

**Nouveautés** : Cette version mise à jour vise à clarifier, simplifier les termes et améliorer la lecture du document.

**Historique** : Vous pouvez consulter la précédente version de ce document [ici](#).

1. DE QUOI S'AGIT-IL ? .....	1
2. EN QUOI CONSISTE LE SUPPORT BUSINESS ?.....	1
3. GESTION DES INCIDENTS .....	1
4. DELAIS DE LIVRAISON .....	3
5. SOUS-TRAITANCE ET TRAITEMENT DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL .....	3
6. DUREE .....	3

## 1. DE QUOI S'AGIT-IL ?

Ces conditions particulières définissent comment OVHcloud fournit ses prestations d'accompagnement ou support business (le « **Support Business** »). Elles complètent les Conditions Générales OVHcloud (CG) ou, le cas échéant, les conditions contractuelles signées entre les parties. Elles sont applicables à compter de la signature du Contrat par le Client, à l'exclusion de toute autres conditions de Support antérieurement souscrites par le Client.

## 2. EN QUOI CONSISTE LE SUPPORT BUSINESS ?

Le Support Business comprend les prestations suivantes :

- Gestion des demandes et incidents en 24/7/365 en français et anglais avec une optimisation du temps de prise en charge du support,
- Accès à des canaux de contact support dédiés,
- Accompagnement dans la gestion des commandes.

Le contenu et les modalités de fourniture des Services (notamment partage des tâches et des responsabilités) pour lesquels le Client bénéficie du Support Business restent inchangés. Dans le cadre du Support Business, OVHcloud ne se substitue pas au Client. Il reste notamment seul en charge de la configuration et de l'utilisation des Infrastructures mises à sa disposition, ainsi que de la gestion de tous les éléments (notamment données et applications) stockés et installés par ses soins sur les Infrastructures OVHcloud.

OVHcloud s'engage à fournir le Support Business et est soumis à une obligation de moyens à cet égard.

Le Client s'engage à ne pas recourir abusivement au Support Business. Il s'interdit notamment de (i) contacter ses interlocuteurs privilégiés pour tout service qu'il n'aurait pas contracté directement auprès d'OVHcloud et (ii) mettre en relation les équipes du Support Business avec ses propres clients ou tout autre tiers au Contrat. OVHcloud se réserve la possibilité de refuser toute demande qui ne respecterait pas les dispositions qui précèdent.

## 3. GESTION DES INCIDENTS

### 3.1 Notre équipe de gestion des Incidents

OVHcloud met à disposition du Client une équipe dédiée à la gestion des Incidents, disponible 365/24/7 en français et anglais. Afin d'assurer cette continuité de la gestion des Incidents en 365/24/7, OVHcloud fait appel à certaines de ses Sociétés Apparentées comme indiqué à l'article 5 ci-dessous.

### 3.2 Comment nous contacter ?

En cas d'Incident, le Client contacte OVHcloud par l'un des moyens suivants :

- Formulaire spécifique disponible dans l'Espace Client
- Ligne Téléphone spécifique Support Business\*
- Courriel spécifique Support Business\*.

(\*) *Communiqué lors de la souscription*

Le Client s'engage à communiquer à OVHcloud un maximum d'informations concernant le problème rencontré, afin de permettre sa priorisation et la bonne réalisation du diagnostic.

Chaque demande ou déclaration d'Incident ainsi reçue donne lieu à l'enregistrement par OVHcloud d'un ticket (ou « **Ticket Incident** ») à la suite de la réception de l'email du Client, la validation du formulaire dans l'Espace Client, ou la fin de l'appel téléphonique du Client, selon le cas. Le Client reçoit automatiquement une confirmation par courrier électronique de la création du Ticket Incident.

### 3.3 Prise en charge des demandes de gestion des Incidents

En cas de déclaration d'Incident, l'équipe du Support Business procède aux investigations nécessaires afin d'identifier la cause du dysfonctionnement rencontré et établir un diagnostic. Le Client s'engage à rester en permanence disponible pour collaborer avec OVHcloud au diagnostic et à la résolution de l'Incident, notamment en lui fournissant toute information complémentaire, et en procédant à tous les tests et vérifications nécessaires.

Afin de gérer les Incidents, le Client autorise expressément OVHcloud et ses Sociétés Apparentées à se connecter aux Services, tant au niveau matériel que logiciel, et à effectuer toute opération nécessaire au traitement de l'Incident.

Si OVHcloud constate que ses Services sont disponibles et en bon état de fonctionnement, ou que l'incident ne relève pas de la responsabilité d'OVHcloud, il en informe le Client, et s'engage, sur demande du Client, à l'assister afin que l'origine des difficultés rencontrées par le Client puisse être identifiée. En ce cas, le temps passé par OVHcloud pour réaliser le diagnostic et assister le Client peut être facturé, après validation d'une estimation par les Parties, à titre de prestations complémentaires aux tarifs prévus au Contrat.

