

Recentste versie: 14 oktober 2025

Wijzigingen:

Deze update wordt gebruikt om de Bijzondere Voorwaarden voor Managed Bare Metal Essentials aan te passen aan het juridisch ontwerp. In deze context, werden redundante paragrafen in de Algemene Servicevoorwaarden gewist, en verduidelijkingen en vereenvoudigingen in de bewoording uitgevoerd.

Content

| | |
|---|----|
| 1. WAAR GAAT HET OVER? | 2 |
| 2. DEFINITIES | 2 |
| 3. WAAR BESTAAT DE SERVICE UIT?..... | 3 |
| 4. WAT ZIJN DE GEBRUIKSVORWAARDEN VOOR DE SERVICES?..... | 5 |
| 5. WAT ZIJN DE SERVICE LEVEL AGREEMENTS (SLAs) EN SERVICETEGOEDEN?..... | 8 |
| 6. VOOR WELKE DUUR IS DE SERVICE BESTELD? | 9 |
| 7. FINANCIËLE VOORWAARDEN..... | 10 |
| 8. HOE IS DE LEVENSCYCLUS VAN DE SERVICE?..... | 11 |
| BIJLAGE 1: VERDELING VAN TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN TUSSEN DE KLANT EN OVHcloud | 13 |
| BIJLAGE 2: VEEAM MANAGED BACKUP | 14 |
| 1. Description: | 14 |
| 2. Software:..... | 14 |
| 3. Back-upoptiemechanismes: | 14 |
| 4. Storage-ruimte: | 14 |
| 5. Gebruiksvoorwaarden:..... | 15 |
| 6. Facturering: | 15 |
| 7. Einde van de Services:..... | 15 |
| 8. Service Level Agreement: | 15 |
| BIJLAGE 3: DISASTER RECOVERY PLAN-OPTIE | 17 |
| 1. Description: | 17 |
| 2. Software:..... | 17 |
| 3. DRP-optiemechanismes:..... | 17 |
| 4. Gebruiksvoorwaarden:..... | 17 |
| 5. Facturering: | 18 |
| 6. Einde van de Services:..... | 18 |

1. WAAR GAAT HET OVER?

Deze BV en de bijlagen bepalen de gebruiks- en financiële voorwaarden van toepassing op de OVHcloud Essentials services (hierna de "Service(s)").

2. DEFINITIES

De begrippen in deze BV die met een hoofdletter beginnen, worden hieronder gedefinieerd en in de andere contractuele documenten die het Contract vormen dat is overeengekomen tussen de Klant en OVHcloud.

"Virtualisatie-Interface": Software van derden die door OVHcloud geleverd wordt en waarmee de Klant zijn Essentials en gekoppelde services kan managen, en in het bijzonder zijn Virtual Machines kan aanmaken en managen.

"Virtueel Datacenter" betekent een gevirtualiseerde omgeving die de functionaliteit van een fysiek Datacenter nabootst. Het kan bijvoorbeeld bestaan uit gevirtualiseerde rekenbronnen, waaronder servers, opslag en netwerk, die op aanvraag beschikbaar zijn.

"Hostserver": In een Essentials van de Klant geïmplementeerde dedicated server. Deze server levert extra capaciteit door zijn processor (CPU) en geheugen (RAM) in de Essentials, die gemanaged kan worden met de VMware® User Interface.

"Managed Bare Metal Essentials" of "Essentials": Alle Virtual Datacenters die gehost worden op OVHcloud-Infrastructuur. Essentials wordt met het Beheerinterface en de Virtualisatie-Interface door de Klant beheerd. Hostservers en Storage-Resources die aan de Klant geleverd worden als onderdeel van de Essentials Service zijn gereserveerd voor de Klant.

"OVHcloud Connect": Verbinding met het interne dedicated netwerk van OVHcloud („Backbone“), die aan de Klant geleverd wordt bij een of meerdere OVHcloud Points of Presence. Met OVHcloud Connect kan de klant zijn eigen Klantnetwerk (d.w.z. zijn eigen infrastructuur plus computer-resources en/of infrastructuur en resources van derden die hij gebruikt) verbinden via OVHcloud Connect.

"Pakket": Bevat de minimale fysieke resources die nodig zijn om een "Virtual Datacenter" van Essentials te draaien:

Het „Essentials“ Pakket bestaat tenminste uit:

- Twee voor rekentaken gereserveerde, identieke Hostservers (die CPU en RAM voor Virtualisatie bijdragen). De Klant dient zelf ervoor te zorgen altijd twee identieke Hostservers (d.w.z. dezelfde technische specificaties) te hebben. Als het Virtual Datacenter een ander paar Hostservers bevat, zal het laagste paar qua CPU en RAM beschouwd worden als het „Pakket“ voor het Virtual Datacenter. Ter verduidelijking: als het Virtual Datacenter twee „32 GBs RAM“ Essentials Hostservers en twee „64 GBs RAM“ Essentials Hostservers bevat, dan wordt aangenomen dat het „Pakket“ bestaat uit de 2 „32 GBs RAM“ Essentials Hostservers.
- Twee datastore-resources. Als het Virtual Datacenter een ander paar datastore-resources bevat, zal het laagste paar qua capaciteit beschouwd worden als het „Pakket“ voor het Virtual Datacenter. Ter verduidelijking: als het Virtual Datacenter twee datastore-resources van 2 TB en twee datastore-resources van 3 TB bevat, dan wordt aangenomen dat het „Pakket“ bestaat uit de twee (2) data-resources van 2 TB.
- De VMware vSphere-interface, ook wel vSphere Web Client genoemd, is de door VMware geleverde management-interface om de resources te beheren die aan de Klant geleverd worden. Deze interface levert softwarematige toegang tot het platform dat gewoonlijk bestaat uit 1 vCenter, 1 virtual Datacenter en 1 Cluster, plus minstens 2 datastores en de in software gedefinieerde netwerkresources.

“Point of Presence”: Fysieke locaties op het OVHcloud-netwerk van met het Internet verbonden CDN-servers, zoals beschreven in het commerciële aanbod (CDN-infrastructuur, Geocache Accelerator, CDN WebStorage).

“Storage Resource”: Dedicated storage-resource (typisch een NAS-type resource dat als een datastore gepresenteerd wordt), die geleverd en gemanaged wordt in een Essentials van een Klant. Deze resource gebruikt diskruimte in de Essentials om extra capaciteit te leveren, die gemanaged kan worden met de VMware® User Interface.

“Virtual Machine”: Een non-fysieke workload die Virtual Datacenter-resources gebruikt en geïnstalleerd is op het Essentials-netwerk. Elke virtual workload wordt onafhankelijk van de andere gemanaged binnen het Virtual Datacenter van de Klant.

“Virtualisatie”: Technologie waarmee meerdere besturingssystemen, virtual workloads of applicaties op dezelfde fysieke server kunnen werken.

“vRack”: Een of een reeks Virtual Local Area Netwerken (“VLANS”), opgezet op het interne privénetwerk van OVHcloud (“Backbone”), bestaande uit resources (Servers, Storage Resources, enz.) aan de Klant verstrekt door OVHcloud. Resources, die fysiek gelokaliseerd zijn in verschillende, geografisch gescheiden OVHcloud-Datacenters, kunnen met vRack verbonden worden. Sommige OVHcloud-resources zijn niet geschikt voor vRack. Informatie betreffende de geschiktheid van OVHcloud-resources voor vRack is online beschikbaar op de OVHcloud-website.

