

## Besondere Bedingungen OVHcloud Enterprise Support

### **Artikel 1. Gegenstand**

Diese besonderen Bedingungen regeln die Bedingungen unter denen OVHcloud spezielle Support-Dienstleistungen für Unternehmen anbietet (der "**Enterprise-Support**"). Sie gelten ab Vertragsunterzeichnung durch den Kunden und ersetzen alle anderen zuvor vom Kunden unterzeichneten Besonderen Supportbedingungen.

Der Enterprise-Support ergänzt die übrigen Dienstleistungen, die OVHcloud dem Kunden in Erfüllung des Vertrags zur Verfügung stellt (Dienstleistungen), und ist nicht dazu bestimmt, diese zu ersetzen.

### **Artikel 2. Inhalt des Supports**

Der Enterprise Support umfasst die folgenden Leistungen und Verpflichtungen:

- 24/7/365 Support in Französisch und Englisch für die Bearbeitung von Anfragen und Störungen mit einer optimierten Reaktionszeit der Support-Mitarbeiter;
- Zugang zu dedizierten Support-Kontaktkanälen
- Eine individuelle Betreuung der OVHcloud Services durch einen dedizierten Technical Account Manager;
- Zugang zu ergänzenden Services und Optionen;
- Unterstützung durch OVHcloud-Experten;
- Beratung und Betreuung in Bezug auf Bestands- und Lieferleistungen.

Der Inhalt und die Bedingungen, unter denen die Dienstleistungen für den Kunden erbracht werden (insbesondere die Aufteilung der Aufgaben und Verantwortlichkeiten), bleiben unverändert. Darüber hinaus soll OVHcloud im Rahmen des Enterprise Supports nicht an die Stelle des Kunden treten, wenn es um die Nutzung der Dienstleistungen geht; der Kunde bleibt allein verantwortlich für die Konfiguration und Nutzung der ihm zur Verfügung gestellten Infrastrukturen sowie für die Verwaltung aller Komponenten (insbesondere Daten und Anwendungen), die er auf den OVHcloud-Infrastrukturen gespeichert und installiert hat.

Die Enterprise Support Services werden nach Maßgabe der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Vertrages erbracht. OVHcloud unterliegt dabei lediglich einer Verpflichtung zum Tätigwerden im Rahmen dieses Vertrages.

Der Kunde verpflichtet sich, den Enterprise Support nicht missbräuchlich zu nutzen. Der Auftraggeber wird es insbesondere unterlassen, (i) die von ihm benannten Ansprechpartner für eine Dienstleistung zu kontaktieren, die nicht mit OVHcloud vertraglich vereinbart wurde, und (ii) eine Beziehung zwischen den Enterprise Support-Teams und seinen eigenen Kunden oder einem anderen im Vertrag aufgeführten Dritten herzustellen. OVHcloud behält sich das Recht vor, jede Anfrage abzulehnen, die nicht mit den vorgenannten Bestimmungen übereinstimmt.

### **Artikel 3. Störungsmanagement**

"Störungen" bezeichnet jedes Ereignis, das eine Unterbrechung oder eine Einschränkung des kontinuierlichen Betriebs der vertragsgemäß bereitgestellten Infrastruktur und/oder Dienstleistungen verursacht oder wahrscheinlich verursacht.

#### **3.1 Das Störungsmanagementteam**

Im Rahmen des Enterprise Support stellt OVHcloud dem Kunden ein spezielles Team zur Verfügung, das sich mit Störungen befasst.

Dieses Team ist 365/24/7 erreichbar. Die Kommunikation ist auf Französisch und Englisch möglich.

Um die Kontinuität des Störungsmanagements 365/24/7 zu gewährleisten, vergibt OVHcloud einen Teil des Enterprise Supports gemäß den in Artikel 5 festgelegten Bedingungen an einige seiner verbundenen Unternehmen.

#### **3.2 Vorgehen im Falle einer Support Anforderung**

Im Falle einer Störung verpflichtet sich der Kunde, OVHcloud über eines der folgenden Mittel zu kontaktieren:

- Ein spezifisches Formular, das im Verwaltungsinterface verfügbar ist
- Eine spezifische Telefonleitung für den Enterprise Support\*
- Eine spezifische E-Mail Adresse für den Enterprise Support\*.

*(\*) werden im Rahmen der Bestellung mitgeteilt*

Jede auf diese Weise erhaltene Anfrage oder Störungsmeldung führt dazu, dass OVHcloud ein Ticket (oder "Incident Ticket") erstellt, sofern eines der folgenden Ereignisse eingetreten ist: 1. Eingang der E-Mail **des Kunden** oder 2. Validierung des Formulars im Verwaltungsinterface oder 3. Ordnungsgemäße Beendigung des Telefonanrufs des Kunden. Der Kunde erhält automatisch eine Empfangsbestätigung per E-Mail, in der die Erstellung des Störungstickets bestätigt wird und in der die entsprechende Ticket-Nummer angegeben wird.

