

**Novedades:** El objetivo de esta actualización es aclarar y simplificar la terminología y facilitar la lectura del documento.  
**Histórico:** Puede consultar la versión anterior de este documento [aquí](#).

1. OBJETO DEL CONTRATO .....	1
2. ¿EN QUÉ CONSISTE EL SOPORTE ENTERPRISE? .....	1
3. GESTIÓN DE INCIDENCIAS .....	1
4. SEGUIMIENTO PERSONALIZADO .....	3
5. SUBCONTRATACIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....	4
6. DURACIÓN.....	4

## 1. OBJETO DEL CONTRATO

Estas condiciones particulares definen la forma en que OVHcloud presta sus servicios de asesoramiento o soporte Enterprise (el «**Soporte Enterprise**»). Completan las Condiciones Generales de OVHcloud o, en su caso, las condiciones contractuales firmadas entre las partes. Serán aplicables a partir de la firma del Contrato por parte del Cliente, con exclusión de cualquier otra condición de Soporte anteriormente contratada por el Cliente.

## 2. ¿EN QUÉ CONSISTE EL SOPORTE ENTERPRISE?

El Soporte Enterprise incluye las siguientes prestaciones:

- Gestión de solicitudes e incidencias durante las 24 horas, los 365 días del año, en inglés y francés, con optimización del tiempo de tratamiento por el soporte;
- Acceso a vías de comunicación de soporte dedicadas;
- Un seguimiento personalizado de los Servicios de OVHcloud por un Gestor de Cuentas Técnico asignado;
- Acceso a servicios y opciones complementarios;
- Asesoramiento por expertos de OVHcloud;
- Gestión optimizada de los stocks y los plazos de entrega.

El contenido y las modalidades de la prestación de los Servicios (en particular, el reparto de tareas y responsabilidades) de los que el Cliente disfruta en el marco del Soporte Enterprise permanecerán sin cambios. En el marco del Soporte Enterprise, OVHcloud no sustituye al Cliente, sino que este es el único responsable de la configuración y la utilización de las Infraestructuras puestas a su disposición, así como de la gestión de todos los elementos (en particular, datos y aplicaciones) almacenados e instalados por él en las Infraestructuras de OVHcloud.

OVHcloud se compromete a proporcionar el Soporte Enterprise y está sujeto a una obligación de medios a este respecto.

El Cliente se compromete a no recurrir de forma abusiva al Servicio de Soporte Enterprise. Se abstendrá, en particular, (i) de contactar con los interlocutores asignados del Soporte Enterprise para servicios que no haya contratado directamente con OVHcloud, y (ii) de poner en contacto al equipo del Soporte Enterprise con sus propios clientes o cualquier tercero ajeno al Contrato. OVHcloud se reserva la posibilidad de rechazar cualquier solicitud que no respete las disposiciones anteriores.

## 3. GESTIÓN DE INCIDENTES

### 3.1. Nuestro equipo de gestión de Incidentes

OVHcloud pone a disposición del Cliente un equipo dedicado a la gestión de Incidentes, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, en francés e inglés. Con el fin de garantizar la continuidad de la gestión de los Incidentes, las 24 horas del día, los 365 días del año, OVHcloud recurre a algunas de sus Empresas Asociadas, tal como se indica en la cláusula 5 del presente documento.

### 3.2 ¿Cómo ponerse en contacto con nosotros?

En caso de Incidente, el Cliente se pondrá en contacto con OVHcloud a través de uno de los siguientes medios:

- Formulario específico disponible en el área de cliente;

- Línea telefónica específica del Soporte Enterprise\*;
- Correo electrónico específico del Soporte Enterprise\*.

(\* Se facilitarán al contratar el Servicio.

El Cliente se compromete a comunicar a OVHcloud información lo más completa posible sobre el problema en cuestión para establecer la prioridad y facilitar la correcta realización del diagnóstico.

Todas las solicitudes o declaraciones de Incidencias recibidas por uno de estos medios darán lugar a la apertura por parte de OVHcloud de un ticket (o «**Ticket de Incidente**») después de, según el caso, la recepción del mensaje de correo electrónico del Cliente, el envío del formulario en el área de cliente o la finalización de la llamada telefónica del Cliente. El Cliente recibirá automáticamente una confirmación por correo electrónico de la creación del ticket de Incidente.

### 3.3. Tratamiento de las solicitudes de gestión de Incidentes

En caso de declarar un Incidente, el equipo del Soporte Enterprise procederá a las indagaciones necesarias para identificar la causa del fallo de funcionamiento detectado y realizar un diagnóstico. El Cliente se compromete a permanecer siempre disponible para poder colaborar con OVHcloud en el diagnóstico y la resolución del Incidente, proporcionándole toda la información complementaria que se le requiera y realizando todas las pruebas y comprobaciones necesarias.