„Klantnetwerk“: Resources buiten de OVHcloud-Infrastructuur die door de Klant gebruikt worden om met door OVHcloud geleverde Resources te communiceren. Dit kunnen eigen resources van de Klant zijn of resources die door derden geleverd en/of gehost worden namens de Klant.

„Reeks“: Dit wordt gedefinieerd als de Essentials-generatie die aan de Klant-infrastructuur is toegevoegd.

3. WAAR BESTAAT DE SERVICE UIT?

3.1 Overzicht

In het kader van de Service levert OVHcloud de Klant Essentials, dat bestaat uit een of meerdere Virtual Datacenters binnen een beveiligd privénetwerk.

Fysieke resources die in het kader van deze Service geleverd worden, zijn uitsluitend gereserveerd voor de Klant.

De Service laat de Klant zijn eigen beveiligde privénetwerk gebruiken.

Er kunnen restricties gelden bij de Service (bijvoorbeeld aantal Virtual Machines dat in Essentials gebruikt kan worden, dataverkeer, bandbreedte, etc.) Deze worden beschreven in de documentatie/specificaties, die op de OVHcloud-website beschikbaar zijn. De Klant gaat ermee akkoord aan deze restricties te voldoen.

De Klant is de resource-administrator voor IP-adressen. De Klant is verantwoordelijk om deze naar behoren te managen, zodat zijn Service correct functioneert. De Klant moet zorgen dat hij voldoende IP-adressen heeft, zodat hij of, indien van toepassing, de Hypervisor, een IP-adres aan elk van de Virtual Workloads kan toewijzen. De Klant is daarom als enige verantwoordelijk voor het gebruik van IP-adresresources, die binnen het kader van de Service toebedeeld of geleased worden.

Elke Essentials heeft zijn eigen beveiligde privénetwerk.

De uitgaande bandbreedte van de Essentials is tot een maximale datasnelheid beperkt.

De Klant kan de geschiedenis van het bandbreedtegebruik van zijn Essentials en de gemiddelde snelheid inzien via de Beheerinterface.

OVHcloud levert de Klant een reeks Pakketconfiguraties, waarvan de beschrijvingen online beschikbaar zijn op de OVHcloud-website.

De Hostserver-productlijn en Pakketselectie bepalen zowel de functies waarover het Virtual Datacenter beschikt, als de prestatieniveaus.

3.2 Functies

Virtualisatie-Interface

De Service is gebaseerd op ingebouwde functies van geïntegreerde Producten van Derden in het softwarepakket van de OVHcloud-partner VMware, die visualisatie van servers ("vSphere® Hypervisors") en vROps mogelijk maken. Dit gebeurt volgens de bijzondere voorwaarden van VMware® die momenteel van toepassing zijn. Alle Producten van Derden uit het softwarepakket van VMware® (die samen een Visualisatie-Interface vormen), worden gehost op direct door OVHcloud gemanagede resources, die zich buiten de Essentials van de Klant bevinden.

Elke Visualisatie-Interface heeft zijn eigen functies. De Klant dient ervoor te zorgen dat hij de Visualisatie-Interface weloverwogen kiest en erkent dat keuzes inzake vSphere® Hypervisors achteraf niet meer veranderd kunnen worden. De Klant erkent dat volledige compatibiliteit van functies en interoperabiliteit tussen Virtualisatie-Interfaces niet gegarandeerd kan worden.

Virtual Machine Encryptie (VM Encryptie)

VM Encryptie gebruikt een interne functie in vSphere 6.5 of later, die gebruikt kan worden om VM-data in realtime te versleutelen met een encryptiesleutel, die geleverd wordt door een component die zich buiten de Essentials bevindt (box encryption), met als doel data te versleutelen die opgeslagen wordt in de Essentials-datastore.

Het de volledige verantwoordelijkheid van de Klant zijn eigen encryptiesleutel te beheren.

Federatie

Met deze functie kunnen gebruikers hun eigen LDAP-server (Lightweight Directory Access Protocol) met hun Essentials verbinden om authenticatie en identificatie voor bestaande accounts af te handelen. De Klant is geheel zelf verantwoordelijk voor een correcte verbinding met zijn LDAP-server.

2FA (Twee-factor-authenticatie)

De 2FA-functie biedt een dubbele authenticatiemethode bij het inloggen op de Beheerinterface. Naast een gebruikersnaam en wachtwoord heeft de Klant ook een tijdelijk toegangstoken nodig om in te loggen. De Klant is verantwoordelijk voor het genereren van toegangstokens.

vRack

Met vRack kan de Klant sommige of alle resources (Hostservers en Storage-Resources) verbinden die door OVHcloud geleverd worden, inclusief resources die in meerdere omgevingen gelokaliseerd zijn en/of in geografisch gescheiden OVHcloud-Datacenters. Het wordt gebruikt om Virtual Workloads op dedicated vLAN's te laten draaien en om deze vLAN's uit te kunnen breiden naar andere Virtual Machines op andere Essentials, die zich in andere OVHcloud-Datacenters bevinden, of met andere OVHcloud-services.

Het vRack van de Klant is softwarematig afgeschermd van andere OVHcloud Backbone-componenten.

De Klant is geheel zelf verantwoordelijk voor de administratie van zijn vRack en de daarop geïmplementeerde Resources. De Klant moet de samenstelling van het vRack (verbonden Resources) en de logische configuratie (logische netwerk- en subnetwerkarchitectuur) bepalen. De Klant zal zijn vRack direct via de Management-

Interface beheren. De Klant mag, bijvoorbeeld met de OVHcloud Connect-Service, zijn eigen infrastructuur en externe resources veilig met vRack verbinden.

3.3 Aanvullende Services

Als onderdeel van de Service kan de Klant zich abonneren op de volgende aanvullende Services, die onderworpen zijn aan hun eigen Bijzondere Voorwaarden:

- Veeam Managed Back-up
- Disaster Recovery Plan
- OVHcloud Connect

4. WAT ZIJN DE GEBRUIKSVOORWAARDEN VOOR DE SERVICES?

4.1 Verkiesbaarheid

Abonnementen op de Essentials-Service zijn alleen beschikbaar voor zakelijke gebruikers. Daarom vallen deze gebruikers niet onder het geldende Consumentenrecht. In afwijking van de bepalingen in de Algemene Servicevoorwaarden zijn de opzeggmogelijkheden niet van toepassing op de Service.

4.2 Abonnement

Naast het gekozen Pakket kan de Klant ook extra resources en Services aan het Pakket toevoegen. Deze kunnen bestaan uit een extra Hostserver, Storage Resource of opties die in de hierbij behorende bijlage of op de OVHcloud-website beschreven zijn.

De Klant kan zich voor elk Virtual Datacenter abonneren op extra resources (toename van Hostserver of Storage resources) om aan tijdelijke of langetermijnvereisten te voldoen. De Klant kan kiezen of hij belast wil worden voor de huidige maand of alleen voor de uren waarin deze resources gebruikt worden.