Der Kunde erhält über sein Verwaltungsinterface Zugriff auf den Status und die Historie seiner Anfragen und Störungsmeldungen.

Im Falle einer Störungsmeldung verpflichtet sich der Kunde, OVHcloud möglichst viele Informationen über das aufgetretene Problem zur Verfügung zu stellen, um eine ordnungsgemäße Durchführung der Diagnose zu ermöglichen.

#### **3.3 Bearbeitung von Störungsmeldungen**

Im Falle einer Störungsmeldung führt das Team des Enterprise Support die notwendigen Untersuchungen durch, um die Ursache der Störung zu ermitteln und eine Diagnose zu erstellen.

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden in ein einem solchen Fall bis zur endgültigen Behebung der Störung jederzeit verfügbar zu sein, um mit OVHcloud bei der Diagnose und Behebung der Störung zusammenarbeiten zu können, insbesondere indem er alle zusätzlichen Informationen zur Verfügung stellt und alle notwendigen Tests und Überprüfungen durchführt.

OVHcloud und seine verbundenen Unternehmen sind vom Kunden im Rahmen des Störungsmanagements ausdrücklich ermächtigt, sich sowohl auf Hardware- als auch auf Software-Ebene mit den Diensten des Kunden zu verbinden und alle für die Erstellung der Diagnose erforderlichen Operationen durchzuführen.

Stellt OVHcloud fest, dass seine Dienste verfügbar sind und ordnungsgemäß funktionieren oder dass die Störung nicht in den Verantwortungsbereich von OVHcloud fällt, so informiert OVHcloud den Kunden darüber und verpflichtet sich, ihn auf Anfrage zu unterstützen, damit die Ursache der Störung, auf die der Kunde gestoßen ist, festgestellt werden kann. In diesem Fall kann die Zeit, die OVHcloud für die Diagnose und die Unterstützung des Kunden benötigt, nach Bestätigung einer Schätzung durch die Parteien als zusätzliche Leistung zu den im Vertrag festgelegten Preisen berechnet werden. Wenn festgestellt wird, dass die Störung in den Zuständigkeitsbereich von OVHcloud fällt, schließt OVHcloud die Diagnose ab und arbeitet an der Wiederherstellung der Verfügbarkeit der betroffenen Dienste. In diesem Fall führt der Eingriff von OVHcloud nicht zu einer zusätzlichen Abrechnung. Die Diagnose wird von OVHcloud mit allen zur Verfügung stehenden Mitteln erstellt, insbesondere auf Grundlage der zwischen den Parteien ausgetauschten Informationen und der Daten der Informationssysteme von OVHcloud (z. B. Verbindungsdaten und Login-Daten), womit sich der Kunde ausdrücklich einverstanden erklärt.

### 3.4 Einstufung der Meldungen

Im Rahmen der Störungsmeldung durch den Kunden (Incident Ticket) legt der Kunde die Dringlichkeit und die Auswirkungen gemäß der in der nachstehenden Tabelle aufgeführten Systematik fest. Nach der Annahme des Tickets wird die Berechtigung von OVHcloud überprüft und bestätigt oder entsprechend den Angaben, die der Kunde in der Störungsmeldung mitgeteilt hat, zurückgenommen.

EINSTUFUNG DER PRIORITÄTSSTUFEN P1 BIS P5			
DRINGLICHKEIT \ AUSWIRKUNGEN	Hoch	Mittel	Bas
	<i>Dienst unterbrochen = keine Umgehungslösung verfügbar</i>	<i>Dienst beeinträchtigt = Umgehung durch manuelle Eingriffe</i>	<i>Störfaktoren ohne Beeinträchtigung der Leistung des Dienstes = Umgehung durch manuelle Eingriffe</i>
<b>Hoch</b> Die Lage verschlechtert sich in alarmierendem Tempo	P1	P2	P3
<b>Mittel</b> Die Lage verschlechtert sich langsam	P2	P3	P4
<b>Niedrig</b> Die Lage ist stabil, birgt aber ein Potenzial für eine Verschlechterung der Lage im Laufe der Zeit	P3	P4	P5

OVHcloud folgt den folgenden Dienstzielen abhängig von der festgelegten Priorität:

Indikator	Priorität	Beschreibung	Ziel**
Zeit bis zum Beginn der Bearbeitung*	Priorität 1 (P1)	Störung, die die meisten Dienstleistungen beeinträchtigt oder Kritische Auswirkungen für den Kunden	fünfzehn (15) Minuten
	Priorität 2 (P2)	Störung, die einen Teil der Dienste betrifft, oder signifikante Auswirkungen für den Kunden	eine (1) Stunde
	Priorität 3 (P3)	Störung, die die Dienste beeinträchtigt, Geringe Auswirkung auf den Kunden	Vier (4) Stunden
	Priorität 4 (P4) & Priorität (P5)	Support-Anfrage, Beratung; Geringfügige Auswirkungen für den Kunden	vierundzwanzig(24) Stunden

(\*) Die **"Zeit bis zum Beginn der Bearbeitung"** ist die Zeitspanne zwischen der Registrierung des Störungstickets durch OVHcloud und der Annahme der betreffenden Störungsmeldung durch das Team des Enterprise Supports.

Die ‚Annahme‘ ist der Zeitpunkt zu welchem das Ticket zur Störungsmeldung einem Mitglied des Enterprise Supports Teams zugeordnet wird und nicht der Zeitpunkt, in welchem die Störung behoben wird.

(\*\*) Die als Service Level Objectives definierten Ziele stellen keine Garantie dar. Es besteht keine Gewährleistung, dass diese Zeiten in jedem Fall eingehalten werden können.

Die in der vorstehenden Tabelle angegebenen Fristen sind unbesicherte Ziele (Service Level Objectives oder auch SLO). Der Kunde kann bei Nichteinhaltung dieser SLOs keine Vertragsstrafen in Anspruch nehmen.

## **Artikel 4. Kundenspezifisches Monitoring**

### **4.1 Dedizierter Technical Account Manager**

OVHcloud stellt dem Kunden einen dedizierten technischen Account Manager zur Verfügung, der persönlich für die Überwachung der dem Kunden im Rahmen des Vertrags zur Verfügung gestellten Dienstleistungen verantwortlich ist (**der "Technical Account Manager"**).

Der Technical Account Manager ist nicht als Ersatz für das in Artikel 3 genannte Team für die Bearbeitung von Störungen bestimmt, das für die Bearbeitung von Anfragen und Störungen weiterhin die erste Anlaufstelle des Kunden ist.

OVHcloud ist nicht in der Lage, dem Kunden zu garantieren, dass der Technical Account Manager während der gesamten Laufzeit des Vertrags gleichbleibt, und behält sich das Recht vor, ihn durch einen andere kompetenten Technical Account Manager zu ersetzen. In diesem Fall und vorbehaltlich außergewöhnlicher Umstände (z. B. Krankheit oder plötzliches Ausscheiden) verpflichtet sich OVHcloud, den Kunden mit einer angemessenen Vorlaufzeit darüber zu informieren.

### **4.2 Monitoring der Dienstleistungen**

Der von OVHcloud benannte Technical Account Manager ist für die regelmäßige Überwachung (Monitoring) der dem Kunden erbrachten Dienstleistungen zuständig.

Er erstellt einen Tätigkeitsbericht, der insbesondere Folgendes enthält:

- Überwachung der Verfügbarkeit der Dienstleistungen des Kunden
- Anzahl der vom Kunden gemeldeten Anfragen und Störungen
- Anzahl der von OVHcloud bearbeiteten Anfragen und Störungen,
- Anzahl der Anfragen und Störungen, die noch bearbeitet werden müssen
- Die Überwachung der Nutzungsraten der Ressourcen (Prozessor-Last, RAM-Auslastung, Ein-/Ausgabenniveau usw.) abhängig von den Diensten des Kunden.

Der Technische Account Manager kann gegebenenfalls Empfehlungen an den Kunden richten, um seine Infrastruktur und generell die zugewiesenen Ressourcen im Falle von Unzulänglichkeiten weiterzuentwickeln.

Der Tätigkeitsbericht wird dem Kunden übermittelt und dient als Grundlage für weiter Besprechungen. Der Technical Account Manager organisiert regelmäßige Monitoringausschüsse ein: monatlich oder zweimal monatlich oder vierteljährlich je nach Kundenbedarf. Diese Monitoringausschüsse werden für den Kunden zusammengelegt, d. h. im Rahmen des Enterprise Supports ist für den Kunden eine solche Instanz vorgesehen.

Es obliegt dem Kunden, einen einzigen Ansprechpartner zu bestimmen, der die bevorzugte Kontaktstelle des Technical Account Managers sein soll.

Im Falle eines Zwischenfalls, der die Kontinuität, der von OVHcloud erbrachten Dienste erheblich beeinträchtigen könnte, kann jede Vertragspartei die schnellstmögliche Einberufung eines außerordentlichen Monitoringausschusses zur Bewältigung der Situation beantragen.

