

**BIJZONDERE VOORWAARDEN  
PREMIUM SUPPORT**

Versie van maart 31, 2025

Wijzigingen: We hebben dit document bijgewerkt om de bepalingen ervan te verduidelijken en te vereenvoudigen.

Vorige versie: De vorige versie van dit document is [hier](#) beschikbaar.

1. WAAR GAAT DIT OVER? .....	1
2. WAT HOUDT PREMIUM SUPPORT IN? .....	1
3. INCIDENTBEHEER.....	1
4. UITBESTEDING EN VERWERKING VAN PERSOONSgegevens .....	3
5. DUUR .....	3

## 1. WAAR GAAT DIT OVER?

Deze Bijzondere Voorwaarden (BV) definiëren hoe OVHcloud haar Premium Support ("**Premium Support**") levert. Ze vullen de Algemene Servicevoorwaarden (AV) van OVHcloud aan of, indien nodig, de contractuele voorwaarden die de partijen hebben ondertekend. Zij zijn van toepassing vanaf de ondertekening van het Contract door de Klant, met uitsluiting van alle andere Support-voorwaarden waar de Klant zich eerder op heeft geabonneerd.

## 2. WAT HOUDT PREMIUM SUPPORT IN?

Premium Support omvat de volgende services:

- Toegang, tijdens de kantooruren die op de OVHcloud-website zijn aangegeven, tot een telefoonlijn om de bevoorrechte contactpersonen van OVHcloud te bereiken voor technische vragen of hulp (configuratie van Services, ondersteuning bij orderbeheer, etc.)
- Beheer van verzoeken en incidenten in het Engels en Frans tijdens kantooruren
- Kortere responstijd voor ondersteuning in vergelijking met Standard Support.

De inhoud en voorwaarden waaronder de Services aan de Klant geleverd worden (met name het delen van taken en verantwoordelijkheden) blijven ongewijzigd. In het kader van de Premium Support heeft OVHcloud geen intentie de Klant te vervangen. OVHcloud blijft als enige verantwoordelijk voor het configureren en gebruiken van de Infrastructuur die aan hem beschikbaar is gesteld, evenals voor het beheren van alle componenten (met name data en applicaties) die hij op de OVHcloud-Infrastructuur heeft opgeslagen en geïnstalleerd.

Voor Premium Support geldt in dit verband een middelenverplichting.

De Klant gaat ermee akkoord geen misbruik te maken van de Premium Support. Hij zal zich met name onthouden (i) van het contacteren van zijn aangewezen aanspreekpunten voor een service waarvoor hij geen contract heeft met OVHcloud en (ii) het tot stand brengen van een relatie tussen de Premium Support-teams en zijn eigen klanten of enige andere in het Contract vermelde derde partij. OVHcloud behoudt zich het recht voor elk verzoek af te wijzen dat niet aan de bovengenoemde bepalingen voldoet.

## 3. INCIDENTBEHEER

### 3.1 Ons team voor incidentbeheer

OVHcloud stelt een speciaal team voor incidentbeheer beschikbaar aan de klant. Dit team is bereikbaar tijdens de kantooruren.

### 3.2 Contact met ons opnemen

In geval van een incident neemt de Klant op een van de volgende manieren contact op met OVHcloud:

- Een specifiek formulier dat via het control panel beschikbaar is;
- Een specifieke telefoonlijn voor Premium Support\*;
- Een specifiek e-mailadres voor Premium Support\*.

(\* ) Deze informatie wordt verstrekt tijdens het afsluiten van een abonnement

De Klant zal zoveel mogelijk informatie over het ondervonden probleem aan OVHcloud doorgeven om een effectieve diagnose en prioritering te garanderen.

Voor elke als zodanig ontvangen aanvraag of incidentrapport zal OVHcloud een ticket (of "**Incidentticket**") aanmaken, naar aanleiding van een van deze gebeurtenissen: de ontvangst van een e-mail van de Klant, de validatie van het formulier in het Control Panel of het correct beëindigen van een telefoongesprek met de Klant. De Klant ontvangt automatisch een bevestiging per e-mail met vermelding van de aanmaak van het Incidentticket.

### 3.3 Behandeling van verzoeken voor incidentbeheer

Als er een incident wordt gemeld, zal het Premium Support-team de oorzaak van de storing onderzoeken en een diagnose uitvoeren.