4.3. Geldende voorwaarden

Essentials-Services vallen onder de geldende Servicevoorwaarden, inclusief deze Bijzondere Voorwaarden, de Algemene Servicevoorwaarden van OVHcloud en alle momenteel geldende toepasselijke Voorwaarden voor Producten van Derden. Essentials-Services moeten gebruikt worden volgens de recentste versie van de hierboven vermelde Servicevoorwaarden.

4.4. Verantwoordelijkheid van de Klant

De Klant is geheel zelf verantwoordelijk voor het gebruik van de Services, inclusief het beheer van sleutels om verificatiegegevens en toegang tot de Service te managen, het gebruik van API's, software en tools die door OVHcloud geleverd worden, het beheer van abonnementen en van Gegevens die hij in verband met de Services gebruikt. De Klant moet de benodigde technische kennis en competentie bezitten en zich voor gebruik op de hoogte stellen van de eigenschappen van de Services.

De rol van OVHcloud is beperkt tot onderhoudswerkzaamheden aan de Infrastructuur en verantwoordelijkheid voor energievoorziening en netwerkverbinding voor de Essentials van de Klant.

De Klant erkent dat hij de nodige technische kennis bezit om een virtualisatieservice zoals OVHcloud Essentials effectief te beheren. De Klant is verantwoordelijk voor het beheren van Virtuele Datacentres, Hostservers, en Opslagruimtes die onder zijn beheer vallen. De Klant gaat akkoord met het verantwoordelijk gebruik van de Service en verzekert dat hij voldoende resources heeft om de Virtual Machines naar behoren te laten functioneren.

4.5 Onderhoud

OVHcloud voert onderhoudswerkzaamheden uit om de Services te leveren. De Klant wordt van alle geplande onderhoudswerkzaamheden op de hoogte gesteld via minstens een van de hierna vermelde wegen, via e-mail op het door de Klant door de NIC admin-tech gegeven adres, publicatie op de OVHcloud Status-website, direct contact met de Klant via telefoon of elke andere manier. Deze communicatie zal altijd duidelijk vermelden welk soort onderhoud uitgevoerd zal worden.

4.5.1 Types Onderhoud

Er zijn drie (3) types onderhoudswerkzaamheden die door OVHcloud uitgevoerd kunnen worden.

Noodingrepen bij kritieke gebeurtenissen. Dit type onderhoud gebeurt bij zeer ernstige gevallen en betreft kritieke updates, patches en/of veranderingen aan de infrastructuur, hardware, firmware, software of elke andere component. Het gevolg van het niet toepassen van dit type onderhoud zou kunnen zijn (onder andere, maar niet beperkt tot):

- i. het niet meer voldoen aan beveiligingscertificeringen
- ii. het in gevaar brengen van beveiliging en stabiliteit van het systeem
- iii. het blootstellen van kritieke kwetsbaarheden
- iv. het verlies van service voor een bredere Klantenkring.

Zodra OVHcloud op de hoogte is gebracht van het probleem en de impact duidelijk is, zal de Klant geïnformeerd worden dat we aan een oplossing werken. Binnen 24 uur zullen we de Klant informeren welk proces gevolgd zal worden, wanneer en hoe dit op de omgeving toegepast zal worden, de te nemen acties en het impactniveau voor de Klant, uiteenlopend van een geringe impact op één bepaalde component tot een omvangrijke impact die een of alle componenten defect maakt.

Aangezien het onmogelijk te voorspellen is hoeveel kritieke kwetsbaarheden ontdekt zullen worden, is er geen limiet aan de uit te voeren veranderingen in noodgevallen. Omdat de uit te voeren taken zeer kritiek zijn, kunnen deze op elk moment verricht worden. In gevallen waar OVHcloud van de leverancier afhankelijk zijn voor het leveren van een patch of fix, zal OVHcloud deze periode moeten verlengen om de volledige reparatie te bieden, inclusief de door de maker benodigde doorlooptijd.

Standaard. Deze onderhoudstaken zijn niet kritiek of urgent van aard. Deze zijn middelmatig kritiek en kunnen van toepassing zijn op alleen de Klant of op het hele bedrijf, maar ze vormen geen gevaar voor de beveiliging of voor compliance. Deze worden tenminste tweeënzeventig (72) uur van tevoren aan de Klant gemeld. Deze taken kunnen al dan niet tot downtime leiden, maar de Klant wordt geadviseerd vooruit te plannen om elke mogelijke downtime te voorkomen. Deze geplande taken zullen buiten gewone werktijden (normaal 9 u.-17 u. Centraal-Europese Tijd) plaatsvinden. Deze zijn beperkt tot twee (2) onderhoudstaken per kalendermaand.

Normaal. Deze taken hebben weinig of geen materiële gevolgen voor de klant. Deze kunnen variëren van weinig tot zeer kritiek. De Klant moet minstens tweeënzeventig uur van tevoren geïnformeerd worden. Er is geen limiet aan het aantal uit te voeren taken.

Als onderdeel van Lifecycle Management updatet OVHcloud de Infrastructuur met gepland onderhoud. Tijdens dat proces worden de Hostservers geüpdatet. Als de Essentials-omgeving een voldoende grote afmeting (met genoeg extra reken- en Storage-resources) heeft om de Hostserver veilig automatisch te kunnen herstarten, dan zal OVHcloud de Hostservers herstarten, zodat deze zonder enige uitvaltijd up-to-date zijn. Als de grootte van de omgeving niet volstaat voor een veilige automatische herstart, dan is de Klant verantwoordelijk om de Hostservers binnen een (1) maand na de installatie van de nieuwe build te herstarten. Als de herstart niet uitgevoerd is, dan zal de automatisering na 30 dagen automatisch overgaan tot een herstart. Die herstart zal de Hostservers niet in onderhoudsmodus kunnen plaatsen en de reboot zal tot downtime leiden.

OVHcloud zal updates leveren voor vCenter en vROps. De uitgevoerde updates worden uitgebracht door VMware, in navolging van de momenteel geldende voorwaarden van Derden. Updates voor vCenter kunnen leiden tot automatische updates voor de ESXi Hypervisor.

Betreffende ESXi-installaties op dedicated Klantresources (Hostserver) zal OVHcloud de Klant zoals hierboven vermeld informeren. De Klant is volledig verantwoordelijk voor kleine updates (patches) voor ESXi en zal deze zelf toepassen. In dit opzicht moedigt OVHcloud de Klant aan om regelmatig de beschikbare updates bij

VMware te controleren. Daarvoor kan de Klant de VUM (Virtual Update Manager) van VMware gebruiken. OVHcloud accepteert geen verantwoordelijkheid voor Servicestoringen die het gevolg zijn van door de Klant geïnstalleerde of gemiste updates voor de Hypervisor. Evenzo accepteert de Klant de volledige verantwoordelijkheid voor het niet toepassen van updates of upgrades voor de Hypervisor.

Als de Klant een door OVHcloud geleverde upgrade weigert, dan zal hij geen verbeteringen of nieuwe functies voor de Virtualisatie-Interface ontvangen. OVHcloud behoudt zich het recht voor om oudere versies van de Hypervisor niet te onderhouden of te verbeteren. Het kan zijn dat de Klant naar een nieuwere versie van de Virtualisatie-Interface moet overstappen om een effectieve werking van de Service te verzekeren. Onder oudere versies van de Hypervisor worden versies verstaan die twee hoofdversies achterlopen op de recentste versie die OVHcloud levert.

