

## Conditions Particulières Support Business d'OVHcloud

### **Article 1. Objet**

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

Le Support Business 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 Business**

Le Support Business comprend les prestations et engagements suivants :

- Gestion des demandes et incidents en 24/7/365 en français et anglais
- Optimisation du temps de prise en charge du support,
- Accès à des canaux de contact support dédiés
- Accompagnement dans la gestion des commandes.

Le contenu et les modalités de fourniture des Services (notamment partage des tâches et des responsabilités) pour lesquels le Client bénéficie du Support Business restent inchangés. OVHcloud n'a notamment pas vocation, dans le cadre du Support Business, 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 Business 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 Business. 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 Business 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**

« **Incident(s)** » 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 Business, 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 Business 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 Business\*
- Email spécifique Support Business\*.

*(\*) 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 Business 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> 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	Trente (30) minutes

	Priorité 2 (P2)	Incident affectant une partie des Services ou Impact significatif pour le Client	Quatre (4) heures
	Priorité 3 (P3)	Incident dégradant les Services où Impact modéré pour le Client	Huit (8) heures
	Priorité 4 (P4) & Priorité (P5)	Demande d'assistance, conseil ; Impact mineur pour le Client	Quarante-huit (48) 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 Business. La prise en charge signifie la prise en compte du Ticket Incident par l'équipe du Support Business, 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. Délais de Livraison**

A la demande du Client, l'équipe du Support Business l'accompagne dans la gestion de ses commandes et lui communique les délais de livraison estimés compte tenu de la quantité et de la nature des Infrastructures à délivrer. Les délais ainsi communiqués constituent uniquement des estimations et ne sont pas garantis.

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

Dans le cadre du Support Business, 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 Business, d'accéder à des renseignements à caractère personnel du Client.

#### **Article 6. Durée**

Le Support Business est souscrit par le Client pour une période de douze (12) mois (la « Durée Initiale »).

A l'issue de la Durée Initiale, la souscription au Support Business est renouvelée tacitement par période(s) successive(s) d'un (1) 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 quinze (15) jours 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 Business (tel que précisé dans les Conditions Particulières de Services applicables), le Support Business est souscrit pour toute la durée de ce(s) Service(s). Par conséquent, le Support Business se poursuivra jusqu'à l'expiration ou la résiliation de l'intégralité de ce(s) Service(s).