

Condizioni

Assistenza Premium per partner Advanced di OVH

Versione del 01/10/2019

In caso di incongruenza o non corrispondenza tra la versione inglese e una qualsiasi delle versioni in altre lingue del presente documento, farà fede il testo in lingua inglese.

Articolo 1. Oggetto:

Oggetto del presente documento è la definizione delle condizioni del Servizio di Assistenza Premium per partner Advanced.

L'Assistenza Premium per partner Advanced integra e non intende sostituire gli altri Servizi forniti da OVH al cliente in esecuzione del Contratto (i "Servizi").

Il partner Advanced ha diritto all'Assistenza Premium per partner Advanced per tutti i Servizi forniti da OVH al partner Advanced ai sensi del Contratto.

I termini che iniziano con una lettera maiuscola sono definiti nelle condizioni che seguono, o, in caso non lo siano, nel glossario OVH consultabile sul sito OVH.

Solo i partner Advanced potranno sottoscrivere l'Assistenza Premium per partner Advanced.

Articolo 2. Descrizione dell'Assistenza Premium per partner Advanced

L'Assistenza Premium per partner Advanced consente al partner Advanced di beneficiare, oltre agli strumenti di contatto forniti nell'ambito del Assistenza Standard di OVH (chatbox, strumento di ticketing), di una linea telefonica dedicata attraverso la quale può contattare interlocutori preferenziali di OVH per varie richieste tecniche o di assistenza (configurazione dei Servizi, assistenza nella gestione degli ordini, ecc.) durante l'orario di lavoro indicato sul sito Internet di OVH.

Le richieste del partner Advanced sono gestite in via prioritaria rispetto all'Assistenza Standard e all'Assistenza Premium di OVH, a prescindere dal canale di comunicazione utilizzato.

L'Assistenza Premium per partner Advanced è fornita in inglese o in lingua locale (ad esempio, in francese per i partner che l'hanno sottoscritta in Francia; verificare con il proprio Account Manager le altre lingue e i paesi in cui è disponibile l'assistenza) e le informazioni sui Servizi sono fornite solo in orario di lavoro.

Le infrastrutture di OVH sono supervisionate e mantenute in condizioni operative 365/24/7. Le informazioni sulla risoluzione degli incidenti sono disponibili sul sito Travaux.ovh.com.

L'Assistenza Premium per partner Advanced viene erogata in conformità alle Condizioni Generali di Contratto. OVH soggiace all'obbligazione di mezzi.

Articolo 3. Attivazione del Servizio e Assistenza:

3.1 Onboarding

Non appena l'ordine per l'Assistenza Premium per il partner Advanced viene confermato, OVH contatta il partner Advanced per fornirgli i dettagli di contatto dell'assistenza OVH per partner Advanced.

Inoltre, viene fornito un supporto personalizzato al fine di presentare al partner Advanced:

- L'Interfaccia di gestione dei Servizi OVH,
- Alcuni servizi OVH (a seconda delle esigenze del partner Advanced),
- Il processo di fatturazione,
- Alcuni punti specifici identificati con il partner Advanced a monte.

3.2 Supporto annuale

Su richiesta del partner Advanced, OVH può realizzare un monitoraggio annuale personalizzato dei Servizi forniti.

Un'analisi della soddisfazione del partner Advanced e un piano di miglioramento.

Articolo 4. Condizioni di utilizzo del Servizio

4.1 Procedura di segnalazione

Ogni richiesta o dichiarazione di Incidente ricevuta comporta la registrazione di un ticket (o "Ticket Incidente") che fa seguito, a seconda dei casi, al ricevimento dell'e-mail del Cliente, all'invio del modulo sull'Interfaccia di gestione, o alla conclusione della telefonata del Cliente. Il Cliente viene immediatamente informato via e-mail della creazione del Ticket Incidente e del relativo numero a questo attribuito. In base al livello di gravità dell'Incidente, definito nella tabella seguente, OVH si impegna a fornire una prima risposta via e-mail e nello strumento di gestione dei ticket nelle tempistiche indicate sul sito Internet di OVH.

Il Cliente accede allo stato e alla cronologia delle sue richieste e dichiarazioni di Incidente tramite la propria Interfaccia di gestione.

In caso di dichiarazione di Incidente, il Cliente si impegna a fornire a OVH quante più informazioni possibili sul problema riscontrato, al fine di garantire che la diagnostica sia effettuata correttamente.

Quando viene aperto un Ticket Incidente, OVH avvia la gestione dello stesso definendo il relativo livello di gravità sulla base degli elementi forniti dal cliente all'interno del suddetto ticket.

