.2.2.1.1. *Administration du compte Bénéficiaire*

Par défaut, l'Acheteur est administrateur principal de son ou de ses comptes. A ce titre, l Acheteur délègue une partie des droits et rôles au Prestataire (en particulier pour le suivi de la consommation) et le cas échéant à un tiers (en cas de services managés notamment).

Pour ce qui concerne les Prestations à l'usage, en cas de choix par l'Acheteur dans le BS de l'arrêt programmé des Prestations, celui-ci autorise le Prestataire à détenir des droits d'administration permettant à ce dernier de suspendre le service tel que convenu à l'article « Suspension / gestion de la surconsommation des Prestations à l'usage) du corps des CGE.

6.2.2.1.2. *Création / transfert du compte Bénéficiaire*

La création ou transfert du compte permet à l'Acheteur :

- D'accéder à la Plateforme du Fournisseur CSP ;
- De créer et paramétrer ses droits d'accès ;
- De définir ses seuils et alertes de consommation sur la Plateforme du Fournisseur CSP lorsque la Plateforme le permet ;
- De consommer les Services Cloud.

6.2.2.2. Suivi de consommation

L'Acheteur accède sans restriction aux outils / fonctionnalités de type suivi proposés en standard par le Fournisseur CSP sur sa Plateforme pour notamment le suivi de consommations des Services Cloud opérés par le Fournisseur CSP et les Fournisseurs tiers.

6.2.3. Engagements de qualité de service (SLA) des Fournisseurs / pénalités

Les engagements de qualité de service des Fournisseurs et les pénalités appliquées en cas de non-respect sont définis à l'article « Engagements de qualité de service et Pénalités » du corps des CGE.

ANNEXE - Modèle d'Attestation d'admission des prestations associées ponctuelles

PARTIE RESERVEE AU PRESTATAIRE

. Commande exécutée dans les conditions du Marché UGAP n°.....

. Commande correspondant à la commande UGAP n°.....

et à la commande de l'Acheteur n° ..... (Cf. commande UGAP)

PARTIE RESERVEE A L'ACHETEUR

. Désignation du service destinataire :

. Nature de l'objet principal de la Prestation :

. Date d'exécution de l'intégralité des Prestations objet de la commande :

le ...../...../.....

. L'exécution est-elle intervenue dans les délais figurant sur l'accusé de réception de commande adressée par l'UGAP? (cocher)

☐ oui ☐ non

. Si non, le report de la date d'exécution est-il intervenu suite à ma demande ? (Cocher)

☐ oui ☐ non

. Je certifie que ma commande n° .....du ...../...../..... a été exécutée, **et en prononce l'admission sans réserve**

Cachet lisible Signature Nom et qualité du signataire Téléphone direct

Fait à le

La présente attestation est à déposer sur SINOE par le Prestataire dans les conditions définies au Marché.