Daarnaast behoudt OVHcloud zich het recht voor om, daar waar het niet toepassen van een update leidt tot een beveiligingsrisico (voor de Klant, OVHcloud en/of derden), de service voor de Klant te beperken of op te schorten. In dergelijke gevallen zal OVHcloud de Klant onmiddellijk verwittigen. De Klanten worden via e-mail en/of door hun accountmanager geïnformeerd, als er een aan de Klant is toegewezen. De inhoud van de kennisgeving zal de deadline bevatten waarop de update toegepast moet worden.

De Klant is geheel zelf verantwoordelijk voor onderhoud van en updates voor systemen en applicaties die hij op Virtual Machines installeert. Deze bevinden zich buiten het werkveld van OVHcloud.

De Klant erkent dat Essentials-Services alleen worden ontwikkeld volgens beslissingen van OVHcloud, haar partners en externe uitgevers, die volgens hun eigen schema oplossingen leveren als onderdeel van de Service. Het kan zijn dat de Klant naar een recentere versie van Essentials-Services moet overstappen om zeker te zijn van een effectieve werking van de Service.

4.6 Limieten en restricties

De Klant erkent dat bepaalde functies en protocollen (zoals IRC of peer-to-peer bestandsdeling) vanwege **veiligheidsredenen aan restricties onderhevig kunnen zijn binnen de Service. Het gebruik van proxy's en anonimiseringsdiensten in het kader van de Service wordt sterk afgeraden.** De toepasselijke restricties worden beschreven in de documentatie, die op de OVHcloud-website beschikbaar is.

Het kan zijn dat een minimaal aantal Hostservers nodig is om bepaalde functies, conform de Pakketdefinitie, te activeren.

4.7 Bedrijfscontinuïteit

Klanten worden eraan herinnerd dat, tenzij anders vermeld, de Essentials-service geen Business Continuity Plan („BCP“) of Disaster Recovery Plan („DRP“) bevat. **Als zodanig is de Klant verantwoordelijk om zijn eigen BCP- en/of DRP te implementeren;** hij kan Essentials-Services in verschillende datacenters bestellen, hetgeen resources in verschillende risico-omgevingen oplevert. De Klant dient dan de benodigde technische en organisatorische maatregelen te nemen om continuïteit in zijn bedrijfsactiviteit te verzekeren als er een grote storing optreedt, die de beschikbaarheid, integriteit of privacy van zijn Service kan beïnvloeden. De Klant kan de DRP-optie bestellen. De Bijzondere Voorwaarden hiervan zijn bij dit document gevoegd.

4.8 Back-ups

OVHcloud verplicht zich niet om gegevens van de Klant te back-uppen, die op de Essentials gehost worden. Daarom is de Klant verantwoordelijk om alle benodigde maatregelen te treffen om zijn gegevens te back-uppen voor het geval van verlies of schade aan gedeelde data, door welke oorzaak dan ook, inclusief data die niet expliciet vermeld zijn in deze Voorwaarden. De Klant kan de Back-upoptie bestellen. De Bijzondere Voorwaarden hiervan zijn bij dit document gevoegd.

5. WAT ZIJN DE SERVICE LEVEL AGREEMENTS (SLAs) EN SERVICETEGOEDEN?

5.1 Hoe de SLA wordt toegepast

Om te beschikken over het hieronder gedefinieerde Service Level Agreement moet de Klant:

- i. minimaal twee identieke Hostservers met dezelfde technische specificatie hebben (d.w.z. de identieke componenten moeten CPU & RAM zijn);
- ii. **de High Availability („HA“)-optie** (en diens componenten) op zijn Virtualisatie-Interface activeren.

Onderhoudswerkzaamheden (gedefinieerd in artikel 4.5.1) zijn uitgesloten van het Service Level Agreement ("SLA").

Het SLA is van toepassing op het niveau van een Service, gebaseerd op het toegevoegde Virtual Datacenter en de Reeks. Dit betekent dat als een Klant een (1) Virtual Datacenter heeft waarbij alle Hostservers uit dezelfde Reeks zijn, dan is een enkel SLA van toepassing op dat Virtual Datacenter. Als een Klant verschillende Reeksen binnen hetzelfde vCenter of een Virtual Datacenter met verschillende Reeksen heeft, dan wordt het SLA berekend op basis van de betroffen Reeks. Indien er een gedeelde component is die voor een of meer Reeksen gebruikt wordt, dan wordt dit behandeld als individuele incidenten. Hierdoor kan de Klant meerdere servicetegoeden claimen, als een gedeelde component (d.w.z. SSL-gateway, vCenter of elke andere gedeelde component) getroffen wordt en onbeschikbaar raakt.

Als de Klant besluit te migreren van zijn huidige Reeks naar een andere (ongeacht of de nieuwe Reeks hoger of lager is), dan bepaalt de nieuwe Reeks welke Bijzondere Voorwaarden en welk SLA-niveau vanaf dan van toepassing zijn.

5.2 Compensatie tegen vast tarief

Er wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat de Servicekredieten een éénmalig vast bedrag vormen voor eventuele schade die het resultaat is van niet-naleving door OVHcloud van de relevante SLAs. Als zodanig ziet de Klant van alle andere claims, klachten en/of acties af.

5.3 SLA en Beschikbaarheidsniveaus

| Beschikbaarheidsniveau voor de volledige Service | | |
|--|-----------------------|---|
| Maandelijks beschikbaarheidsniveau | Onbeschikbare Minuten | Servicetegoeden |
| 100% – 99.7% | Minder dan 4 minuten | Niet van toepassing |
| 99,7% – 99% | 4 tot 44 minuten | 10% van de maandelijkse kosten van de getroffen Service |
| < 99% | 44 tot 87 minuten | 30% van de maandelijkse kosten van de getroffen Service |
| < 99,8% | Meer dan 87 minuten | 50% van de maandelijkse kosten van de getroffen Instantie |

De verplichting voor het leveren van een vervangende Hostserver is honderdeenendertig (131) minuten.

"Maandelijks beschikbaarheidsniveau" slaat hier op het totaal aantal minuten in de betreffende maand, min het aantal Onbeschikbare minuten in de betreffende maand, gedeeld door het totaal aantal minuten in de betreffende maand. Om het servicetegoed te berekenen worden Onbeschikbare periodes berekend vanaf het begin van het incident tot het oplossen van de fout en de door OVHcloud gecommuniceerde oplossingsbevestiging.