Con el fin de gestionar los Incidentes, el Cliente autoriza expresamente a OVHcloud y sus Entidades Afiliadas a conectarse a sus Servicios, tanto a nivel de hardware como de software, y a realizar todas las operaciones necesarias para el tratamiento del Incidente.

Si OVHcloud constata que sus Servicios están disponibles y en buen estado de funcionamiento, o que el incidente no es de su responsabilidad, OVHcloud informará de ello al Cliente. Asimismo, se compromete, previa petición del Cliente, a ayudarle a identificar el origen de las dificultades encontradas por este último. En este caso, el tiempo que OVHcloud invierta en la realización del diagnóstico y la atención al Cliente podrá facturarse, previa aceptación del presupuesto por las Partes, como prestaciones adicionales al precio indicado en el Contrato.

Si de dichas indagaciones se desprende que el Incidente es responsabilidad de OVHcloud, OVHcloud finalizará el diagnóstico y trabajará para restablecer la disponibilidad de los Servicios afectados. En tal caso, la intervención de OVHcloud no dará lugar a ninguna facturación complementaria.

OVHcloud elaborará un diagnóstico sirviéndose de cualquier medio, incluyendo la información comunicada entre las Partes y los datos del sistema de información de OVHcloud (como los datos de conexión).

### 3.4 Clasificación de las solicitudes

Cuando el Cliente declara un Incidente, éste define la urgencia y el impacto según la nomenclatura definida en la siguiente tabla. Una vez que el Incidente llega a OVHcloud, se revisará y confirmará o no la calificación, en función de los elementos que el Cliente haya comunicado en la declaración del Incidente.

<b>CLASIFICACIÓN DE LOS NIVELES DE PRIORIDAD P1 a P5</b>			
<b>URGENCIA\IMPACTO</b>	<b>Alto</b> <i>Servicio interrumpido = Sin solución alternativa disponible</i>	<b>Medio</b> <i>Servicio degradado = Alternativa existente mediante una acción manual</i>	<b>Bajo</b> <i>Inconvenientes sin impacto en el rendimiento del servicio = Alternativa existente mediante una acción manual</i>
<b>Alto</b> La situación se deteriora a un ritmo alarmante	P1	P2	P3
<b>Medio</b> La situación se deteriora lentamente con el tiempo	P2	P3	P4
<b>Bajo</b> La situación es estable, pero podría deteriorarse con el tiempo	P3	P4	P5

OVHcloud cumple los siguientes objetivos de servicio en función del nivel de prioridad definido:

Indicador	Prioridad	Descripción	Objetivo**
Tiempo de gestión*	Prioridad 1 (P1)	Incidente que afecta a la mayoría de los Servicios o Impacto crítico para el Cliente	Quince (15) minutos
	Prioridad 2 (P2)	Incidente que afecta a una parte de los Servicios o Impacto significativo para el Cliente	Una (1) hora
	Prioridad 3 (P3)	Incidente que degrada los Servicios o Impacto moderado para el Cliente	Cuatro (4) horas
	Prioridad 4 (P4) y Prioridad (P5)	Solicitud de asistencia, asesoramiento; Impacto menor para el Cliente	Veinticuatro (24) horas

(\*) El «**tiempo de gestión**» es el tiempo que transcurre desde que OVHcloud registra el ticket de Incidente hasta que el equipo de soporte Enterprise tramita el Incidente.

El tiempo de gestión hace referencia al comienzo del tratamiento del ticket de Incidente por el equipo de Soporte Enterprise y no a la resolución del Incidente.

(\*\*) El cumplimiento de los objetivos de nivel de Servicio arriba indicados no está garantizado.

Los plazos indicados en el cuadro anterior constituyen objetivos de nivel de servicio (SLO) no garantizados. El Cliente no podrá optar a Créditos ni indemnizaciones en caso de incumplimiento de estos SLO.

#### 4. SEGUIMIENTO PERSONALIZADO

##### 4.1. Un Gestor de Cuentas Técnico asignado

OVHcloud pondrá a disposición del Cliente un Gestor de Cuentas Técnico asignado, encargado de realizar personalmente el seguimiento de los Servicios prestados al Cliente en aplicación del Contrato (el «**Gestor de Cuentas Técnico**»).

El objetivo del Gestor de Cuentas Técnico no es sustituir al equipo encargado de gestionar los Incidentes, que seguirá siendo el interlocutor de primer nivel del Cliente para la gestión de Incidentes.

OVHcloud no puede garantizar al Cliente que conservará el mismo Gestor de Cuentas Técnico durante toda la vigencia del Contrato, y se reserva el derecho a sustituirlo por cualquier otro Gestor de Cuentas competente.

El Cliente deberá designar un interlocutor único que será la persona de contacto preferente del Gestor de Cuentas Técnico.

