
Condições

Apoio ao Cliente Premium da OVH

Versão de 13/09/2019

ARTIGO 1.º – Assunto:

As presentes condições têm por objeto definir as condições do Serviço de Apoio ao Cliente Premium da OVH (o «Apoio ao Cliente Premium»).

O Apoio ao Cliente Premium completa os outros Serviços fornecidos pela OVH ao Cliente em execução do Contrato (os «Serviços») e não tem por vocação substituí-lo.

O Cliente beneficia do Apoio ao Cliente Premium no âmbito do conjunto dos Serviços fornecidos pela OVH ao Cliente em execução do Contrato.

Os termos grafados com maiúscula encontram-se definidos nas condições abaixo, ou então no Glossário acessível no site da OVH.

ARTIGO 2.º – Descrição do Apoio ao Cliente Premium:

O Apoio ao Cliente Premium permite ao Cliente beneficiar, além dos meios de contacto disponibilizados no quadro do Apoio ao Cliente Standard (chatbox, ferramenta de ticketing), de uma linha telefónica através da qual o Cliente pode contactar interlocutores privilegiados no seio da OVH relativamente a diferentes questões técnicas ou de apoio (configuração de Serviços, acompanhamento na gestão das encomendas, etc.) durante as horas úteis indicadas no site da OVH.

Os pedidos do Cliente beneficiarão de um tratamento prioritário quanto ao Apoio ao Cliente Standard da OVH, independentemente do canal de comunicação utilizado.

O Apoio ao Cliente OVH é fornecido exclusivamente em francês, e as informações prestadas relativamente aos Serviços são fornecidas exclusivamente em horário útil.

As infraestruturas da OVH são supervisionadas e mantidas em condições operacionais 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano. As informações relativas à resolução dos incidentes encontram-se disponíveis no site Travaux.ovh.com.

O Apoio ao Cliente Premium realiza-se em conformidade com as Condições Gerais do Contrato. A OVH está sujeita a uma obrigação de meios.

ARTIGO 3.º – Ativação do Serviço e acompanhamento inicial:

A contar da validação da encomenda do Apoio ao Cliente Premium, a OVH contacta o Cliente para lhe comunicar as informações de contacto dos seus interlocutores privilegiados.

Além disso, realiza-se uma comunicação por e-mail específica com o propósito de apresentar ao Cliente:

- A interface de gestão de Serviços OVH,
- Certos Serviços OVH (em função da necessidade do Cliente),
- Os processos de faturação.

ARTIGO 4.º – Condições de utilização do Serviço

4.1. Procedimento de solicitação

Cada solicitação ou declaração de incidente recebida dá lugar ao registo, por parte da OVH, de um ticket (ou «Ticket de Incidente»), no seguimento, em função dos casos, da receção do e-mail do Cliente, da validação do formulário na Interface de Gestão ou da conclusão da chamada telefónica realizada pelo Cliente. O Cliente é imediatamente informado por correio eletrónico da criação do Ticket de Incidente e do número que lhe está associado. Em função do nível de gravidade do Incidente, tal como definido no quadro abaixo, a OVH compromete-se a fornecer uma primeira resposta por e-mail e na ferramenta de gestão dos tickets nos prazos indicados no site da OVH.

O Cliente acede na Interface de Gestão ao estado e ao histórico das suas solicitações e declarações de Incidentes.

Em caso de declaração de um Incidente, o Cliente compromete-se a comunicar à OVH o máximo de informações a respeito do problema encontrado, de modo a permitir a realização de um diagnóstico adequado.

Aquando da criação de um Ticket de Incidente, o nível de gravidade é estabelecido pela OVH com base nos elementos fornecidos pelo Cliente através do referido Ticket.