"Onbeschikbaarheid" slaat hier op:

- Voor Hostservers: Toegang niet mogelijk tot (een of meerdere) aan de Klant geleverde Hostservers door een fout met, of downtime van, Hostservers. Downtime en fouten waarbij Hostservers nog toegankelijk zijn, worden niet als Onbeschikbaarheid beschouwd, zelfs in gevallen waar verlaagde prestatieniveaus in de Infrastructuur worden geconstateerd. Als een Hostserver door de Klant of vanwege gepland en gecommuniceerd onderhoud wordt herstart, dan wordt het monitoren van de beschikbaarheid van de Hostserver dertig (30) minuten na de herstart hervat.
- Voor Storage-Resources: Toegang niet mogelijk tot Storage-Resources (inclusief extra NFS-datastores) vanwege een fout met, of downtime van, Storage-Resources. Downtime en fouten waarbij Hostservers nog toegankelijk zijn, worden niet als Onbeschikbaarheid beschouwd.
- Voor netwerk en verbindingen: Toegang niet mogelijk tot Hostservers en/of Storage-Resources vanwege een fout met, of downtime van, het netwerk of verbinding apparatuur. Downtime en/of fouten bij het netwerk of verbinding apparatuur waarbij Hostservers of Storage-Resources nog toegankelijk zijn, worden niet als Onbeschikbaarheid beschouwd, zelfs als er merkbaar lagere prestaties zijn.
- Voor Virtualisatie-Interfaces: Gebruik van sommige of alle Virtualisatie-Interface-functies niet mogelijk vanwege een probleem gerelateerd aan de applicatie (exclusief fouten en bugs in VMware-producten en configuratieproblemen of fouten die te maken hebben met slecht onderhoud of slechte updates van de applicatie, waarvoor de Klant verantwoordelijk blijft).

5.4 SLA Cap De totale cumulatieve maandelijkse hoeveelheid servicetegoed (van alle incidenten en SLA's gecombineerd) dat OVHcloud zal toekennen, is beperkt tot 30% van de maandelijkse kosten van de getroffen Service.

6. VOOR WELKE DUUR IS DE SERVICE BESTELD?

6.1 Duur

De Klant gaat ermee akkoord de Service voor de volledige abonnementsduur, die bij het plaatsen van de bestelling gekozen werd, te gebruiken.

Gedurende de verbintenisperiode is de Klant voor resources die onder de verbintenis vallen:

- i. Gerechtigd zijn Essentials te upgraden naar een hogere Essentials-uitvoering (Hoger betekent meer RAM- en CPU-resources per Hostserver). In dat geval verlengt de Klant zijn abonnementsperiode voor dezelfde duur als oorspronkelijk gekozen. De Klant is verantwoordelijk voor het managen van de verlengingsdata van al zijn Essentials-producten. De flexibiliteit voor upgraden is beperkt tot een verandering per verbintenisperiode.
- ii. Downgraden van Essentials niet toegestaan.

De toepasselijke prijzen en betaalmethoden zijn beschikbaar op de OVHcloud-website. De duur van bepaalde opties of functies, evenals hun verlengings- en beëindigingsvoorwaarden, kunnen verschillen. De Klant is verantwoordelijk om van deze voorwaarden op de hoogte te zijn voordat hij zich abonneert. Informatie over de duur van de opties is beschikbaar op de Website van de van toepassing zijnde BV.

De verbintenis is niet van toepassing op de volgende services: (i) Back-up Service (ii) Disaster Recovery Plan Service.

De Klant kan een configuratieverandering van de in rekening gebrachte Service verrichten. In dit geval wordt het overschakelen naar een hogere configuratie bij de Klant in rekening gebracht ten tijde van het verzoek en volgens de prijs die van toepassing is op de nieuwe configuratie. Deze prijs kan op de OVHcloud-website geverifieerd worden.

De levertijd wordt door OVHcloud bepaald op basis van beschikbare gegevens in hun informatiesysteem wat authentiek geacht wordt en volledig bindend voor de Klant.

6.2 Einde van de Service

Indien de Essentials-Service om wat voor reden dan ook beëindigd of niet verlengd wordt, zullen alle Virtual Workloads, gegevens en bewaarde informatie automatisch en onherroepelijk gewist worden (inclusief back-ups en duplicaten).

De Klant is verantwoordelijk om back-ups en gegevensoverdrachten te verrichten, die noodzakelijk zijn voor doorlopende opslag, voordat zijn Essentials-Service afloopt of voordat een Essentials-Service beëindigd of verwijderd wordt.

OVHcloud wist en vernietigt schijven aan het eind van de Service volgens vastgelegde, gedocumenteerde procedures:

- i. Het wissen van gegevens op een harddrive-disk of -array geschiedt door het overschrijven van data (“**overwrite sanitize, one pass**”).
- ii. Het wissen van gegevens op een SSD-disk of -array geschiedt met een logische wisprocedure (“**block erase one pass**”) of door de encryptiesleutel te verwijderen (“**PSID revert**”).
- iii. Als de opslageenheid uit zijn bay wordt gehaald, dan worden de gegevens altijd en in ieder geval gewist vóór het uit de bay halen. De eenheid wordt vernietigd, voor het geval er een fout is opgetreden tijdens het wisproces.
- iv. Opslageenheden worden met speciale machines in een beveiligde ruimte in elk datacenter vernietigd.

7. FINANCIËLE VOORWAARDEN

7.1 Facturering

OVHcloud kan verschillende types tariefstellingen aanbieden voor hetzelfde Dienst via de OVHcloud-website. De Klant is verantwoordelijk ervoor te zorgen dat de gekozen prijsstelling past bij zijn behoeften. Voor de duidelijkheid: het product per uur kan duurder zijn dan het maandelijkse abonnement. Klanten worden gefactureerd op basis van het product waar ze een abonnement op hebben.

Voor het eind van de lopende maand kan OVHcloud de Klant vragen het bedrag van zijn Infrastructuur, verbruik en/of geabonneerde opties gedurende de lopende maand te betalen, zodra zijn totale bedrag het door OVHcloud voor de Klant geautoriseerde uitstaande bedrag overstijgt. OVHcloud behoudt zich ook het recht voor de Klant om een betaling van borg te vragen, die het verbruik van de Klant afdekt.

Voor de duidelijkheid: als de Klant op dag 15 van een gegeven maand een abonnement neemt op Essentials-Service, dan wordt de Klant gefactureerd voor een vooruitbetaling van dertig (30) dagen. Bij het begin van de volgende kalendermaand, na het abonneren op services en als de Klant nog steeds hetzelfde Dienst en precies dezelfde opties behoudt, dan stelt OVHcloud een factuur op voor de rest van de lopende maand. Deze factuur wordt dan naar de Klant gestuurd en moet volledig betaald worden. Nadat deze regularisatie plaatsgevonden heeft, zullen alle facturen voor hetzelfde Dienst met dezelfde opties aan het begin van elke volgende kalendermaand opgesteld worden, zolang de Klant geabonneerd blijft op de Service. Als de Klant op een gegeven moment een extra Resource (Hostserver, Storage-Resource) tijdens een kalendermaand toevoegt, dan is hetzelfde proces om te synchroniseren van toepassing en zo het opstellen van facturen aan het begin van kalendermaanden te houden.

7.2 Extra resources

De Klant kan, op verzoek, tijdelijk de Storage-Resource vergroten en/of Hostservers aan zijn Virtual Datacenter toevoegen. Deze extra Infrastructuren worden aan de Klant in rekening gebracht volgend de toepasselijke

prijzen, die op het moment van abonneren beschikbaar zijn op de OVHcloud-website. Ze moeten direct betaald worden met een incasso.

7.3 Pay as you go

Extra Infrastructuur (Hostserver, Storage-Resource, etc.) of extra opties kunnen ook per uur gefactureerd worden. In dat geval zal OVHcloud aan het eind van de lopende maand alle services, waar de Klant in de lopende maand op geabonneerd was en waarvoor facturering per uur geldt, in rekening brengen. Elke gestart uur moet betaald worden. De factuur wordt aan het einde van de maand opgesteld en moet onmiddellijk per incasso betaald worden.

