

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 PREMIUM ?.....	1
3. GESTION DES INCIDENTS	1
4. SOUS-TRAITANCE ET TRAITEMENT DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL	2
5. DUREE	3

1. DE QUOI S'AGIT-IL ?

Ces conditions particulières définissent comment OVHcloud fournit le service Support Premium (le « **Support Premium** »). 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 PREMIUM ?

Le Support Premium permet au Client de bénéficier, en plus des moyens de contacts mis à sa disposition dans le cadre du Support Standard OVHcloud (chatbox, outil de ticketing) des prestations suivantes :

- Accès pendant les heures ouvrées indiquées sur le Site Internet d'OVHcloud, à une ligne téléphonique par laquelle joindre des interlocuteurs privilégiés OVHcloud pour ses différentes demandes techniques ou d'assistance (configuration de Services, accompagnement dans la gestion des commandes, etc.)
- Gestion des demandes et incidents pendant les heures ouvrées
- Temps de prise en charge du support plus court par rapport au Support Standard.

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

Le Client s'engage à ne pas recourir abusivement au Support Premium. 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 Premium 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 pendant les heures ouvrées en français et anglais.

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 Premium*
- Courriel spécifique Support Premium*.

(* *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 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 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>
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

4. 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 et 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.

5. DUREE

Le Support Premium est souscrit par le Client pour une durée 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, sauf avis contraire du Client notifié par écrit au moins quinze (15) jours avant, la souscription au Support Premium est renouvelée tacitement par période(s) successive(s) d'un (1) mois.