

Version du 19/02/2021

Article 1. Objet

Les présentes conditions ont pour objet de définir les conditions du Service de support premium d'OVHcloud (le « Support Premium »).

Le Support Premium complète les autres Services fournis par OVHcloud au Client en exécution du Contrat (les « Services »), et n'a pas vocation à s'y substituer.

Le Client bénéficie du Support Premium pour l'ensemble des Services fournis par OVHcloud au Client en exécution du Contrat.

Les termes commençant par une majuscule sont définis dans les conditions ci-dessous, ou à défaut dans le Glossaire OVHcloud accessible sur le Site d'OVHcloud.

Article 2. Description du Support Premium

Le Support Premium permet au Client de bénéficier, en supplément des moyens de contacts mis à sa disposition dans le cadre du Support Standard OVHcloud (chatbox, outil de ticketing), d'une ligne téléphonique via laquelle celui-ci peut joindre des interlocuteurs privilégiés OVHcloud pour ses différentes demandes techniques ou d'assistance (configuration de Services, accompagnement dans la gestion des commandes, etc.) pendant les heures ouvrées telles qu'indiquées sur le Site Internet d'OVHcloud.

Les demandes du Client sont prises en charge de manière prioritaire par rapport au Support Standard OVHcloud, indépendamment du canal de communication utilisé.

Le Support OVHcloud est fourni en français uniquement, et les prestations d'information concernant les Services sont fournies en heures ouvrées uniquement.

Les infrastructures OVHcloud sont supervisées et maintenues en condition opérationnelle 365/24/7, Les informations relatives à la résolution des incidents sont disponibles sur le site Travaux.ovh.com.

Le Support Premium est délivré conformément aux Conditions Générales du Contrat. OVHcloud est soumis à une obligation de moyens.

Article 3. Activation du Service et accompagnement initial

A compter de la validation de la commande du Support Premium, OVHcloud prend contact avec le Client afin de lui communiquer les coordonnées de ses interlocuteurs privilégiés.

De plus, un accompagnement personnalisé est réalisé dans le but de présenter au Client :

- L'interface de gestion des Services OVHcloud,
- Certains Services OVHcloud (en fonction du besoin du Client),
- Les processus de facturation,
- Certains points spécifiques identifiés avec le Client en amont.

Article 4. Conditions d'utilisation du Service

4.1 Procédure de sollicitation

Chaque demande ou déclaration d'Incident reçue donne lieu à l'enregistrement par OVHcloud d'un ticket (ou « Ticket Incident ») suivant selon le cas, la réception de l'email du Client, la validation du formulaire dans l'Interface de gestion, ou la fin de l'appel téléphonique du Client. Le Client est informé immédiatement par courrier électronique de la création du Ticket Incident et du numéro correspondant. En fonction du niveau de sévérité de l'Incident, tel que défini dans le tableau cidessous, OVHcloud s'engage à réaliser une première réponse par email et dans l'outil de gestion des tickets dans les délais indiqués sur le Site Internet d'OVHcloud.

Le Client accède au statut et à l'historique de ses demandes et déclarations d'Incidents sur son Interface de Gestion.

En cas de déclaration d'un Incident, le Client s'engage à communiquer à OVHcloud un maximum d'informations concernant le problème rencontré, afin de permettre la bonne réalisation du diagnostic.

A l'ouverture d'un Ticket Incident le niveau de sévérité est qualifié par OVHcloud lors de sa prise en charge sur la base des éléments fournis par le Client au sein dudit Ticket.

CLASSIFICATION DES NIVEAUX DE SÉVÉRITÉ S1 à S5			
	Haut	Moyen	Bas
URGENCE \ IMPACT	<i>Service interrompu</i> <i>Aucune solution de contournement disponible</i>	<i>Service dégradé</i> <i>Contournement existant via une action manuelle</i>	<i>Inconvénients sans impact sur les performances du service</i> <i>Contournement existant via une action manuelle</i>
Haut La situation se dégrade à un rythme alarmant	S1	S2	S3

Moyen La situation se dégrade lentement dans le temps	S2	S3	S4
Bas La situation est stable mais présente un potentiel de dégradation dans le temps	S3	S4	S5

4.2 Prise en charge des demandes de gestion des Incidents

En cas de déclaration d'Incident, l'équipe du Support Premium 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 afin de pouvoir 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.

Dans le cadre de la gestion des Incidents, OVHcloud et ses Sociétés Apparentées sont expressément autorisées par le Client à se connecter aux Services du Client, tant au niveau matériel que logiciel, et à effectuer toute opération nécessaire à l'élaboration du diagnostic.

OVHcloud s'engage à tenir le Client informé de l'état d'avancement des opérations.

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, OVHcloud en informe le Client.

S'il apparaît que l'Incident relève de sa responsabilité, OVHcloud finalise le diagnostic et travaille au rétablissement de la disponibilité des Services impactés.

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), lesquels, de convention expresse, sont recevables.

4.3 Limitations

Le Client s'engage à ne pas recourir abusivement au Support Premium. OVHcloud se réserve le droit de refuser de prendre en charge les demandes (hors cas d'Incidents) au-delà de la limite de contacts mensuels définie dans le cadre du Service. En cas de dépassement de cette limite, le traitement des demandes par OVHcloud pourra faire l'objet d'une facturation additionnelle.

Le Client 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 Premium avec ses propres clients ou tout autre tiers au Contrat. Le Support Premium n'a

pas vocation à assurer la gestion des Services pour le compte du Client. De même, sous réserve de toutes stipulations contraires prévues dans le cadre des Services, aucune prestation de support n'est assurée sur les Produits Tiers.

OVHcloud se réserve la possibilité de refuser toute demande qui ne respecterait pas les dispositions qui précèdent.

Article 5. Durée

Le Support Premium est souscrit pour une période minimum de douze (12) mois (la « Durée Initiale »). En cas de résiliation anticipée du Support Premium, le Client reste tenu de s'acquitter du forfait dans son intégralité et ne peut prétendre à aucun remboursement à ce titre

A l'issue de la Durée Initiale, la souscription au Service se renouvelle automatiquement par périodes successives d'un (1) mois (« Période(s) de Renouvellement »), sauf résiliation notifiée par l'une ou l'autre des Parties par courrier recommandé avec accusé de réception au moins quinze (15) jours avant la fin de la Durée Initiale ou de la Période de Renouvellement en cours.