7.4 Betalingstermijn en betalingsachterstand

Alle services worden maandelijks gefactureerd, een vooraf en onmiddellijk betaald per incasso. Elke betalingsachterstand na de termijn, gedeeltelijke betaling inbegrepen, zal tot een serviceonderbreking leiden. Als er vier (4) dagen na kennisgeving via e-mail geen gevolg is gegeven aan een betalingsherinnering, zijn de gevolgen van dit verzuim om te betalen:

- i. de Klant zal geen services kunnen toevoegen
- ii. zeven (7) dagen na het onderbreken van de service mag OVHcloud (a) de Service definitief onderbreken en (b) alle op de Infrastructuur opgeslagen gegevens wissen

8. HOE IS DE LEVENSCYCLUS VAN DE SERVICE?

OVHcloud zal binnen zes (6) maanden na de lancering van een nieuwe generatie van iedere Essentials de specifieke data aankondigen voor de nieuwe en vorige generaties van de Service, voor de volgende begrippen:

- i. Verkoopende. Dit slaat op wanneer de verkoop van de vorige generatie stopgezet zal worden. Na Verkoopende voor een specifieke Essentials-generatie zullen Klanten nog steeds kunnen groeien en extra individuele Hostservers kunnen toevoegen. Pakketten zullen niet beschikbaar zijn voor die vorige generatie of elke generatie daarvoor. Pakketten worden verkocht voor de nieuwe Essentials-generatie die op de markt is gebracht.
- ii. Supporteinde. Dit slaat op wanneer de vorige generatie Essentials geen support meer ontvangt van OVHcloud, inclusief, maar niet beperkt tot, geen automatische reserveonderdelen alleen op een basis van commerciële redelijkheid vanwege beperkte voorraad. Levering van dergelijke Hosts is niet gegarandeerd binnen een specifieke tijdstermijn en het SLA is ook beperkt tot 99%.
- iii. Levenseinde. Dit slaat op wanneer de aflopende generatie beëindigd wordt, geen extra verkoop van individuele hosts is toegestaan, geen SLA of Support-Services worden geleverd voor de Essentials-generatie die dit stadium bereikt heeft. Klanten kunnen tijdelijk nog op deze hardwaregeneratie blijven totdat de reeks definitief beëindigd wordt, met een maximale uitlooptijd van 3 maanden na deze datum. OVHcloud behoudt zich het recht voor geen uitlooptijd toe te kennen. Het wordt ten zeerste aanbevolen om naar de nieuwst beschikbare generatie over te schakelen.

Andere begrippen, die betrekking hebben op de lifecycle van Essentials, zijn de volgende:

- i. Bèta. Dit slaat op een stadium waar een product zich wel of niet in kan bevinden, zodat Klanten het kunnen testen voordat het algemeen beschikbaar is. Er is geen SLA of officiële support tijdens dit stadium. Het gebruik van het product tijdens het bèta-stadium moet nooit voor productiedoeleinden zijn.
- ii. Algemene Beschikbaarheid. Dit is de datum waarop het product beschikbaar wordt voor de hele markt. Dit is de datum waarop het product gelanceerd wordt. Op dit moment gaat de vorige productgeneratie automatisch naar Verkoopende voor pakketten.
- iii. Marketingeinde. OVHcloud is de enige partij die over het gebruik hiervan beslist. Gedurende de hele levensduur van een product worden marketinginspanningen geleverd. OVHcloud kan te allen tijde en zonder het aan Klanten te melden, beslissen naar dit stadium over te gaan.
- iv. Middleware-support. Support voor software van Derden zal door OVHcloud geleverd worden aan klanten met de laatste twee (2) hoofdversies. OVHcloud raadt haar Klanten aan naar de nieuwste, bij OVHcloud beschikbare versie te upgraden. Support voor software van Derden zal geleverd worden



zolang de verkoper van deze software het product nog algemeen beschikbaar maakt, publiekelijk support ervoor biedt en onder dezelfde voorwaarden. OVHcloud behoudt zich te allen tijde het recht voor support voor Derden te stoppen. OVHcloud zal haar klanten minstens 3 maanden van tevoren informeren over een dergelijke verandering.

BIJLAGE 1: VERDELING VAN TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN TUSSEN DE KLANT EN OVHcloud

| | OVHcloud | KLANT |
|--|----------|-------|
| Onderhoud | | |
| Essentials Infrastructuur Hardware | X | |
| Virtualisatie-Interface | X | X |
| Door de Klant geïnstalleerde software | | X |
| Door OVHcloud geleverde software | X | |
| Back-up | | |
| Content van Virtual Machine en van Klant | | X |
| Door OVHcloud geleverde configuraties | X | |
| VEEAM Back-uponderhoud | X | |
| VEEAM Back-upgebruik (inclusief het zorgen voor correcte werking van back-ups en de integriteit ervan) | | X |
| Werking van de Service | | |
| Beheer | | X |
| Beschikbaarheid van de Infrastructuur | X | |
| Reversibiliteit | | |
| Gegevens ophalen | | X |
| Gegevens wissen bij beëindiging | X | |
| Beveiliging | | |
| Essentials Infrastructuur | X | |
| Virtuele, in de Essentials gehoste architectuur | | X |
| Behouden van VM-content | | X |

Dit document beschrijft en zet de bijzondere voorwaarden uiteen, die van toepassing zijn op de door OVHcloud als deel van haar Essentials-Service geleverde Veeam Managed Backup-Service (hierna de "Back-upoptie" of "Veeam Managed Backup" genoemd). Het vult de Essentials Bijzondere Voorwaarden aan en is een integraal onderdeel hiervan. Indien er inconsistenties zouden bestaan, geldt deze appendix.

1. Description:

Met de Back-upoptie kan de Klant de Virtual Machines op zijn Essentials en de daarop opgeslagen gegevens back-uppen (hierna „Back-up“ genoemd). Deze back-upfunctie is geïntegreerd in de Management- en Virtualisatie-Interfaces. De Back-upoptie is een optionele Service die niet standaard inbegrepen is in de kosten van de Essentials-Service. Deze Back-upoptie dient specifiek besteld of geactiveerd te worden en resulteert in verdere facturen.

2. Software:

De software waardoor de Klant de Back-upoptie gebruiken kan, wordt door externe leveranciers ontwikkeld („Producten van Derden“). OVHcloud neemt niet deel aan het creëren en ontwikkelen van deze Producten van Derden, die als onderdeel van de Back-upoptie aan de Klant beschikbaar gesteld worden. Derhalve is OVHcloud niet verantwoordelijk voor Producten van Derden die als deel van de Service beschikbaar gesteld worden, zoals technische fouten, beveiligingslekken, incompatibiliteit of instabiliteit, en geeft geen enkele garantie op Producten van Derden die als deel van de Service beschikbaar gesteld worden. De Klant mag de door OVHcloud binnen het kader van de Service beschikbaar gestelde Producten van Derden alleen gebruiken volgens de momenteel geldende, toepasselijke voorwaarden van Derden. Hierbuiten vallen in het bijzonder elk mogelijk decompilen, toegang tot sources creëren, op andere infrastructuren herinstalleren en het verlenen van sublicenties van programma's of systemen van Producten van Derden, die aan hen beschikbaar gesteld zijn. OVHcloud en de externe leverancier behouden zich te allen tijde het recht voor de Producten van Derden te veranderen.

