

## Condizioni Supporto Premium di OVH

---

Versione del 13/09/2019

### **Articolo 1. Oggetto:**

Le presenti condizioni hanno lo scopo di definire le condizioni di Servizio del supporto premium OVH (il "Supporto Premium").

Il Supporto Premium completa gli altri Servizi forniti da OVH | Cliente nell'esecuzione del Contratto (i "Servizi"), e non intende sostituirvisi.

Il Cliente usufruisce del Supporto Premium per l'insieme dei Servizi forniti da OVH al cliente nell'esecuzione del Contratto.

I termini che iniziano con una lettera maiuscola sono definiti nelle seguenti condizioni oppure nel Glossario OVH consultabile sul Sito OVH.

### **Articolo 2. Descrizione del Supporto Premium:**

Il Supporto Premium permette al Cliente di usufruire, oltre ai metodi di contatto messi a sua disposizione nell'ambito del Supporto Standard OVH (chatbox, software di ticketing), di una linea telefonica tramite la quale si possono raggiungere gli interlocutori privilegiati OVH per varie richieste di ordine tecnico o di assistenza (configurazione del Servizio, accompagnamento nella gestione degli ordini, ecc.) durante le ore di lavoro come indicato sul Sito Internet OVH.

Le richieste del Cliente sono prese in carico in via prioritaria rispetto al Supporto Standard OVH, indipendentemente dal canale di comunicazione utilizzato.

Il Supporto OVH viene fornito soltanto in francese e il servizio d'informazione riguardante i Servizi sono forniti solo ed esclusivamente durante l'orario di lavoro.

Le infrastrutture OVH sono controllate e mantenute in condizioni operative 365 giorni all'anno, 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Le informazioni relative alla risoluzione degli incidenti sono disponibili sul sito [Travaux.ovh.com](http://Travaux.ovh.com)

Il Supporto Premium è rilasciato in conformità alle Condizioni Generali del Contratto. OVH è soggetto a un'obbligazione di mezzi.

### **Articolo 3. Attivazione del Servizio e accompagnamento iniziale:**

A partire dalla conferma dell'ordine del Supporto Premium, OVH contatta il Cliente per comunicargli le coordinate dei suoi interlocutori privilegiati.

Inoltre, viene inviata una comunicazione specifica via email con lo scopo di presentare al Cliente:

- L'interfaccia di gestione dei Servizi OVH,
- Alcuni Servizi OVH (in base alle esigenze del Cliente),
- Le procedure di fatturazione.

### **Articolo 4. Condizioni di Utilizzo del Servizio**

#### **4.1 Sollecito di pagamento**

Ogni richiesta o dichiarazione d'incidente ricevuta determina la registrazione di un ticket (o "Ticket Incidente") da parte di OVH dopo (a seconda dei casi) la ricezione dell'email del Cliente, la convalida del modulo nell'interfaccia di gestione oppure al termine della chiamata da parte del Cliente. Il Cliente viene immediatamente informato via email della creazione del Ticket Incidente e del relativo numero. In base al livello di gravità dell'Incidente, come specificato nella tabella qui di seguito, OVH si impegna a rispondere inizialmente via email e nell'interfaccia di gestione dei ticket entro i termini indicati sul sito Internet OVH.

Il Cliente accede allo status e alla cronologia delle sue richieste e dichiarazioni di incidente sulla sua interfaccia di gestione.

In caso di dichiarazione di un Incidente, il Cliente si impegna a comunicare a OVH il massimo delle informazioni riguardanti il problema riscontrato per consentire la corretta esecuzione della diagnostica.

All'apertura di un Ticket Incidente il livello di gravità è valutato da OVH al momento della presa in carico sulla base degli elementi forniti dal Cliente nel suddetto Ticket.

CLASSIFICAZIONE DEI LIVELLI DI GRAVITA DA S1 A S5			
URGENZA \ EFFETTO	Alto	Medio	Basso
	<i>Servizio interrotto</i> <i>Nessuna soluzione di bypass disponibile</i>	<i>Servizio degradato</i> <i>Bypass esistente tramite un'azione manuale</i>	<i>Inconvenienti privi di conseguenze sulle prestazioni del servizio</i> <i>Bypass esistente tramite un'azione manuale</i>
<b>Alto</b> La situazione peggiora a un ritmo allarmante	S1	S2	S3
<b>Medio</b> La situazione peggiora lentamente nel tempo	S2	S3	S4
<b>Basso</b> La situazione è stabile ma presenta un potenziale peggioramento nel tempo	S3	S4	S5

#### 4.2 Presa in carico delle richieste di gestione degli Incidenti

In caso di dichiarazione d'Incidente, il team del Supporto Premium procede alle indagini necessarie per individuare la causa della disfunzione riscontrata e stabilire una diagnosi.

Il Cliente si impegna a rendersi sempre disponibile per poter collaborare con OVH alla diagnostica e alla risoluzione dell'incidente, fornendo eventuali informazioni aggiuntive richieste ed eseguendo tutti i test e le verifiche necessarie.

Nell'ambito della gestione degli Incidenti, OVH e le sue Società Collegate sono espressamente autorizzate dal Cliente a connettersi ai Servizi del Cliente, sia hardware che software, e a effettuare qualsiasi operazione necessaria all'elaborazione della diagnostica.

OVH si impegna a tenere informato il Cliente dello stato di avanzamento delle operazioni.

Se OVH constata che i suoi Servizi sono disponibili e funzionano correttamente oppure che l'incidente non sia responsabilità di OVH, il Cliente ne viene informato.

Se viene rilevato che l'incidente è causato da OVH, quest'ultima ne completa la diagnostica e provvede al ripristino dei Servizi interessati.

La diagnosi è effettuata mediante OVH con ogni mezzo, in particolare sulla base degli scambi intervenuti tra le parti e dei dati del sistema di informazione di OVH (quali i dati di connessione), che, per convenzione espressa, sono ritenuti accettabili.

#### **4.3 Restrizioni**

Il Cliente si impegna a non ricorrere abusivamente al Supporto Premium. iOVH si riserva il diritto di rifiutare la presa in carico delle richieste (tranne i casi di incidente) oltre il limite di 20 contatti mensili. In caso di superamento di tale limite, il trattamento delle richieste da parte di OVH potrà essere oggetto di una fatturazione supplementare. Il Cliente non potrà (i) contattare i suoi interlocutori privilegiati per qualunque servizio non presente nel contratto concluso con OVH e (ii) mettere in contatto i team del Supporto Premium con i propri clienti o con terze parti. Il Supporto Premium non ha lo scopo di garantire la gestione dei Servizi per conto del Cliente. Allo stesso modo, fatte salve tutte le disposizioni contrarie previste nell'ambito dei Servizi, non è assicurata alcuna prestazione di supporto sui Prodotti Terzi.

OVH si riserva il diritto di rifiutare qualunque richiesta che non rispetti le disposizioni sopracitate.

#### **Articolo 5. Durata**

Il Supporto Premium è sottoscritto per una durata non inferiore ai dodici (12) mesi (la "Durata iniziale"). In caso di recesso anticipato del Supporto Premium, il Cliente è comunque tenuto a pagare il pacchetto nella sua integralità e non ha diritto ad alcun rimborso.

Al termine della Durata Iniziale, la sottoscrizione del Servizio si rinnova automaticamente prorogata per un (1) mese ("Periodo/i di Rinnovo"), salvo recesso notificato da una delle parti tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno almeno quindici (15) giorni prima della fine della Durata Iniziale o del Periodo di Rinnovo in corso.