

Warunki OVH Support Premium

Wersja z 13/09/2019

Artykuł 1. Przedmiot:

Przedmiotem niniejszych warunków jest określenie ram Usługi support premium OVH (dalej zwaną „Support Premium”).

Support Premium stanowi uzupełnienie pozostałych Usług świadczonych Klientowi przez OVH w ramach wywiązania się z Umowy (dalej zwanych „Usługi”) i nie może ich zastępować.

Klient ma dostęp do Support Premium w stosunku do wszystkich Usług, które są mu świadczone przez OVH w ramach realizacji 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.

Artykuł 2. Opis usługi Support Premium:

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

Prośby i zgłoszenia Klienta są traktowane priorytetowo wobec usługi Support Standard OVH, bez względu na zastosowany kanał komunikacyjny.

Usługa Support OVH świadczona jest wyłącznie w języku francuskim, 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 dostarczana jest zgodnie z Ogólnymi Warunkami Umowy. OVH podlega zobowiązaniu starannego działania.

Artykuł 3. Aktywacja Usługi i pomoc początkowa:

Po zatwierdzeniu zamówienia usługi Support Premium, OVH kontaktuje się z Klientem w celu przekazaniu mu danych kontaktowych jego konsultantów.

Dodatkowo, za pośrednictwem poczty e-mail Klient otrzymuje informacje dotyczące:

- Panelu zarządzania Usługami OVH,
- Niektórych Usług OVH (w zależności od potrzeb Klienta),
- Procesu fakturowania.

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 związanego z awarią, tak jak zostało to określone w tabeli poniżej, OVH zobowiązuje się do udzielenia pierwszej odpowiedzi drogą e-mailową oraz za pośrednictwem narzędzia do zarządzania zgłoszeniami w terminie wskazanym na stronie internetowej OVH.

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

4.2 Procedura postępowania z przyjętymi zgłoszeniami awarii

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

Klient 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 ramach zarządzania awariami, OVH oraz Spółki z nią powiązane są wyraźnie upoważnione przez Klienta 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 Klienta 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 Klienta.

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 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

Klient zobowiązuje się do korzystania z usługi Support Premium zgodnie z jej przeznaczeniem. OVH zastrzega sobie prawo do odmowy udzielenia wsparcia (poza przypadkami awarii) po przekroczeniu granicy 20 kontaktów w miesiącu. W przypadku przekroczenia tej liczby, udzielenie wsparcia przez OVH może podlegać dodatkowemu fakturowaniu. Klient 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 i swoich własnych klientów lub jakichkolwiek osób trzecich względem Umowy. Przeznaczeniem Support Premium nie jest zarządzanie Usługami na rzecz Klienta. 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 podpisana jest na okres co najmniej dwunastu (12) miesięcy („Okres początkowy”). W sytuacji przedwczesnego rozwiązania umowy na Support Premium, Klient 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.