3. Back-upoptiemechanismes:

Back-ups worden uitgevoerd met het „Veeam Managed Backup“ Product van Derden. De Klant activeert de Veeam Managed Backup-optie in zijn Beheerinterface en kiest tussen drie (3) niveaus: „Standaard, Advanced of Premium“. Zodra een van deze niveaus gekozen en geactiveerd is op de Essentials van de Klant, is dit het enige product dat beschikbaar is voor de back-up van al zijn virtual machines. Het aantal incrementele back-ups, volledige back-ups en extra beschikbare functies hangt af van het in de Beheerinterface gekozen serviceniveau. Back-ups worden niet standaard gerepliceerd. Dit is alleen beschikbaar bij uitgebreidere niveaus. Bij elke update controleert een applicatie automatisch de consistentie tussen de geback-upte Virtual Machine en de Back-up. Deze controle betreft alleen maar de consistentie tussen het Back-upbestand en het bronbestand en controleert niet de integriteit van de Back-up of de daarin opgeslagen gegevens. Indien er een inconsistentie of een fout ontdekt wordt, dan voert het systeem automatisch een nieuwe Back-up uit. Indien er een inconsistentie of een fout ontdekt wordt, dan wordt dit vermeld in het dagelijkse Back-uprapport dat naar de Klant gestuurd wordt. Deze controle van de consistentie wordt middels commercieel redelijke inspanningen uitgevoerd en OVHcloud is niet aansprakelijk of verantwoordelijk als deze controle mislukt of als de geback-upte of geduplicateerde gegevens corrupt zijn. De Back-upopties zijn ontworpen voor het back-uppen van Virtual Machines met niet meer dan twee (2) terabyte.

4. Storage-ruimte:

De aan de Back-upoptie toegewezen storage-resources worden gedeeld. De aan de Klant toegewezen Storage-Resources worden softwarematig afgeschermd van die van andere OVHcloud-Klanten en zijn fysiek gescheiden van de Infrastructuur, waarin de Klant zijn Essentials aangemaakt heeft. De voor de Back-upoptie gebruikte Storage-ruimte bevindt zich in hetzelfde datacenter als de Essentials-Service die geback-up wordt. De Klant is verantwoordelijk om ervoor te zorgen dat de locatie van het datacenter aan zijn eisen en behoeften voldoet.

5. Gebruiksvoorwaarden:

De Klant is als enige verantwoordelijk voor het gebruik van de Back-upoptie en in het bijzonder (a) voor het kiezen van de Virtual Machines op zijn Essentials, die geback-upt moeten worden, (b) voor het controleren of de back-ups correct uitgevoerd worden, (c) voor het controleren van de integriteit van de back-ups met de door de Klant geschikt geachte tools en (d) bij eventueel falen, het implementeren van een nieuwe Back-upbewerking, indien nodig door contact op te nemen met OVHcloud Support. OVHcloud managet geen Back-up- of Restore-handelingen die als onderdeel van de Services uitgevoerd worden. OVHcloud kan niet verantwoordelijk gehouden worden voor eventueel falen, storingen of fouten in de Back-upbewerkingen. De Klant gaat ermee akkoord zo snel mogelijk een ontdekte storing, fout of kwetsbaarheid in de Back-upbewerking te melden. De Klant is geheel zelf verantwoordelijk voor de content van de Back-ups. De Klant zorgt dat hij de noodzakelijke rechten bezit en alle geldende regelgeving naleeft. OVHcloud kent de content en de activiteiten niet, waarvoor de Klant de Back-up- en Restore-oplossingen gebruikt. De Back-upoptie kan opgeschort en onderbroken worden in overeenstemming met de bepalingen van de Algemene en Bijzondere Voorwaarden die van toepassing zijn op de Essentials-Service. OVHcloud verbindt zich ertoe commercieel redelijke inspanningen te leveren.

6. Facturering:

De Klant wordt gefactureerd voor (i) het aantal geback-upte Virtual Machines, (ii) de grootte van de geback-upte Virtual Machines en (iii) de gekozen Back-upservice.

7. Einde van de Services:

Bij het wissen, herinstalleren of configuratieveranderingen van een Virtual Machine of Back-up, maar ook bij beëindiging of niet verlengen van een Essentials-Service of de Back-upoptie, worden alle Back-ups (inclusief de daarin opgeslagen gegevens en informatie) automatisch en onherroepelijk gewist. Alvorens deze handelingen uit te voeren, en ook voor de aflooptdatum van de DRP-Optie of Essentials-Services is de Klant verantwoordelijk voor het back-uppen of overzetten van zijn Virtual Machines (inclusief de daarin opgeslagen gegevens en informatie) naar andere apparaten, zodat deze beschermd zijn tegen elk mogelijk verlies of verandering.

8. Service Level Agreement:

SLA is gedefinieerd als de beschikbaarheid van de door OVHcloud geleverde Veeam Managed Backup-Service om Klanten dagelijkse back-uptaken te laten uitvoeren en deze taken voor Klanten beschikbaar te maken. Om dit te doen, verzamelen we een combinatie van gegevens, zoals, maar niet alleen, de volgende:

- Veeam service-uptime
- Uptime van de infrastructuur waarop de Veeam-Services geïnstalleerd zijn
- Netwerk-uptime
- Storage-uptime

Bovendien letten we langer dan 120 ms op fouten bij API-calls, als deze er zijn. Het SLA heeft geen betrekking op de content van de back-up, noch de tijd die nodig is om de back-upjob uit te voeren.

| SLA | Uptime | GTI* | GTR** |
|-----------|--------|-------|-------|
| Standaard | 99,7 % | 12 u. | 72h |
| Advanced | 99,7 % | 8 u. | 48h |
| Premium | 99,7 % | 4 u. | 24h |

* : Back-upjobs zijn uitgesloten

** : Start van het Back-uprapport voor back-upjobs

Als het SLA van het Veeam Managed Backup-product niet gehaald wordt, dan heeft de Klant recht op een compensatie van maximaal 30% van alle beschermde VM's die getroffen werden door de uitvaltijd van Veeam

Managed Backup, in overeenstemming met Artikel 4 van de Bijzondere Voorwaarden van Managed Bare Metal Essentials.

GTI (Goal Time for Intervention). De beoogde hoeveelheid tijd voor de eerste interventie door OVHcloud bij een incident. Start als een taak gestart wordt door de Klant, een fout optreedt en eindigt als OVHcloud contact opneemt met de Klant met een Supportticket-ID of als medewerkers van OVHcloud Support voor het eerst antwoorden op een door de Klant geopend incidentticket.

GTR (Goal Time for Recovery). De beoogde hoeveelheid tijd die OVHcloud nodig heeft om het incident te herstellen dat automatisch door het systeem of door de Klant gemeld is door het aanmaken van een incidentticket. Het start als een taak gestart wordt door de Klant, een fout optreedt en het eindigt als het incident opgelost is met een status „klaar“ („done“) of „opgeheven“ („cancel“) (met akkoord van de Klant).

