

## **Bedingungen Premium Support für Advanced-Partner von OVH**

---

*Deutsche Version 13.09.2019*

### **Artikel 1. Vertragsgegenstand**

Zweck der vorliegenden Bedingungen ist die Definition der Nutzungsbedingungen des OVH Premium Supports für Advanced-Partner.

Der Premium Support für Advanced-Partner 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 Advanced-Partner profitiert vom Premium Support für Advanced-Partner für die Gesamtheit aller ihm 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.

Ausschließlich Advanced-Partner können den Premium Support für Advanced-Partner abonnieren.

### **Artikel 2. Beschreibung des Premium Supports für Advanced-Partner**

Der Premium Support für Advanced-Partner ermöglicht dem Advanced-Partner, 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 Advanced-Partners gegenüber dem Standard Support und Premium Support von OVH vorrangig bearbeitet.

Der Premium Support für Advanced-Partner wird in lokaler Sprache angeboten (z. B. Französisch für Partner in Frankreich, klären Sie mit Ihrem Account Manager, in welchen weiteren Sprachen und Ländern der Support erhältlich ist), 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 für Advanced-Partner wird in Übereinstimmung mit den Allgemeinen Vertragsbedingungen erteilt. OVH schuldet den Einsatz von Mitteln.

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

#### **3.1 Onboarding**

Mit dem Zeitpunkt der Bestätigung der Bestellung des Premium Supports für Advanced-Partner nimmt OVH Kontakt zum Advanced-Partner auf, um ihm die Kontaktdaten für Advanced-Partner zu geben.

Darüber hinaus erhält der Advanced-Partner eine persönliche Betreuung mit Informationen zu:

- OVH-Managementinterface
- bestimmten OVH-Diensten (nach Bedarf des Advanced-Partners)
- Abrechnungsprozessen
- bestimmten im Vorfeld mit dem Advanced-Partner ermittelten spezifischen Fragen

#### **3.2 Jährliche Betreuung**

Auf Anfrage des Advanced-Partners kann OVH eine individuelle jährliche Beratung zu den Diensten durchführen mit Zufriedenheitsbericht des Advanced-Partners sowie einem Plan zur Verbesserung der Qualität.

### **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>	<b>Mittel</b>	<b>Niedrig</b>
	<i>Dienst unterbrochen</i>	<i>Dienst wird beeinträchtigt</i>	

	<i>Keine Ausweidlösung verfügbar</i>	<i>Ausweidlösung über manuelle Betätigung möglich</i>	<i>Schwächen ohne Auswirkung auf die Leistungen des Dienstes Ausweidlösung 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

Bevor der Advanced-Partner Mitarbeiter des Premium Supports für Advanced-Partner kontaktiert, führt er eine Vordiagnose zu den Produkten durch, zu denen er mithilfe von OVHcloud Partner Academy / Discovery for support team OVH-Kompetenzen erworben hat.

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

Der Advanced-Partner steht OVH zur Erarbeitung der Diagnose sowie zur Behebung der Störung jederzeit zur Verfügung, insbesondere liefert der Advanced-Partner weitere Informationen und führt sämtliche erforderlichen Tests und Überprüfungen, auch zu den Diensten seiner eigenen Kunden, durch.

Zur Durchführung der nötigen Maßnahmen bei Störungen erteilt der Advanced-Partner 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 Advanced-Partner 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 Advanced-Partner 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 unter Berücksichtigung der vom Advanced-Partner gelieferten Vordiagnose sowie 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 Advanced-Partner nimmt den Premium Support für Advanced-Partner nicht missbräuchlich in Anspruch. OVH behält sich das Recht vor, nicht mehr als 80 Anfragen pro Monat (außer Störungen) zu bearbeiten.

Wird diese Grenze überschritten, kann OVH die Bearbeitung der Anfragen zusätzlich in Rechnung stellen.

Es ist dem Advanced-Partner 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 für Advanced-Partner und seinen eigenen Kunden oder nicht am Vertrag beteiligten Dritten herzustellen. Der Premium Support für Advanced-Partner hat nicht die Aufgabe, das Management der Dienste für den Advanced-Partner 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 für Advanced-Partner wird für eine Mindestlaufzeit von zwölf (12) Monaten abgeschlossen („Erstlaufzeit“). Bei vorzeitiger Kündigung des Premium Supports für Advanced-Partner hat der Advanced-Partner 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.

Verliert der Partner seine Zulassung als Advanced-Partner, so verliert er de facto die Möglichkeit, den Premium Support für Advanced-Partner zu nutzen und zu abonnieren.

### **Artikel 6. Abwerbeverbot**

Sofern zwischen den Parteien nichts anderes schriftlich vereinbart wurde, verzichtet jede Vertragspartei darauf, ohne vorherige Zustimmung der anderen Partei, Mitarbeiter, die im Rahmen dieses Vertrages tätig waren und/oder tätig sind, abzuwerben oder direkt oder indirekt arbeiten zu lassen oder sie gleich in welcher Form in ihre Dienste zu nehmen.

Der Verzicht gilt während der gesamten Vertragslaufzeit sowie zwölf (12) Monate ab Vertragsende gleich aus welchem Grund.

Verstößt eine der Parteien gegen diese Verpflichtung, entschädigt sie die andere Partei in Form einer Pauschalzahlung, die den letzten zwölf (12) Bruttomonatsgehältern des betroffenen Mitarbeiters entspricht, auch dann, wenn die Initiative von besagtem Mitarbeiter ausging.