

## Conditions Particulières Support Entreprise d'OVHcloud

### **Article 1. Objet**

Les présentes conditions ont pour objet de définir les conditions des prestations d'accompagnement ou support entreprise d'OVHcloud (le « Support Entreprise ») et sont applicables à compter de la signature du Contrat par le Client en son nom, à l'exclusion de toute autre Conditions Particulières de Support antérieurement souscrites par le Client.

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

### **Article 2. Contenu du Support Entreprise**

Le Support Entreprise comprend les prestations et engagements suivants :

- 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. OVHcloud n'a notamment pas vocation, dans le cadre du Support Entreprise, à se substituer au Client dans l'utilisation des Services, le Client demeurant 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.

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

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

### **Article 3. Gestion des Incidents**

« **Incidents** » désignent tous les événements causants ou pouvant causer une interruption ou une diminution de la continuité dans le fonctionnement de l'Infrastructure et/ou des Services mis à disposition du Client par OVHcloud en exécution du Contrat.

#### **3.1 L'équipe de gestion des Incidents**

Dans le cadre du Support Entreprise, OVHcloud met à disposition du Client une équipe dédiée à la gestion des Incidents.

Cette équipe est disponible 365/24/7 en français et anglais.

Afin d'assurer la continuité de la gestion des Incidents en 365/24/7, OVHcloud sous-traite une partie du Support Entreprise à certaines de ses Sociétés Apparentées dans les conditions prévues à l'article 5 ci-dessous.

#### **3.2 Procédure de sollicitation**

En cas d'Incident, le Client s'engage à contacter OVHcloud par l'un des moyens suivants :

- Formulaire spécifique disponible dans l'Interface de gestion
- Ligne Téléphone spécifique Support Entreprise\*
- Email spécifique Support Entreprise\*.

*(\*) Communiqué lors de la souscription*

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'Interface de gestion, ou la fin de l'appel téléphonique du Client, selon le cas. Le Client reçoit automatiquement un accusé de réception par courrier électronique faisant état de la création du Ticket Incident et du numéro correspondant.

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 sa priorisation et la bonne réalisation du diagnostic.

#### **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 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.

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, 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. En 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), lesquels, de convention expresse, sont recevables.

### 3.4 Classification des demandes

Lors de la déclaration d'Incident par le Client, ce dernier 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	Moyen	Bas
	<i>Service interrompu = Aucune solution de contournement disponible</i>	<i>Service dégradé = Contournement existant via une action manuelle</i>	<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>	P3	P4	P5

La situation est stable mais présente un potentiel de dégradation dans le temps			
---	--	--	--

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 en cause 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 pénalités en cas de non-respect de ces SLO.

## **Article 4. Suivi personnalisé**

### **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, désignée à l'article 3 ci-dessus, laquelle reste l'interlocuteur de 1er niveau du Client pour la gestion des demandes et 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. En ce cas, et sous réserve de circonstances exceptionnelles l'en empêchant (telles que maladie ou départ soudain), OVHcloud s'engage à en informer le Client avec un délai de prévenance raisonnable.

## 4.2 Suivi des Services

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

Il établit un compte rendu d'activité 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.

Le Gestionnaire de compte technique peut, le cas échéant, adresser ses recommandations au Client afin de faire évoluer son Infrastructure et, plus généralement, les ressources allouées en cas d'inadéquation.

Ce compte rendu d'activité est communiqué au Client afin de pouvoir être débattu contradictoirement.

Le Gestionnaire de compte technique organise des comités de suivi périodiques : mensuel ou bi-mensuel ou trimestriel en fonction des besoins du Client. Ces comités de suivi seront mutualisés pour le Client, soit une seule instance pour le Client prévue dans le cadre du Support Entreprise.

Il est à la charge du Client d'identifier un interlocuteur unique qui sera le point de contact privilégié du Gestionnaire de compte technique.

En cas d'incident 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.

L'intervention d'un expert peut donner lieu à facturation supplémentaire établie au temps passé sur la base du taux journalier défini à l'article « Conditions Financières » ci-dessous. Ceci fait l'objet d'un devis soumis à validation préalable du Client.

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 dans le cadre de la proposition commerciale afférente à l'intervention concernée. OVHcloud fait, au vu de la disponibilité de ses équipes et du degré d'activité, ses meilleurs efforts pour répondre aux besoins du Client.

#### **4.4 Délais de Livraison**

A la demande du Client, le Support Entreprise lui communique des délais de livraison personnalisés qu'OVHcloud s'engage, sauf mention contraire, à respecter au titre d'une obligation de résultat.

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

#### **Article 5. Sous-traitance et traitement de données à caractère personnel**

Dans le cadre du Support Entreprise, OVHcloud confie l'exécution de certaines prestations à ses Sociétés Apparentées situées au sein de l'Union Européenne (« UE »), ainsi qu'en Inde, et leur permet, dans ce cadre et uniquement pour les besoins du Support Entreprise, d'accéder à des renseignements à caractère personnel du Client.

#### **Article 6. Durée**

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, la souscription au Support Entreprise est renouvelée tacitement par période(s) successive(s) de douze (12) mois (chacune, la « Période de Renouvellement »), sauf décision de résiliation notifiée par courrier recommandé avec accusé de réception par une Partie à l'autre Partie au moins trois (3) mois avant la fin de la Durée Initiale ou de la Période de Renouvellement en cours.

Par exception à ce qui précède, dès lors que 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).