Voorwaarden

Dit zijn de voorwaarden voor een geldige SLA:

- De Klant moet een Veeam Back-upserver VM hebben die gehost wordt en in werkende conditie is in de Essentials-infrastructuur bij OVHcloud
- Deze VM is altijd beschermd met High Availability
- De VM volgt de Veeam Backup Best Practices.
- VM's groter dan 2 TB vallen niet onder deze SLA.
- Als de Klant een VM probeert te back-uppen die groter is dan toegestaan of als de back-upjob door de Klant wordt gecancelled, dan is het SLA niet van toepassing.
- OVHcloud behoudt zich het recht voor om de Klant te vragen een back-upjob die eerder mislukte, opnieuw te starten. Als de Klant hier niet aan kan voldoen en/of de Klant niet beschikbaar is om dit verzoek uit te voeren, dan is het SLA niet van toepassing.

Deze bijlage beschrijft en zet de bijzondere voorwaarden uiteen die van toepassing zijn op de "Disaster Recovery Plan-optie", die aangeboden wordt als onderdeel van de Essentials-Services van OVHcloud (hierna „DRP“ genoemd). Deze optie vormt een van de mogelijke componenten van een „Disaster Recovery Plan“, wat een wereldwijd bedrijfsproject is dat gebouwd, getest en bediend wordt door de Klant. Deze bijlage vult de Bijzondere Voorwaarden van Essentials aan en is een integraal onderdeel hiervan. Indien er inconsistenties zouden bestaan, geldt deze appendix.

1. Description:

Met de „Disaster Recovery Plan-Optie“ kan de Klant zijn Virtual Machines, evenals de erop opgeslagen gegevens, ongeacht of ze zich on-premises of in Essentials bevinden, naar een andere Essentials-infrastructuur omwisselen. Deze wisselfunctie is beschikbaar op een speciale interface. Deze optie is een optionele Service die niet standaard inbegrepen is in de kosten van de Essentials-Service. Deze optie dient specifiek besteld of geactiveerd te worden en resulteert in verdere facturen.

2. Software:

De software waardoor de Klant deze optie gebruiken kan, wordt door externe leveranciers ontwikkeld („Producten van Derden“). OVHcloud neemt niet deel aan het creëren en ontwikkelen van deze Producten van Derden, die als onderdeel van de DRP-Optie aan de Klant beschikbaar gesteld worden. Derhalve is OVHcloud niet verantwoordelijk voor Producten van Derden die als deel van de Service beschikbaar gesteld worden, zoals technische fouten, beveiligingslekken, incompatibiliteit of instabiliteit, en geeft geen enkele garantie op Producten van Derden die als deel van de Service beschikbaar gesteld worden. De Klant mag de door OVHcloud binnen het kader van de Service beschikbaar gestelde Producten van Derden alleen gebruiken volgens de momenteel geldende, toepasselijke voorwaarden van Derden. Hierbuiten vallen in het bijzonder elk mogelijk decompilen, toegang tot sources creëren, op andere infrastructuren herinstalleren en het verlenen van sublicenties van programma's of systemen van Producten van Derden, die aan hen beschikbaar gesteld zijn. OVHcloud en de externe leverancier behouden zich te allen tijde het recht voor de Producten van Derden te veranderen. Als onderdeel van deze optie levert OVHcloud de Klant de licenties om het „Zerto“ Product van Derden te gebruiken, dat nodig is om de service te kunnen gebruiken.

3. DRP-optiemechanismes:

Het synchroniseren en/of kopiëren van de VM's wordt uitgevoerd met het „Zerto“ Product van Derden. De Klant gebruikt de speciale interface van het Product van Derden om de Virtual Machines op zijn Essentials-Service te kiezen, die naar zijn Essentials back-upinfrastructuur gesynchroniseerd moeten worden. De back-up-Essentials moet zich in een ander datacenter dan de hoofd-Essentials bevinden. Voor elke geselecteerde Virtual Machine wordt continu een synchronisatie met hoge bandbreedte uitgevoerd. De gegevensreplicatie is zowel asynchroon als continu, met een RPO (Recovery Point Objective) dat zichtbaar en beschikbaar is in de speciale interface van het Product van Derden. Klantgegevens worden via het OVHcloud-glasvezelnetwerk tussen OVHcloud-datacenters gesynchroniseerd, waar de Essentials-oplossing aanwezig is. Gegevens worden via een VPN overgedragen tussen remote sites. Bij een noodgeval kan de Klant onmiddellijk overschakelen naar de Essentials back-upsite (de DRP-site) door op „FailOver“ te klikken in de interface van het Product van Derden. Daarmee wordt de back-upinfrastructuur gestart.

Het managen van de „FailOver“ en het schakelen naar de back-upsite is de verantwoordelijkheid van de Klant. De „VMware DRS“ optie, die beschikbaar is op de VMware vSphere management-interface, moet geactiveerd zijn voor het gebruik van deze optie.

4. Gebruiksvoorwaarden:

De Klant is als enige verantwoordelijk voor het gebruik van de DRP-Optie en in het bijzonder (a) voor het kiezen van de Virtual Machines op zijn Essentials, die gesynchroniseerd moeten worden, (b) voor het configureren van zijn VPG's ("Virtual Protection Groups", een concept in het Product van Derden) en om te verifiëren dat ze correct werken, (c) voor het nagaan of de synchronisatie correct wordt uitgevoerd, (d) voor het verifiëren van de integriteit van de synchronisatie met tools die de Klant geschikt acht en bij eventueel falen, het implementeren van een nieuwe Synchronisatiebewerking, indien nodig door contact op te nemen met

OVHcloud Support. OVHcloud manageert de synchronisatie- of failoverbewerkingen tussen de 2 infrastructuren van de Klant niet als onderdeel van de Services. OVHcloud kan niet verantwoordelijk gehouden worden voor eventueel falen, storingen of fouten in de werking van de Synchronisatie- of failoverbewerkingen. De Klant gaat ermee akkoord zo snel mogelijk een ontdekte storing, fout of kwetsbaarheid in de werking van de synchronisatiebewerking te melden. De Klant zorgt dat hij de noodzakelijke rechten bezit en alle geldende regelgeving naleeft. OVHcloud kent de content en de activiteiten niet, waarvoor de Klant de Disaster Recovery Plan-oplossing gebruikt. Deze optie kan opgeschort en onderbroken worden in overeenstemming met de bepalingen van de Algemene en Bijzondere Voorwaarden die van toepassing zijn op de Essentials-Service. OVHcloud verbindt zich ertoe commercieel redelijke inspanningen te leveren.

5. Facturering:

De Klant wordt gefactureerd volgens het aantal Virtual Machines dat met de DRP-Optie beschermd is.

6. Einde van de Services:

Bij het wissen, herinstalleren of configuratieveranderingen van een Virtual Machine, maar ook bij beëindiging of niet verlengen van een Essentials-Service of deze Optie, worden alle synchronisaties (inclusief de daarin opgeslagen gegevens en informatie) automatisch en onherroepelijk gewist. Alvorens deze handelingen uit te voeren, en ook voor de afloopdatum van de DRP-Optie of Essentials-Services is de Klant verantwoordelijk voor het back-uppen of overzetten van zijn Virtual Machines (inclusief alle hierin opgeslagen gegevens en informatie) naar andere apparaten, zodat deze beschermd zijn tegen elk mogelijk verlies of verandering.