### **4.3 Personalisierter Support**

Erfordert eine Anfrage des Kunden einen fortgeschrittenen Support oder besondere Sachkenntnis, so kann der Technical Account Manager einen Experten (technical architect, Infrastructure architect, DevOps, Sicherheitsexperte, Qualitätsexperte) mit den für die Bearbeitung erforderlichen Kenntnissen anfordern.

Die Intervention eines Experten kann zu einer zusätzlichen Berechnung der anfallenden Arbeiten führen. Die Abrechnung erfolgt auf der Grundlage der weiter unten im Absatz „Finanzielle Bedingungen“ vereinbarten Tagessatzes. Ein entsprechender Kostenvoranschlag wird dem Kunden zur vorherigen Bestätigung vorgelegt.

Wenn der Auftraggeber die Infrastruktur und/oder die ihm zur Verfügung gestellten Dienste aufrüsten oder ein bestimmtes System (z. B. einen Qualitätssicherungsplan) einrichten möchte, muss der Auftraggeber eine Anfrage an OVHcloud stellen. OVHcloud garantiert keine Durchführbarkeit in Bezug auf die Anfrage des Kunden und behält sich das Recht vor, eine solche Anfrage abzulehnen.

Die Einführung spezifischer Systeme wird unter Berücksichtigung der Art des und des Umfangs zusätzlich in Rechnung gestellt. Ein entsprechender Kostenvoranschlag wird dem Kunden zur vorherigen Bestätigung vorgelegt.

Vorlaufzeiten für Upgrades oder zusätzliche Serviceanfragen werden durch eine Vereinbarung zwischen den Parteien festgelegt, basierend auf Empfehlungen von OVHcloud, die in dem Business Proposal zur Umsetzung der Anfrage zu finden sind. OVHcloud bemüht sich, den Bedürfnissen des Kunden unter Berücksichtigung der Verfügbarkeit der Teams und des Aktivitätsgrades zu entsprechen.

#### **4.4 Lieferfristen**

Auf Wunsch des Kunden teilt der Enterprise Support Lieferfristen (delivery times) mit, die OVHcloud sich, zu erfüllen verpflichtet, sofern nichts anderes angegeben ist

Diese Fristen können je nach Zeitpunkt der Bestellung, Anzahl und Art der bestellten Infrastrukturen variieren.

#### **Artikel 5. Auslagerung und Verarbeitung personenbezogener Daten**

OVHcloud beauftragt im Rahmen des Enterprise Supports seine verbundenen Unternehmen in der Europäischen Union ("EU") und seine verbundene Gesellschaft "OVH INC HEBERGEMENT" in Kanada mit der Ausführung bestimmter Dienstleistungen, wodurch diese Zugang zu den personenbezogenen Daten des Kunden ausschließlich im Rahmen und für die Zwecke des Enterprise Supports erhalten.

Der Kunde nimmt alle Formalitäten und Genehmigungsanträge vor, die für die Übermittlung seiner personenbezogenen Daten außerhalb der EU gemäß diesen Bestimmungen erforderlich sind.

Vorbehaltlich der im Rahmen des Vertrags genehmigten Übertragungen unterliegt die Nutzung anderer Einrichtungen außerhalb der EU der vorherigen Bestätigung durch den Kunden sobald es um den Zugriff auf personenbezogene Daten geht, die vom Kunden als Teil der Dienstleistungen gespeichert wurden.

#### **Artikel 6. Dauer und Umfang des Enterprise - Supports**

##### **6.1 Vertragslaufzeit**

Der Kunde abonniert den Enterprise Support für einen anfänglichen Zeitraum von zwölf (12) Monaten (der "Anfangszeitraum").

Nach Ablauf des Anfangszeitraums wird der Enterprise Support stillschweigend für aufeinanderfolgende Zeiträume von zwölf (12) Monaten (jeweils der "Verlängerungszeitraum") verlängert, sofern er nicht von einer der Parteien per Einschreiben mit Rückschein mindestens drei (3) Monate vor Ablauf des Anfangszeitraums oder jedes Verlängerungszeitraums gekündigt wird.

##### **6.1 Verknüpfte Vertragslaufzeit bei Erforderlichkeit des Enterprise Supports**

Wenn der Kunde einen oder mehrere Dienste abonniert hat, für die der Enterprise Support aufgrund der entsprechenden Besonderen Bedingungen des Dienstes erforderlich ist, wird der Enterprise Support ausnahmsweise für die gesamte Dauer dieser Dienste abonniert. Daher führt nur das Auslaufen oder die Beendigung dieser Dienste zum Auslaufen oder zur Beendigung des Enterprise Supports.

