

## **Bedingungen OVH Premium Support**

---

**Deutsche Version 13.09.2019**

### **Artikel 1. Vertragsgegenstand**

Zweck der vorliegenden Bedingungen ist die Definition der Nutzungsbedingungen des OVH Premium Supports („Premium Support“).

Der Premium Support ergänzt die weiteren, dem Kunden von OVH zur Verfügung gestellten Dienste in Erfüllung des Vertrags („Dienste“) und ist nicht dazu gedacht, diese zu ersetzen.

Der Kunde profitiert vom Premium Support für die Gesamtheit aller dem Kunden von OVH zur Verfügung gestellten Dienste in Erfüllung des Vertrags.

Einige Begriffe werden in den untenstehenden Bedingungen oder im OVH-Glossar auf der OVH-Website definiert.

### **Artikel 2. Beschreibung des Premium Supports**

Der Premium Support ermöglicht dem Kunden, zusätzlich zu den ihm im Rahmen des Standard Supports von OVH zur Verfügung stehenden Kontaktmöglichkeiten (Chat, Support-Ticket) während der auf der OVH-Website genannten Geschäftszeiten eine Hotline anzurufen und ausgewählten OVH-Ansprechpartnern spezielle technische oder praktische Fragen (Konfiguration der Dienste, Hilfestellung bei der Auftragsbearbeitung usw.) zu stellen.

Unabhängig vom genutzten Kommunikationsweg werden die Anfragen des Kunden gegenüber dem Standard Support von OVH vorrangig bearbeitet.

Der OVH-Support wird ausschließlich in französischer Sprache angeboten, Informationsleistungen zu den Diensten werden nur zu den Geschäftszeiten gegeben.

Die OVH-Infrastrukturen werden 365/24/7 beaufsichtigt und in einem betriebsfähigen Zustand erhalten. Informationen zur Behebung von Störungen sind auf der Website [Travaux.ovh.com](http://Travaux.ovh.com) einsehbar.

Der Premium Support wird in Übereinstimmung mit den Allgemeinen Vertragsbedingungen erteilt. OVH schuldet den Einsatz von Mitteln.

### **Artikel 3. Aktivierung der Dienstleistung und erste Hilfestellung**

Mit dem Zeitpunkt der Bestätigung der Bestellung des Premium Supports nimmt OVH Kontakt zum Kunden auf, um ihm die Kontaktdaten seiner zentralen Ansprechpartner zu geben.

Zusätzlich erhält der Kunde eine gesonderte E-Mail mit Informationen zu:

- OVH-Managementinterface
- bestimmten OVH-Diensten (nach Bedarf des Kunden)
- Abrechnungsprozessen

### **Artikel 4. Nutzungsbedingungen für den Dienst**

#### **4.1 Anfrageverfahren**

Nach Eingang der Anfrage oder Störungsmeldung durch den Kunden in Form einer E-Mail, eines Formulars im Managementinterface oder eines Anrufes wird diese von OVH mit einem Ticket (oder „Störungsticket“) registriert. Der Kunde wird unmittelbar im Anschluss per E-Mail über die Erstellung eines Störungstickets und die entsprechende Referenznummer informiert. Je nach Schweregrad der Störung (siehe Tabelle unten) verfasst OVH innerhalb der auf der OVH-Website genannten Frist eine erste Antwort per E-Mail sowie im Ticketmanagement-Tool.

Der Kunde hat in seinem Managementinterface Zugang zu Status und Verlauf seiner Anfragen und Störungsmeldungen.

Im Falle einer Störungsmeldung gibt der Kunde OVH möglichst viele Angaben zur Störung, um die Erstellung einer richtigen Diagnose zu ermöglichen.

Nach der Eröffnung eines Tickets wird zu Beginn der Problembehandlung der Schweregrad von OVH auf Grundlage der vom Kunden im Ticket genannten Informationen ermittelt.