De Klant gaat ermee akkoord permanent beschikbaar te blijven tijdens de diagnose en het oplossen van het Incident, en mee te werken met OVHcloud, met name door benodigde extra informatie te verstrekken en alle benodigde testen en controles uit te voeren.

Om incidenten te beheren machtigt de Klant OVHcloud en haar Gelieerde Ondernemingen expliciet verbinding te maken met de Services - zowel de hardware als de software - en om alle handelingen uit te voeren die nodig zijn om het Incident op te lossen.

Als OVHcloud bepaalt dat haar Services beschikbaar zijn en in goede operationele staat verkeren, of dat het Incident niet onder de verantwoordelijkheid van OVHcloud valt, zal OVHcloud de Klant op de hoogte stellen en ermee instemmen hem op verzoek te helpen om ervoor te zorgen dat de oorzaak van de problemen die de Klant ondervindt, wordt geïdentificeerd. In dat geval kan de tijd die OVHcloud besteedt aan het uitvoeren van de diagnose en het helpen van de Klant na validatie gefactureerd worden als extra services op basis van de tarieven voorzien in het Contract.

Als is vastgesteld dat OVHcloud verantwoordelijk is voor het incident, zal OVHcloud de diagnose voltooien en werken aan het herstel van de beschikbaarheid van de getroffen Services. In dat geval is er geen extra facturering voor de interventie van OVHcloud.

OVHcloud moet de diagnose op elke mogelijke manier uitvoeren, met name op basis van discussies tussen de Partijen en gegevens uit het OVHcloud-informatiesysteem (zoals inloggegevens).

### 3.4 Indeling van verzoeken

Bij het openen van het Incidentticket door de Klant, wordt de urgentie en impact volgens de nomenclatuur in de onderstaande tabel gedefinieerd. Zodra het Incidentticket is overgenomen, wordt het niveau ervan beoordeeld door OVHcloud en bijgewerkt op basis van de informatie die de Klant binnen het genoemde Incidentticket heeft verstrekt.

INDELING VAN PRIORITEITSNIVEAUS: P1 TOT P5			
URGENTIE / IMPACT	Hoog <i>Onderbreking van de dienst = Geen alternatieve oplossing beschikbaar</i>	Medium <i>Verslechtering van de dienst = Bestaand alternatief via handmatige actie</i>	Laag <i>Overlast zonder impact op de prestaties van de Service = Bestaand alternatief via handmatige actie</i>
<b>Hoog</b> <i>De situatie verslechtert in een alarmerend tempo</i>	P1	P2	P3
<b>Medium</b> <i>De situatie verslechtert langzaam maar zeker</i>	P2	P3	P4
<b>Laag</b> <i>De situatie is stabiel, maar kan mettertijd verslechteren</i>	P3	P4	P5

#### **4. UITBESTEDING EN VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS**

OVHcloud levert bepaalde diensten aan haar Filialen in de Europese Unie en aan haar in Canada Gelieerde Ondernemingen "HEBERGEMENT OVH Inc.", waardoor ze uitsluitend binnen de context en ten behoeve van de Premium Support toegang hebben tot de persoonsgegevens van de Klant.

De Klant is verantwoordelijk voor alle formaliteiten en autorisatieverzoeken die nodig zijn voor de overdracht van persoonsgegevens buiten de Europese Unie.

Onder voorbehoud van gevallen van toegestane overdracht op grond van het Contract, is het gebruik van entiteiten buiten de Europese Unie onderworpen aan een voorafgaande validatie door de Klant vanaf het moment dat dit toegang tot persoonlijke gegevens inhoudt die door de Klant als onderdeel van de Services zijn opgeslagen.

#### **5. DUUR**

De Klant abonneert zich op Premium Support voor een vaste aanvankelijke periode van twaalf (12) maanden (de "Aanvankelijke Periode"). In geval van voortijdige beëindiging van Premium Support zal de Klant de Premium Support volledig betalen tot het einde van de Aanvankelijke Periode en kan hij in dit opzicht geen terugbetaling claimen.

Aan het einde van de Aanvankelijke Periode wordt de Premium Support stilzwijgend verlengd voor opeenvolgende periodes van één (1) maand (elk de "Verlengingsperiode"), tenzij de Klant ten minste vijftien (15) dagen voor het einde van de Aanvankelijke Periode of Verlengingsperiode schriftelijk anders aangeeft.