CLASSIFICAZIONE DEI LIVELLI DI GRAVITÀ da G1 a G5			
URGENZA\IMPATTO	Alto <i>Servizio interrotto</i> <i>Nessuna soluzione alternativa disponibile</i>	Medio <i>Servizio disturbato</i> <i>Soluzione alternativa disponibile tramite intervento manuale</i>	Basso <i>Problemi senza impatto sulle prestazioni del servizio</i> <i>Soluzione alternativa disponibile tramite intervento manuale</i>
Alta La situazione sta peggiorando a un ritmo allarmante	G1	G2	G3
Media La situazione sta lentamente peggiorando	G2	G3	G4
Bassa La situazione è stabile, ma sussiste il rischio di un potenziale peggioramento nel tempo	G3	G4	G5

4.2 Presa in carico delle richieste di gestione degli Incidenti

Prima di contattare i team di Assistenza Premium per partner Advanced, il partner Advanced si impegna a eseguire una diagnosi preliminare sui prodotti per i quali ha acquisito le competenze OVH tramite OVHcloud partner Academy / Discovery for support team.

In caso di dichiarazione di Incidente, il team di Assistenza Premium per partner Advanced partner effettua le indagini necessarie per identificare la causa del malfunzionamento riscontrato e definire una diagnostica.

Il partner Advanced si impegna a rendersi costantemente disponibile al fine di collaborare con OVH alla diagnostica e alla risoluzione dell'Incidente, in particolare fornendo eventuali informazioni aggiuntive ed effettuando tutti i test e le verifiche necessari, anche sui servizi erogati ai propri clienti.

Nell'ambito della gestione degli Incidenti, OVH e le sue Società Affiliate sono espressamente autorizzate dal partner Advanced a connettersi ai Servizi del Cliente, sia a livello hardware che software, e a eseguire tutte le operazioni necessarie per l'elaborazione della diagnostica.

OVH si impegna a tenere informato il partner Advanced sullo stato di avanzamento delle operazioni.

Se OVH rileva che i suoi servizi sono disponibili e in buone condizioni di funzionamento o che l'Incidente non è imputabile a OVH, OVH ne informa il partner Advanced.

Se risulta che l'Incidente è imputabile alla sua responsabilità, OVH finalizza la diagnostica e si attiva per ripristinare il funzionamento dei Servizi interessati.

La diagnostica viene eseguita da OVH sulla base della diagnosi preliminare effettuata dal partner Advanced, con tutti i mezzi, e in particolare basandosi sugli scambi tra le Parti e sui dati del sistema informativo di OVH (come i dati di connessione), che, per esplicito accordo, sono consultabili.

4.3 Limitazioni

Il partner Advanced si impegna a non fare un uso improprio dell'Assistenza Premium per partner Advanced. OVH si riserva il diritto di rifiutare di prendere in carico le richieste (fatti salvi i casi di Incidenti) oltre il limite di 80 contatti mensili.

In caso di superamento di detto limite, la gestione delle richieste da parte di OVH potrà essere soggetta a fatturazione aggiuntiva.

In particolare, il partner Advanced si asterrà (i) dal contattare i propri interlocutori preferenziali per qualsiasi servizio che non abbia sottoscritto direttamente con OVH e (ii) dal mettere in contatto i team di Assistenza Premium per partner Advanced con i propri clienti o con qualsiasi altro soggetto terzo rispetto al Contratto. L'Assistenza Premium per partner Advanced non ha lo scopo di garantire la gestione dei Servizi per conto del partner Advanced. Analogamente, salvo ove diversamente previsto nell'ambito dei Servizi, non vengono forniti servizi di Assistenza per i Prodotti di Terzi.

OVH si riserva il diritto di rifiutare qualsiasi richiesta non conforme alle disposizioni di cui sopra.

Articolo 5. Durata

L'Assistenza Premium per partner Advanced viene stipulata per un periodo minimo di dodici (12) mesi (la "Durata Iniziale"). In caso di risoluzione anticipata dell'Assistenza Premium per partner Advanced, il partner Advanced è tenuto a pagare l'intero importo del pacchetto e non ha diritto ad alcun rimborso in tal senso.

Al termine della Durata Iniziale, l'abbonamento al Servizio si rinnova automaticamente per periodi successivi di un (1) mese ("Periodo/i di Rinnovo"), salvo disdetta da una delle Parti notificata mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno almeno quindici (15) giorni prima del termine della Durata Iniziale o del Periodo di Rinnovo in corso.

Nel caso in cui il partner perda l'accreditamento come partner "Advanced", perderà di fatto la possibilità di utilizzare e sottoscrivere l'Assistenza Premium per partner Advanced.

Articolo 6. Clausola di non sollecitazione

Salvo ove diversamente concordato per iscritto tra le Parti, le Parti rinunciano al diritto di sollecitare, impiegare, direttamente o indirettamente, senza il previo consenso della Controparte, qualsivoglia collaboratore di quest'ultima che prenda parte e/o abbia preso parte al presente Contratto, o di ingaggiarlo, indipendentemente dalla natura del rapporto di lavoro in questione.

Detta rinuncia è valida per la durata del Contratto e per un periodo di dodici (12) mesi dalla sua scadenza, a prescindere dai motivi che hanno condotto alla risoluzione del Contratto.

Nel caso in cui una delle Parti non rispetti tale impegno, detta Parte si impegna a risarcire la Controparte con il versamento di un indennizzo forfettario pari agli ultimi dodici (12) mesi di

retribuzione lorda del collaboratore in questione, anche se la sollecitazione iniziale è avvenuta su iniziativa del suddetto collaboratore.