

## Warunki Support Premium dla partnera Advanced OVH

---

Wersja z 13/09/2019

### **Artykuł 1. Przedmiot:**

Przedmiotem niniejszych warunków jest określenie ram Usługi Support Premium dla partnera Advanced.

Support Premium dla partnera Advanced stanowi uzupełnienie pozostałych Usług świadczonych klientowi przez OVH w ramach realizacji Umowy (dalej zwanych „Usługi”) i nie może ich zastępować.

Partner Advanced korzysta z Support Premium dla partnera Advanced w stosunku do wszystkich Usług świadczonych przez OVH dla partnera Advanced w ramach wykonania Umowy.

Definicje terminów zaczynających się wielką literą podane są w warunkach poniżej, a w przypadku ich braku, odnaleźć je można w Glosariuszu OVH dostępnym na stronie OVH.

Jedynie partnerzy Advanced mogą podpisać umowę na usługę Support Premium dla partnera Advanced.

### **Artykuł 2. Opis usługi Support Premium dla partnera Advanced**

Support Premium dla partnera Advanced oferuje partnerowi Advanced możliwość korzystania, poza środkami kontaktu, do których ma on dostęp w ramach Support Standard OVH (chatbox, narzędzie do otwierania zgłoszeń), ze specjalnej linii telefonicznej, dzięki której może kontaktować się ze swoimi konsultantami OVH w związku z danym pytaniem technicznym lub prośbą o wsparcie (konfiguracja Usług, wsparcie w zarządzaniu zamówieniami, itd.) w dni robocze w godzinach wskazanych na stronie internetowej OVH.

Prośby i zgłoszenia partnera Advanced są traktowane priorytetowo wobec usług Support Standard i Support Premium OVH, bez względu na zastosowany kanał komunikacyjny.

Support Premium dla partnera Advanced dostarczana jest w języku krajowym (na przykład po francusku dla partnerów, którzy podpisali umowę we Francji; w celu sprawdzenia pozostałych języków oraz krajów, gdzie usługa jest dostępna, należy skontaktować się z Państwa Account Managerem), a informacje dotyczące Usług udzielane są wyłącznie we wskazanych godzinach otwarcia.

Infrastruktury OVH są nadzorowane, a ich operacyjność podtrzymywana 365/24/7. Informacje dotyczące statusu awarii dostępne są na stronie Travaux.ovh.com.

Support Premium dla partnera Advanced dostarczany jest zgodnie z Ogólnymi Warunkami Umowy. OVH podlega zobowiązaniu starannego działania.

### **Artykuł 3. Aktywacja Usługi i pomoc:**

#### **3.1 Onboarding**

Po zatwierdzeniu zamówienia usługi Support Premium dla partnera Advanced, OVH kontaktuje się z partnerem Advanced w celu zakomunikowania mu danych kontaktowych serwisu wsparcia OVH dla partnerów Advanced.

Dodatkowo, przeprowadzane są operacje zindywidualizowanego doradztwa mające na celu przedstawienie partnerowi Advanced:

- Panelu zarządzania Usługami OVH,
- Niektórych Usług OVH (w zależności od potrzeb partnera Advanced),
- Procesu fakturowania,
- Niektórych specyficznych punktów, ustalonych uprzednio z partnerem Advanced.

#### **3.2 Wsparcie roczne**

Na prośbę Partnera Advanced, OVH może wprowadzić roczny spersonalizowany monitoring świadczonych Usług.

W jego ramach proponowana jest ankieta zadowolenia partnera Advanced oraz plan udoskonalenia usługi.