##### 4.2 Seguimiento de los Servicios

El Gestor de Cuentas Técnico se encargará de realizar el seguimiento regular de los Servicios proporcionados al Cliente.

Elabora un informe de actividad que se comunica al Cliente para que lo valore, en el que se presenta, en particular:

- El seguimiento del índice de disponibilidad de los Servicios del Cliente;
- El número de solicitudes e Incidentes declarados por el Cliente;
- El número de solicitudes e Incidentes tramitados por OVHcloud;
- El número de solicitudes e Incidentes pendientes de resolución;
- El seguimiento de los porcentajes de uso de los Servicios (carga del procesador, uso de la memoria, nivel de entradas/salidas, etc.) en función de los Servicios del Cliente.

Puede realizar recomendaciones al Cliente para que este mejore su Infraestructura y, de manera general, los recursos asignados, en caso de que estos sean inadecuados.

Organiza un comité de seguimiento periódico (mensual, bimestral o trimestral) para todos los Servicios del Cliente.

En caso de que se produzca un Incidente que altere gravemente la continuidad de los Servicios prestados por OVHcloud, cualquiera de las Partes podrá solicitar la celebración, en el plazo más breve posible, de un comité de seguimiento extraordinario destinado a manejar la situación.

### 4.3. Asesoramiento personalizado

Cuando una solicitud del Cliente requiera un asesoramiento avanzado o una competencia específica, el Gestor de Cuentas Técnico podrá solicitar la intervención de un experto (arquitecto técnico, arquitecto de infraestructuras, DevOps, experto en seguridad, experto en calidad) que disponga de las competencias necesarias para el tratamiento de la solicitud. En este caso, se elaborará un presupuesto y se someterá a la validación del Cliente antes de la intervención del experto.

Si el Cliente desea mejorar la Infraestructura y/o los Servicios prestados, o bien implementar un dispositivo específico (como un plan de garantía de seguridad), deberá solicitarlo a OVHcloud. OVHcloud no ofrece ninguna garantía de viabilidad de las solicitudes del Cliente y se reserva el derecho a rechazarlas.

La puesta en marcha de dispositivos específicos se facturará por separado teniendo en cuenta la naturaleza de los dispositivos implementados y será objeto de un presupuesto sujeto a la previa aceptación del Cliente.

Los plazos de ejecución de las solicitudes de mejora o prestaciones complementarias se determinarán de común acuerdo entre las Partes en base a las propuestas realizadas por OVHcloud. OVHcloud se esforzará al máximo, considerando la disponibilidad de sus equipos y el grado de actividad, para satisfacer las necesidades del Cliente.

Los Professional Services o servicios profesionales de OVHcloud ofrecen asesoramiento técnico y soporte (definición de arquitectura, proyecto de migración, formación...) en los proyectos de transformación de los clientes.

En el marco del Soporte Enterprise, al solicitar su gestor de cuenta, el Cliente puede beneficiarse gratuitamente de un pack de 4 (cuatro) horas al año de servicios profesionales. Estas horas no se pueden acumular de un año al siguiente. Cualquier hora no consumida se perderá al final de la duración del soporte Enterprise.

En caso de superar el pack de 4 horas, se enviará un presupuesto al Cliente para su aprobación antes de la realización de estos servicios adicionales y su facturación al Cliente.

### 4.4. Plazos de entrega

Si el Cliente desea contratar Servicios de Infraestructura, puede ponerse en contacto con su Gestor de Cuentas Técnico para conocer los plazos previstos de entrega de dichos Servicios.

Dichos plazos pueden variar según el momento del pedido, la cantidad y la naturaleza de las Infraestructuras contratadas.

## 5. SUBCONTRATACIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

OVHcloud confía la ejecución de ciertas prestaciones a sus Empresas Asociadas situadas dentro de la Unión Europea («UE»), así como a su Empresa Asociada situada en India, y les permite, en el marco del Soporte Enterprise y exclusivamente para las necesidades del mismo, acceder a datos personales del Cliente.

## 6. DURACIÓN

El Cliente contrata el Soporte Enterprise por una duración de doce (12) meses (la « **Duración Inicial** »).

Al término de la Duración Inicial, salvo que el Cliente notifique lo contrario con una antelación mínima de tres (3) meses, la suscripción al Soporte Enterprise se renovará tácitamente por período(s) sucesivo(s) de doce (12) meses (cada uno, el « **Período de Renovación** »).

No obstante, si el Cliente ha contratado uno o varios Servicios que requieren el Soporte Enterprise (según lo especificado en las Condiciones Particulares del Servicio aplicables), el Soporte Enterprise se contrata por toda la duración de estos Servicios. Por lo tanto, el Soporte Enterprise continuará hasta la expiración o la baja de la totalidad de estos Servicios.