S'il apparaît que l'Incident relève de sa responsabilité, OVHcloud finalise le diagnostic et travaille au rétablissement de la disponibilité des Services impactés. Dans ce cas, l'intervention d'OVHcloud ne donne lieu à aucune facturation complémentaire.

Le diagnostic est établi par OVHcloud par tous moyens, et notamment sur la base des échanges intervenus entre les Parties et des données du système d'information d'OVHcloud (telles que données de connexion).

### 3.4 Classification des demandes

Lors de la déclaration d'Incident par le Client, il définit l'urgence et l'impact suivant la nomenclature définie dans le tableau ci-dessous. Dès sa prise en charge, la qualification est revue et confirmée ou infirmée par OVHcloud en fonction des éléments que le Client a communiqués dans la déclaration d'Incident.

CLASSIFICATION DES NIVEAUX DE PRIORITE P1 à P5			
URGENCE \ IMPACT	Haut <i>Service interrompu = Aucune solution de contournement disponible</i>	Moyen <i>Service dégradé = Contournement existant via une action manuelle</i>	Bas <i>Inconvénients sans impact sur les performances du Service = Contournement existant via une action manuelle</i>
<b>Haut</b> La situation se dégrade à un rythme alarmant	P1	P2	P3
<b>Moyen</b> La situation se dégrade lentement dans le temps	P2	P3	P4
<b>Bas</b> La situation est stable mais présente un potentiel de dégradation dans le temps	P3	P4	P5

OVHcloud suit les objectifs de service suivants en fonction du niveau de priorité défini :

Indicateur	Priorité	Descriptif	Objectif**
Temps de prise en charge*	Priorité 1 (P1)	Incident affectant la majorité des Services ou Impact critique pour le Client	Trente (30) minutes
	Priorité 2 (P2)	Incident affectant une partie des Services ou Impact significatif pour le Client	Quatre (4) heures
	Priorité 3 (P3)	Incident dégradant les Services où Impact modéré pour le Client	Huit (8) heures
	Priorité 4 (P4) & Priorité (P5)	Demande d'assistance, conseil ; Impact mineur pour le Client	Quarante-huit (48) heures

(\*) Le « **Temps de prise en charge** » constitue le délai écoulé entre l'enregistrement par OVHcloud du Ticket Incident et la prise en charge de l'Incident par l'équipe du Support Business.

La prise en charge signifie la prise en compte du Ticket Incident par l'équipe du Support Business, et non pas la résolution de l'Incident.

(\*\*) Le respect des objectifs de niveaux de Services définis ci-dessus n'est pas garanti.

Les délais indiqués dans le tableau ci-dessus, constituent des objectifs non-garantis (SLO). Le Client ne peut pas prétendre à des Crédits ou pénalités en cas de non-respect de ces SLO.

#### 4. DELAIS DE LIVRAISON

A la demande du Client, l'équipe du Support Business l'accompagne dans la gestion de ses commandes et lui communique les délais de livraison estimés compte tenu de la quantité et de la nature des Infrastructures concernées. Les délais communiqués constituent uniquement des estimations et ne sont pas garantis.

#### 5. SOUS-TRAITANCE ET TRAITEMENT DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

OVHcloud confie l'exécution de certaines prestations à ses Sociétés Apparentées situées au sein de l'Union Européenne (« UE »), ainsi qu'à sa Société Apparentée « HEBERGEMENT OVH Inc. » située au Canada, et leur permet, dans ce cadre et uniquement pour les besoins du Support Entreprise, d'accéder à des données à caractère personnel du Client. Par exception, le Support Entreprise pour les services qualifiés SecNumCloud et Trusted Zone n'est confié par OVHcloud qu'à ses Sociétés Apparentées situées au sein de l'UE.

Le Client est responsable de toutes les formalités et demandes d'autorisations nécessaires aux transferts de ses données à caractère personnel en-dehors de l'Union Européenne.

Sous réserve des cas de transferts autorisés dans le cadre du Contrat, le recours à d'autres entités situées hors de l'Union Européenne, est soumis à validation préalable du Client dès lors que cela implique un accès aux données à caractère personnel stockées par le Client dans le cadre des Services.

#### 6. DUREE

Le Support Business est souscrit par le Client pour une durée de douze (12) mois (la « **Durée Initiale** »).

A l'issue de la Durée Initiale, sauf avis contraire du Client notifié par écrit au moins quinze (15) jours avant, la souscription au Support Business est renouvelée tacitement par période(s) successive(s) d'un (1) mois (chacune, la « **Période de Renouvellement** »).

Cependant, si le Client a souscrit à un ou plusieurs Services qui requièrent le Support Business (tel que précisé dans les Conditions Particulières de Services applicables), le Support Business est souscrit pour toute la durée de ce(s) Service(s). Par conséquent, le Support Business se poursuivra jusqu'à l'expiration ou la résiliation de l'intégralité de ce(s) Service(s).