

Condiciones Soporte Premium para socio Advanced de OVH

Versión del 01/10/2019

En caso de incoherencia o discrepancia entre la versión inglesa y cualquiera de las otras versiones lingüísticas de la presente publicación, prevalecerá la versión inglesa.

Artículo 1. Asunto:

El objetivo de las presentes condiciones consiste en definir los términos y condiciones del Servicio de Soporte Premium para socios Advanced.

El Soporte Premium para socios Advanced complementa y no pretende sustituir los demás Servicios que presta OVH al cliente en virtud del Contrato (los "Servicios").

El socio Advanced recibe Soporte Premium para socios Advanced para todos los Servicios que proporciona OVH al socio Advanced de conformidad con el Contrato.

Los términos en mayúsculas se definen en las siguientes condiciones o, en su defecto, en el Glosario de OVH accesible en el sitio web de OVH.

Solo los socios Advanced podrán contratar el Soporte Premium para socios Advanced.

Artículo 2. Descripción del Soporte Premium para socios Advanced

El Soporte Premium para socios Advanced permite al socio Advanced disponer, además de los medios de contacto que se ponen a su disposición en el marco del Soporte Estándar de OVH (chatbox, herramienta de tickets), de una línea telefónica dedicada a través de la cual puede ponerse en contacto con los interlocutores especiales de OVH para sus diferentes solicitudes técnicas o de asistencia (configuración de los Servicios, acompañamiento en la gestión de pedidos, etc.) durante el horario de trabajo, tal y como se indica en el Sitio web de OVH.

Las solicitudes de socios Advanced tienen prioridad sobre el soporte Estándar y Premium de OVH, independientemente del canal de comunicación empleado.

El Soporte Premium para socios Advanced se ofrece en inglés o en el idioma local (por ejemplo, en francés para los socios que lo han contratado en Francia; consulte con su Account Manager los demás idiomas y países en los que está disponible el soporte), y la información sobre los Servicios se proporciona únicamente en horario laboral.

Las infraestructuras de OVH se supervisan y mantienen en condiciones operativas las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año. La información sobre la resolución de incidencias está disponible en el sitio web Travaux.ovh.com.

El Soporte Premium para socios Advanced se proporciona de acuerdo con las Condiciones Generales del Contrato. OVH está sujeta a una obligación de medios.

Artículo 3. Activación del Servicio y acompañamiento:

3.1 Onboarding

Una vez confirmado el pedido de Soporte Premium para socios Advanced, OVH se pone en contacto con el socio Advanced para proporcionarle los datos de contacto del Soporte de OVH para socios Advanced.

Además, se proporciona un acompañamiento personalizado para presentar al socio Advanced:

- La interfaz de gestión de los servicios de OVH,
- Algunos servicios de OVH (en función de la necesidad del socio Advanced),
- Los procesos de facturación,
- Algunos puntos específicos identificados previamente con el socio Advanced.

3.2 Acompañamiento anual

A petición del Socio Advanced, OVH puede realizar un seguimiento anual personalizado de los Servicios prestados.

Una revisión de satisfacción del socio Advanced, así como un plan de mejora.

Artículo 4. Condiciones de uso del Servicio

4.1 Procedimiento de solicitud

Cada petición o declaración de Incidencia recibida dará lugar al registro por parte de OVH de un ticket (o "Ticket de incidencia"), según el caso, la recepción del correo electrónico del Cliente, la validación del formulario en la Interfaz de gestión o el final de la llamada telefónica del Cliente. Se informa inmediatamente al Cliente por correo electrónico de la creación del Ticket de Incidencia y del número correspondiente. En función de la gravedad de la Incidencia, tal y como se define en la tabla siguiente, OVH se compromete a dar una primera respuesta por correo electrónico y en la herramienta de gestión de tickets dentro de los plazos indicados en el Sitio web de OVH.

El Cliente accede al estado y al historial de sus solicitudes y declaraciones de Incidencias en su Interfaz de Gestión.

En caso de declaración de Incidencia, el Cliente se compromete a proporcionar a OVH toda la información posible sobre el problema encontrado, con el fin de garantizar que el diagnóstico se lleve a cabo correctamente.

Cuando se abre un Ticket de Incidencia, OVH califica el nivel de severidad después de recibirlo en función de los elementos proporcionados por el Cliente en dicho Ticket.