<b>EINSTUFUNG DER SCHWEREGRADE S1 bis S5</b>			
<b>DRINGLICHKEIT \ AUSWIRKUNG</b>	<b>Hoch</b> <i>Dienst unterbrochen</i> <i>Keine Ausweichlösung verfügbar</i>	<b>Mittel</b> <i>Dienst beeinträchtigt</i> <i>Ausweichlösung über manuelle Betätigung möglich</i>	<b>Niedrig</b> <i>Schwächen ohne Auswirkung auf die Leistungen des Dienstes</i> <i>Ausweichlösung über manuelle Betätigung möglich</i>
<b>Hoch</b> Die Lage verschlechtert sich in alarmierender Geschwindigkeit.	S1	S2	S3
<b>Mittel</b> Die Lage verschlechtert sich langsam.	S2	S3	S4
<b>Niedrig</b> Die Lage ist stabil, könnte sich mit der Zeit aber verschlechtern.	S3	S4	S5

#### 4.2 Bearbeitung von Störungsmeldungen

Im Falle einer Störungsmeldung, führt das Team des Premium Supports die erforderlichen Untersuchungen durch, um der Ursache der Funktionsstörung auf den Grund zu gehen und eine Diagnose zu erstellen.

Der Kunde steht OVH zur Erarbeitung der Diagnose sowie zur Behebung der Störung jederzeit zur Verfügung, insbesondere liefert der Kunde OVH weitere Informationen und führt sämtliche erforderlichen Tests und Überprüfungen durch.

Zur Durchführung der nötigen Maßnahmen bei Störungen erteilt der Kunde OVH und mit OVH verbundenen Unternehmen das ausdrückliche Recht, sich mit den Diensten des Kunden zu verbinden, sowohl mit der Hardware als auch der Software, und sämtliche zur Erstellung einer Diagnose erforderlichen Handlungen vorzunehmen.

OVH setzt den Kunden über den aktuellen Stand der Vorgänge in Kenntnis.

Wenn OVH feststellt, dass die Dienste verfügbar und in ordnungsgemäßem Zustand sind oder dass OVH nicht für die Störung verantwortlich ist, informiert OVH den Kunden hierüber.

Stellt sich heraus, dass OVH für die Störung verantwortlich ist, schließt OVH die Diagnose ab und arbeitet an der Wiederherstellung der betroffenen Dienste.

Die Diagnose wird von OVH mithilfe aller zugänglichen Mittel, insbesondere auf der Grundlage des Austausches zwischen den Parteien und der Daten des OVH-Informationssystems (z. B. Verbindungsdaten) erstellt, die, wie ausdrücklich vereinbart, zulässig sind.

#### **4.3 Einschränkungen**

Der Kunde nimmt den Premium Support nicht missbräuchlich in Anspruch. OVH behält sich das Recht vor, nicht mehr als 20 Anfragen pro Monat (außer Störungen) zu bearbeiten. Wird diese Grenze überschritten, kann OVH die Bearbeitung der Anfragen zusätzlich in Rechnung stellen. Es ist dem Kunden insbesondere untersagt, (i) seine zentralen Ansprechpartner für Dienste zu kontaktieren, die nicht unmittelbarer Vertragsgegenstand mit OVH sind und (ii) eine Verbindung zwischen den Mitarbeitern des Premium Supports und seinen eigenen Kunden oder nicht am Vertrag beteiligten Dritten herzustellen. Der Premium Support hat nicht die Aufgabe, das Management der Dienste für den Kunden zu übernehmen. Vorbehaltlich gegenteiliger Bestimmungen im Rahmen der Dienste erfolgt darüber hinaus keinerlei Support für die Produkte Dritter.

OVH behält sich die Möglichkeit vor, Anfragen abzuweisen, die die vorstehenden Bestimmungen nicht einhalten.

#### **Artikel 5. Laufzeit**

Der Premium Support wird für eine Mindestlaufzeit von zwölf (12) Monaten abgeschlossen („Erstlaufzeit“). Bei vorzeitiger Kündigung des Premium Supports hat der Kunde die Beiträge in Gänze zu begleichen und kann kein Recht auf Rückerstattung der Zahlung geltend machen.

Nach Ende der Erstlaufzeit verlängert sich das Abonnement des Dienstes automatisch um weitere Zeiträume von jeweils einem (1) Monat („Verlängerungszeiträume“), wenn nicht eine der beiden Parteien schriftlich per Einschreiben mit Rückschein mindestens fünfzehn (15) Tage vor Ende der Erstlaufzeit oder des laufenden Verlängerungszeitraumes kündigt.