### **Artykuł 4. Warunki korzystania z Usługi**

#### **4.1 Procedura składania zgłoszeń**

Każda prośba lub zasygnalizowana awaria jest rejestrowana przez OVH w formie zgłoszenia (inaczej „Zgłoszenie awarii”). Ma to miejsce, w zależności od poszczególnego przypadku, w momencie otrzymania od Klienta wiadomości e-mail, zatwierdzenia formularza w panelu zarządzania lub po zakończeniu rozmowy telefonicznej. Klient informowany jest w sposób natychmiastowy za pomocą poczty elektronicznej o stworzeniu Zgłoszenia awarii wraz z odpowiadającym zgłoszeniu numerem. W zależności od poziomu zagrożenia wywołanego awarią, tak jak zostało to określone w tabeli poniżej, OVH zobowiązuje się do udzielenia pierwszej odpowiedzi drogą e-mailową oraz poprzez narzędzie zarządzania zgłoszeniami w terminie wskazanym na stronie internetowej OVH.

Klient ma dostęp do statusu oraz historii swoich wniosków i deklaracji awarii z poziomu swojego Panelu zarządzania.

W przypadku zgłoszenia awarii Klient zobowiązuje się przekazać OVH jak największą ilość informacji dotyczących problemu, aby pozwolić na właściwe przeprowadzenie diagnozy.

Po otwarciu Zgłoszenia awarii, OVH dokonuje kwalifikacji stopnia zagrożenia na podstawie elementów, które Klient dostarczył w ramach tego Zgłoszenia.

KLASYFIKACJA POZIOMÓW ZAGROŻENIA S1 do S5			
<b>PILNY CHARAKTER \ SKUTKI</b>	<b>Wysoki</b> <i>Usługa zawieszona</i> <i>Brak możliwości obejścia problemu</i>	<b>Średni</b> <i>Zmniejszona wydajność usługi</i> <i>Obejście problemu możliwe poprzez wykonanie ręcznej operacji</i>	<b>Niski</b> <i>Niedogodności nie mają wpływu na wydajność usługi</i> <i>Obejście problemu możliwe poprzez wykonanie ręcznej operacji</i>
<b>Wysoki</b> Sytuacja pogarsza się w alarmującym tempie	S1	S2	S3
<b>Średni</b> Sytuacja pogarsza się stopniowo	S2	S3	S4
<b>Niski</b> Sytuacja jest stabilna, ale istnieje ryzyko pogorszenia w czasie	S3	S4	S5

#### 4.2 Procedura postępowania z przyjętymi zgłoszeniami awarii

Przed nawiązaniem kontaktu z zespołami Support Premium dla partnerów Advanced, partner Advanced zobowiązuje się do przeprowadzenia diagnozy wstępnej na produktach, w odniesieniu do których został odpowiednio przeszkolony przez OVH w ramach OVHcloud Partner Academy / Discovery for support team.

W przypadku zgłoszenia awarii, zespół Support Premium dla partnera Advanced przeprowadza niezbędne dochodzenie w celu zidentyfikowania przyczyny napotkanej nieprawidłowości i postawienia diagnozy.

Partner Advanced zobowiązuje się do pozostania w ciągłej dyspozycyjności, aby, współpracując z OVH, umożliwić postawienie diagnozy i naprawę awarii, między innymi przekazując wszelkie informacje dodatkowe i przeprowadzając wszystkie niezbędne testy i weryfikacje, w tym w odniesieniu do usług swoich własnych klientów.

W ramach zarządzania awariami, OVH oraz Spółki z nią powiązane są wyraźnie upoważnione przez partnera Advanced do połączenia się z Usługami Klienta, zarówno na poziomie sprzętu, jak i oprogramowania, i do przeprowadzenia wszelkich operacji niezbędnych do postawienia diagnozy.

OVH zobowiązuje się do ciągłego informowania partnera Advanced o postępowaniu przeprowadzanych operacji.

Jeżeli OVH stwierdzi, że Usługi są dostępne i funkcjonują prawidłowo, lub że OVH nie odpowiada za powstałą awarię, informuje o tym partnera Advanced.

Jeżeli natomiast okaże się, że firma jest odpowiedzialna za powstałą awarię, OVH finalizuje diagnozę i pracuje nad przywróceniem dyspozycyjności Usług dotkniętych usterką.