CLASIFICACIÓN DE LOS NIVELES DE SEVERIDAD de S1 a S5			
URGENCIA \ IMPACTO	Alta	Media	Baja
	<i>Servicio interrumpido</i> <i>No hay workaround disponible</i>	<i>Servicio degradado</i> <i>Workaround posible mediante acción manual</i>	<i>Inconvenientes sin impacto sobre el rendimiento del servicio</i> <i>Workaround posible mediante acción manual</i>
Alta La situación se degrada a un ritmo alarmante	S1	S2	S3
Media La situación se degrada lentamente con el tiempo	S2	S3	S4
Baja La situación es estable, pero puede degradarse con el tiempo	S3	S4	S5

4.2 Recepción de las solicitudes de gestión de Incidencias

Antes de cualquier contacto con los equipos del Soporte Premium para socios Advanced, el socio Advanced se compromete a realizar un diagnóstico previo de los productos en los que ha adquirido competencias de OVH a través del OVHcloud Partner Academy / Discovery for support team.

En caso de declararse una Incidencia, el equipo del Soporte Premium para socios Advanced llevará a cabo las investigaciones necesarias para identificar la causa de la avería encontrada y establecer un diagnóstico.

El socio Advanced se compromete a permanecer permanentemente disponible para colaborar con OVH en el diagnóstico y la resolución de la Incidencia, en particular proporcionándole cualquier información adicional y realizando todas las pruebas y verificaciones necesarias, incluso sobre los servicios de sus propios clientes.

En el marco de la gestión de Incidencias, OVH y sus Empresas Asociadas están expresamente autorizadas por el socio Advanced para conectarse a los Servicios del Cliente, tanto a nivel de hardware como de software, y a realizar cualquier operación necesaria para elaborar un diagnóstico.

OVH se compromete a mantener informado al Socio Advanced sobre el desarrollo de las operaciones.

Si OVH constatará que sus Servicios están disponibles y en buen estado de funcionamiento, o que la Incidencia no es responsabilidad de OVH, OVH informará al Socio Advanced.

Si resulta que la Incidencia recae bajo su responsabilidad, OVH finalizará el diagnóstico y trabajará para restablecer la disponibilidad de los Servicios afectados.

OVH realiza el diagnóstico en función del diagnóstico previo realizado por el Socio Advanced, por todos los medios y, en particular, sobre la base de los intercambios entre las Partes y los datos del sistema de información de OVH (como los datos de conexión) que, por acuerdo expreso, son admisibles.

4.3 Límites

El Socio Advanced se compromete a no recurrir de manera abusiva al Soporte Premium para socios Advanced. OVH se reserva el derecho de negarse a hacerse cargo de las solicitudes (excluyendo Incidencias) que superen el límite de 80 contactos mensuales.

Si se excediera este límite, OVH podrá cobrar un cargo adicional por el procesamiento de las solicitudes.

En particular, el Socio Advanced se compromete a (i) no contactar con sus interlocutores especiales para cualquier servicio que no haya contratado directamente con OVH y (ii) no vincular a los equipos de Soporte Premium para socios Advanced con sus propios clientes o con cualquier otro tercero ajeno al Contrato. El Soporte Premium para socios Advanced no está pensado para gestionar los Servicios en nombre del Socio Advanced. Del mismo modo, a menos que se disponga lo contrario en el marco de los Servicios, no se proporcionan servicios de soporte para Productos de Terceros.

OVH se reserva la posibilidad de rechazar cualquier solicitud que no se ajuste a las disposiciones anteriores.

Artículo 5. Duración

El Soporte Premium para socios Advanced se contrata por un periodo mínimo de doce (12) meses (el "Periodo Inicial"). En caso de rescisión anticipada del Soporte Premium para socios Advanced, el socio Advanced estará obligado a pagar el importe total del paquete y no tendrá derecho a ningún reembolso a este respecto.

Al final del Periodo Inicial, el Servicio se renovará automáticamente por periodos sucesivos de un (1) mes ("Periodo(s) de Renovación"), a menos que cualquiera de las Partes lo rescinda mediante carta certificada con acuse de recibo al menos quince (15) días antes del final del Periodo Inicial o del Periodo de Renovación en curso.

En caso de que el Socio pierda su acreditación como Socio "Advanced", perderá de facto la posibilidad de utilizar y de contratar el Soporte Premium para socios Advanced.

Artículo 6. Cláusula de no concurrencia

Cada una de las Partes renuncia, salvo consentimiento previo por escrito de la otra Parte, a solicitar o hacer trabajar, directa o indirectamente, sin el consentimiento previo de la otra Parte, a cualquier colaborador de esta última que intervenga y/o haya intervenido en virtud del presente Contrato, o a ponerlo a su servicio, bajo cualquier condición.

Esta renuncia es válida por la duración del Contrato y por un período de doce (12) meses a partir de su expiración independientemente de la causa.

En caso de que una de las Partes incumpliera este compromiso, se comprometerá a compensar a la otra Parte mediante el pago de una cantidad a tanto alzado equivalente a la remuneración bruta de los últimos doce (12) meses del empleado en cuestión, incluso si la solicitud inicial fuera presentada por dicho empleado.