CLASSIFICAÇÃO DOS NÍVEIS DE GRAVIDADE: S1 A S5			
URGÊNCIA \ IMPACTO	Elevado <i>Serviço interrompido</i> <i>Nenhuma solução de contorno possível</i>	Médio <i>Serviço degradado</i> <i>Contorno existente através de uma ação manual</i>	Baixo <i>Inconvenientes sem impacto sobre o desempenho do serviço</i> <i>Contorno existente através de uma ação manual</i>
Elevada A situação degrada-se a um ritmo alarmante	S1	S2	S3
Média A situação degrada-se lentamente no tempo	S2	S3	S4
Baixa A situação é estável, mas apresenta um potencial de degradação no tempo	S3	S4	S5

4.2. Tratamento das solicitações de gestão dos Incidentes

Em caso de declaração de Incidente, a equipa de Apoio ao Cliente Premium procede às análises necessárias a fim de identificar a causa do problema encontrado e estabelecer um diagnóstico.

O Cliente compromete-se a permanecer disponível de modo a poder colaborar com a OVH assim que se revelar necessário, nomeadamente para lhe fornecer qualquer informação complementar e para proceder a todos os testes e verificações indispensáveis.

No quadro da gestão dos Incidentes, a OVH e as suas Empresas Associadas ficam expressamente autorizadas pelo Cliente a conectar-se aos Serviços do Cliente, ao nível tanto de hardware quanto de software, e a efetuar qualquer operação necessária à elaboração do diagnóstico.

A OVH compromete-se a manter o Cliente informado acerca do avanço das operações.

Se a OVH constatar que os seus Serviços estão disponíveis e a funcionar adequadamente, ou que o incidente não se enquadra no âmbito da responsabilidade da OVH, a OVH informará o Cliente desse facto.

Se se verificar que o Incidente se enquadra no âmbito da sua responsabilidade, a OVH conclui o diagnóstico e dedica-se ao restabelecimento da disponibilidade dos Serviços afetados.

O diagnóstico é realizado pela OVH através de todos os meios possíveis, e nomeadamente com base nas informações trocadas entre as Partes e nos dados do sistema de informação da OVH (como os dados de conexão), os quais, por convenção expressa, são admissíveis.

4.3. Limitações

O Cliente compromete-se a não recorrer de forma abusiva ao Apoio ao Cliente Premium. A OVH reserva-se o direito de recusar tratar as solicitações (com exceção dos Incidentes) que excedam o limite de 20 contactos mensais. Se este limite for ultrapassado, o tratamento das solicitações pela OVH poderá ser objeto de faturação adicional. O Cliente compromete-se, nomeadamente, a não (i) contactar os seus interlocutores privilegiados quanto a serviços não subscritos diretamente junto da OVH e a não (ii) pôr em contacto as equipas do Apoio ao Cliente Premium com os seus próprios clientes ou com quaisquer terceiros fora do âmbito do Contrato. O Apoio ao Cliente Premium não tem por vocação assegurar a gestão dos Serviços por conta do Cliente. De igual forma, sob reserva de todas as estipulações contrárias previstas no quadro dos Serviços, nenhuma prestação de Apoio ao Cliente será assegurada quanto a Produtos Terceiros.

A OVH reserva-se a possibilidade de recusar qualquer solicitação que não respeite as disposições acima.

ARTIGO 5.º – Duração

O Apoio ao Cliente Premium é subscrito por um período mínimo de doze (12) meses (a «Duração Inicial»). Em caso de rescisão antecipada do Apoio ao Cliente Premium, o Cliente é obrigado a realizar o pagamento na sua integralidade e não tem direito a qualquer reembolso a esse título.

Quando a Duração Inicial chega ao fim, a subscrição ao Serviço renova-se automaticamente por períodos sucessivos de um (1) mês («Período(s) de Renovação»), salvo rescisão comunicada por uma ou outra das Partes por carta registada com aviso de receção, com uma antecedência de pelo menos quinze (15) dias antes do fim da Duração Inicial ou do Período de Renovação em curso.