

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 ENTREPRISE ?	1
3. GESTION DES INCIDENTS	1
4. SUIVI PERSONNALISE	3
5. SOUS-TRAITANCE ET TRAITEMENT DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL	4
6. DUREE	4

1. DE QUOI S'AGIT-IL ?

Ces conditions particulières définissent comment OVHcloud fournit ses prestations d'accompagnement ou support entreprise (le « **Support Entreprise** »). Elles complètent les Conditions Générales OVHcloud 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 ENTREPRISE ?

Le Support Entreprise 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
- Un suivi personnalisé des Services OVHcloud par un Gestionnaire de compte technique identifié,
- Accès à des services et options complémentaires,
- Accompagnement par les experts OVHcloud,
- Gestion optimisée des stocks et des livraisons.

Le contenu et les modalités de fourniture des Services (notamment partage des tâches et des responsabilités) pour lesquels le Client bénéficie du Support Entreprise restent inchangés. Dans le cadre du Support Entreprise, 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 Entreprise et est soumis à une obligation de moyens à cet égard.

Le Client s'engage à ne pas recourir abusivement au Support Entreprise. 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 Entreprise 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 Entreprise*

- Courriel spécifique Support Entreprise*.
(*) 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 Entreprise 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 apparait 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>
Haut La situation se dégrade à un rythme alarmant	P1	P2	P3
Moyen La situation se dégrade lentement dans le temps	P2	P3	P4
Bas 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	Quinze (15) minutes
	Priorité 2 (P2)	Incident affectant une partie des Services ou Impact significatif pour le Client	Une (1) heure
	Priorité 3 (P3)	Incident dégradant les Services où Impact modéré pour le Client	Quatre (4) heures
	Priorité 4 (P4) & Priorité (P5)	Demande d'assistance, conseil ; Impact mineur pour le Client	Vingt-quatre (24) 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 Entreprise.

La prise en charge signifie la prise en compte du Ticket Incident par l'équipe du Support Entreprise, 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. SUIVI PERSONNALISE

4.1 Un Gestionnaire de compte technique identifié

OVHcloud met à disposition du Client un gestionnaire de compte technique identifié, en charge d'assurer personnellement le suivi des Services fournis au Client en exécution du Contrat (le « **Gestionnaire de compte technique** »).

Le Gestionnaire de compte technique n'a pas vocation à se substituer à l'équipe en charge de la gestion des Incidents, qui reste l'interlocuteur de 1er niveau du Client pour la gestion des Incidents.

OVHcloud n'est pas en mesure de garantir au Client le maintien du même Gestionnaire de compte technique pendant toute la durée du Contrat, et se réserve le droit de lui substituer tout autre Gestionnaire de compte compétent.

Le Client doit nommer un interlocuteur unique qui sera le point de contact privilégié du Gestionnaire de compte technique.

4.2 Suivi des Services

Le Gestionnaire de compte technique est en charge du suivi régulier des Services fournis au Client.

Il établit un compte rendu d'activité communiqué au Client pour discussion présentant notamment :

- Le suivi du taux de disponibilité des Services du Client,
- Le nombre de demandes et Incidents déclarés par le Client,
- Le nombre de demandes et Incidents traités par OVHcloud,
- Le nombre de demandes et Incidents en attente de traitement,
- Le suivi des taux d'utilisation des ressources (charge processeur, occupation mémoire, niveau d'entrées/sorties, etc.) en fonction des Services du Client.

Il peut adresser des recommandations au Client afin de faire évoluer son Infrastructure et, plus généralement, les ressources allouées en cas d'inadéquation.

Il organise un comité de suivi périodique (mensuel, bimestriel ou trimestriel) pour l'ensemble des Services du Client.

Si un Incident est de nature à altérer gravement la continuité des Services fournis par OVHcloud, chacune des Parties peut demander la tenue, dans les plus brefs délais, d'un comité de suivi exceptionnel afin de gérer la situation.

4.3 Accompagnement personnalisé

Lorsqu'une demande du Client nécessite un accompagnement avancé ou une compétence spécifique, le Gestionnaire de compte technique peut solliciter un expert (architecte technique, architecte Infrastructure, DevOps, expert sécurité, expert qualité) disposant des compétences nécessaires au traitement de la demande. Dans ce cas, un devis sera établi et soumis à la validation du Client avant l'intervention de l'expert.

Si le Client souhaite faire évoluer l'Infrastructure et/ou les Services qui lui sont fournis, ou mettre en place un dispositif spécifique (tel qu'un plan d'assurance sécurité), il en fait la demande à OVHcloud. OVHcloud ne donne aucune garantie de faisabilité des demandes du Client et se réserve le droit de les refuser.

La mise en place de dispositifs spécifiques fait l'objet d'une facturation complémentaire compte tenu de la nature des dispositifs à mettre en œuvre. Ceci fait l'objet d'un devis soumis à validation préalable du Client.

Les délais de réalisation des demandes d'évolution ou prestations complémentaires sont déterminés d'un commun accord entre les Parties, sur la base des propositions faites par OVHcloud. OVHcloud fait, au vu de la disponibilité de ses équipes et du degré d'activité, ses meilleurs efforts pour répondre aux besoins du Client.

Les services professionnels (Professional Services) d'OVHcloud apportent des conseils techniques et un accompagnement (définition d'architecture, projet de migration, formation ...) dans les projets de transformation des clients.

Dans le cadre du Support Entreprise, en sollicitant son gestionnaire de compte, le Client peut bénéficier gratuitement d'un pack de 4 (quatre) heures par an de services professionnels. Ces heures ne sont pas cumulables d'une année sur l'autre. Toute heure non consommée sera perdue à la fin de la durée du Support Entreprise.

En cas de dépassement du pack de 4 heures, un devis sera soumis au Client pour approbation avant la réalisation de ces services supplémentaires et leur facturation au Client.

4.4 Délais de Livraison

Si le Client souhaite commander des Services d'Infrastructures, il peut contacter son Gestionnaire de compte technique pour connaître les délais prévisionnels de livraison de ces Services.

Ces délais peuvent varier selon le moment de la commande, la quantité et la nature des Infrastructures commandées.

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, ainsi qu'à sa Société Apparentée située en Inde et leur permet, dans ce cadre et uniquement pour les besoins du Support Entreprise, d'accéder à des données à caractère personnel du Client.

6. DUREE

Le Support Entreprise 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 au moins trois (3) mois avant, la souscription au Support Entreprise est renouvelée tacitement par période(s) successive(s) de douze (12) mois (chacune, la « **Période de Renouvellement** »).

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