

Condiciones Soporte Premium de OVHcloud

Versión del 13/09/2019

Cláusula 1: Objeto:

Las presentes condiciones tienen por objeto definir las condiciones del Servicio de soporte Premium de OVHcloud (el «Soporte Premium»).

El Soporte Premium complementa los demás Servicios prestados por OVHcloud al Cliente en aplicación del Contrato (los «Servicios»), y en ningún caso los sustituye.

El Cliente disfruta del Soporte Premium para todos los Servicios prestados por OVHcloud al Cliente en virtud del Contrato.

Los términos que comienzan por mayúscula se definen en las presentes condiciones o, en su defecto, en el Glosario de OVHcloud, disponible en el Sitio Web de OVHcloud.

Cláusula 2: Descripción del Soporte Premium:

El Soporte Premium ofrece, además de las vías de contacto del Soporte Standard de OVHcloud (chat, herramienta de gestión de tíquet), una línea telefónica a través de la cual el Cliente puede contactar con un interlocutor privilegiado de OVHcloud para que atienda sus posibles solicitudes técnicas o de asistencia (configuración de Servicios, asistencia en la gestión de las contrataciones, etc.) durante el horario laborable indicado en el Sitio Web de OVHcloud.

Las solicitudes del Cliente se atienden de manera prioritaria con respecto al Soporte Standard de OVHcloud, independientemente del canal de comunicación utilizado.

El Soporte de OVHcloud solo se presta en español, y la información relativa a los Servicios solo se proporciona en horario laborable.

Las infraestructuras de OVHcloud se supervisan y mantienen en condiciones operativas durante las 24 horas, los 365 días al año. Toda información relativa a la resolución de incidencias está disponible en el sitio web Travaux.ovh.com

El Soporte Premium se presta según las condiciones establecidas en las Condiciones Generales del Contrato. OVHcloud está sujeta a una obligación de medios.

Cláusula 3: Activación del servicio y asistencia inicial:

Desde el momento en el que se valida la contratación del Soporte Premium, OVHcloud se pone en contacto con el Cliente para comunicarle los datos de contacto de sus interlocutores privilegiados.

Además, se lleva a cabo una comunicación específica por email con el objetivo de presentarle al Cliente:

- La interfaz de gestión de los Servicios de OVHcloud,
- Ciertos Servicios de OVHcloud (en función de las necesidades del Cliente),
- Los procedimientos de facturación.

Cláusula 4. Condiciones del uso del Servicio

4.1. Procedimiento de solicitud

Todas las solicitudes o declaraciones de Incidencias recibidas por uno de estos medios darán lugar a la apertura por parte de OVHcloud de un tíquet (o «Tíquet de Incidencia») después de, según el caso, la recepción del mensaje de correo electrónico del Cliente, el envío del formulario en la Interfaz de Gestión o la finalización de la llamada telefónica del Cliente. El Cliente será informado de inmediato por correo electrónico de la creación del Tíquet de Incidencia y del número correspondiente. En función del nivel de gravedad de la incidencia, según se define en la tabla siguiente, OVHcloud se compromete a ofrecer una primera respuesta, por correo electrónico y en la herramienta de gestión de tíquets, en los plazos indicados en el sitio web de OVHcloud.

El Cliente podrá consultar el estado y el historial de sus solicitudes y declaraciones de Incidencias en su Interfaz de Gestión.

En caso de declarar una Incidencia, el Cliente se compromete a comunicar a OVHcloud la información detallada sobre el problema en cuestión para facilitar la correcta realización del diagnóstico.

Cuando se abre un tíquet de incidencia, OVHcloud valora el nivel de gravedad del mismo al procesarlo basándose en los elementos proporcionados por el Cliente en el susodicho tíquet.

CLASIFICACIÓN DE LOS NIVELES DE GRAVEDAD DE G1 A G5

URGENCIA\IMPACTO	Alto <i>Servicio interrumpido</i> <i>Sin solución alternativa disponible</i>	Medio <i>Servicio degradado</i> <i>Alternativa existente mediante una acción manual</i>	Bajo <i>Inconvenientes que no afectan al rendimiento del Servicio</i> <i>Alternativa existente mediante una acción manual</i>
Alto La situación se deteriora a un ritmo alarmante	G1	G2	G3
Medio La situación se deteriora lentamente con el tiempo	G2	G3	G4
Bajo La situación es estable pero podría deteriorarse con el tiempo	G3	G4	G5

4.2. Tratamiento de las solicitudes de gestión de Incidencias

En caso de declarar una Incidencia, el equipo del Soporte Premium procederá a las indagaciones necesarias para identificar la causa del fallo de funcionamiento detectado y realizar un diagnóstico.

El Cliente se compromete a permanecer disponible permanentemente para poder colaborar con OVHcloud en el diagnóstico y la resolución de la Incidencia, proporcionándole toda la información complementaria que se le requiera y realizando todas las pruebas y comprobaciones necesarias.

En el marco de la gestión de Incidencias, el Cliente autoriza expresamente a OVHcloud y a sus Empresas Asociadas a conectarse a los Servicios del Cliente, tanto a nivel de hardware como de software, y a realizar toda operación necesaria para elaborar el diagnóstico.

OVHcloud se compromete a mantener al Cliente informado del progreso de las operaciones.

Si OVHcloud constata que sus Servicios están disponibles y en buen estado de funcionamiento, o que el incidente no es responsabilidad de OVHcloud, OVHcloud informará de ello al Cliente.

Si de dichas indagaciones se desprende que la Incidencia es responsabilidad suya, OVHcloud finalizará el diagnóstico y trabajará para restablecer la disponibilidad de los Servicios afectados.

OVHcloud elaborará un diagnóstico sirviéndose de cualquier medio, incluyendo la información comunicada entre las Partes y los datos del sistema de información de OVHcloud (tales como datos de conexión), los cuales serán admisibles por acuerdo expreso.

4.3. Limitaciones

El Cliente se compromete a no recurrir de forma abusiva al Soporte de OVHcloud. OVHcloud se reserva el derecho de rechazar el tratamiento de las solicitudes (salvo en caso de incidencia) si estas superan el límite de 20 contactos mensuales. En caso de superar este límite, el tratamiento de las solicitudes por parte de OVHcloud podrá facturarse. El Cliente se abstendrá, en particular, (i) de contactar con sus interlocutores privilegiados para servicios que no haya contratado directamente con OVHcloud, y (ii) de poner en contacto al equipo del Soporte Premium con sus propios clientes o cualquier tercero ajeno al Contrato. En ningún caso el Soporte Premium se encargará de la gestión de los Servicios para la cuenta del Cliente. Así mismo, salvo que se estipule lo contrario en el marco de los Servicios, no se proporciona ninguna prestación de soporte sobre los Productos de Terceros.

OVHcloud se reserva la posibilidad de rechazar cualquier solicitud que no respete las disposiciones anteriores.

Cláusula 5. Duración

El Cliente contrata el Soporte Premium por un período mínimo de doce (12) meses (la «Duración Inicial»). En caso de cancelación anticipada del Soporte Premium, el Cliente seguirá obligado a pagar la cuota en su totalidad y no podrá solicitar ninguna devolución por ese motivo.

Tras concluir la Duración Inicial, la suscripción al Servicio se renueva automáticamente por períodos sucesivos de un (1) mes («Período(s) de Renovación»), a menos que alguna de las Partes notifique la resolución a la otra por correo certificado con acuse de recibo con una antelación de al menos quince (15) días con respecto a la finalización de la Duración Inicial o del Período de Renovación vigente.