Diagnoza stawiana jest przez OVH w oparciu o diagnozę wstępną przeprowadzoną przez Partnera Advanced i za pomocą wszystkich dostępnych środków, a w szczególności na podstawie informacji wymienionych między Stronami oraz danych pochodzących z systemu informacyjnego OVH (jak dane połączenia), i które, na mocy jednoznacznego porozumienia, są akceptowalne.

#### **4.3 Ograniczenia**

Partner Advanced zobowiązuje się do korzystania z usługi Support Premium dla partnera Advanced zgodnie z jej przeznaczeniem. OVH zastrzega sobie prawo do odmowy udzielenia wsparcia (poza przypadkami awarii) po przekroczeniu granicy 80 kontaktów w miesiącu.

W przypadku przekroczenia tej liczby, udzielenie wsparcia przez OVH może podlegać dodatkowemu fakturowaniu.

Partner Advanced zobowiązuje się między innymi do (i) niekontaktowania się ze swoimi konsultantami w związku z usługami, na które nie zawarł bezpośrednio z OVH umowy oraz do (ii) niekontaktowania między sobą zespołów Support Premium dla partnera Advanced i swoich własnych klientów lub jakichkolwiek osób trzecich względem Umowy. Przeznaczeniem Support Premium dla partnera Advanced nie jest zarządzanie Usługami na rzecz partnera Advanced. Podobnie, o ile żadne z postanowień dotyczących Usług nie stanowi inaczej, nie przewiduje się żadnej usługi wsparcia w odniesieniu do Produktów Podmiotów Trzecich.

OVH zastrzega sobie możliwość odrzucenia każdego wniosku, który nie będzie zgodny z powyższymi postanowieniami.

#### **Artykuł 5. Czas trwania**

Umowa na Support Premium dla partnera Advanced podpisana jest na okres co najmniej dwunastu (12) miesięcy (tzw. „Okres początkowy”). W sytuacji przedwczesnego rozwiązania umowy na Support Premium dla partnera Advanced, Partner Advanced zobowiązany jest do uiszczenia całkowitej opłaty i nie może domagać się z tego tytułu żadnego zwrotu kosztów.

Po zakończeniu Okresu początkowego, umowa na Usługę odnawiana jest automatycznie na następujące po sobie kolejno okresy jednego (1) miesiąca („Okres(y) przedłużenia”), chyba, że jedna ze Stron rozwiąże ją wysyłając zawiadomienie listem poleconym za potwierdzeniem odbioru co najmniej piętnaście (15) dni przed końcem Okresu początkowego lub obowiązującego Okresu przedłużenia.

W sytuacji gdy Partner straci swoją akredytację jako Partner „Advanced”, traci on tym samym możliwość korzystania i podpisywania umowy na usługę Support Premium dla partnera Advanced.

#### **Artykuł 6. Zakaz pozyskiwania pracowników**

Każda ze Stron zobowiązuje się, chyba że druga Strona wyraziła na to uprzednio pisemne zezwolenie, do tego, że nie będzie pozyskiwać ani korzystać, w sposób bezpośredni lub pośredni i bez uprzedniej zgody drugiej Strony, z pracy któregokolwiek z pracowników Strony drugiej, który pracuje lub wykonał pracę w ramach niniejszej Umowy, oraz że go nie zatrudni w jakiegokolwiek formie.

Zobowiązanie to ważne jest przez cały okres trwania Umowy oraz przez okres dwunastu (12) miesięcy od momentu jej wygaśnięcia, bez względu na powód tego wygaśnięcia.

W sytuacji gdyby jedna ze Stron nie wywiązała się z powyższego zobowiązania, wypłaci ona drugiej Stronie w ramach odszkodowania zryczałtowaną rekompensatę równą dwunastu (12) ostatnim miesiącom wynagrodzenia brutto danego pracownika, i to również w przypadku, gdyby chęć współpracy została pierwotnie wyrażona przez samego pracownika.