

BIJZONDERE SERVICEVOORWAARDEN VAN FILE STORAGE

Versie gedateerd 4 augustus 2022

De onderstaande vertaling is alleen bedoeld ter informatie. De partijen accepteren dat de Franse versie prevaleert boven de vertaalde versie in het geval van conflicten of verschillen.

1. DEFINITIES

De begrippen die met een hoofdletter beginnen worden hieronder gedefinieerd, of anders in de Algemene Servicevoorwaarden of in de OVHcloud-Woordenlijst, die beschikbaar is op de Website van OVHcloud.

"**Activiteiten met Hoog Risico**": activiteiten waarbij het gebruik of een storing van de Service redelijkerwijs tot de dood, ernstig persoonlijk letsel of ernstige milieu- of materiële schade kan leiden (zoals het gebruik van de Service voor de exploitatie van een nucleaire installatie of een soortgelijke gevaarlijke omgeving).

"**Content(s)**": informatie, gegevens, bestanden, systemen, applicaties, websites en andere materialen die door de Klant in het kader van de Service zijn gereproduceerd, gehost, verzameld, opgeslagen, verzonden, verspreid, gepubliceerd en in het algemeen gebruikt en/of toegepast.

"**Opslagruimte**": heeft de definitie in **artikel 3.1 (Overzicht) van deze Bijzondere Voorwaarden**.

"**Anticorruptiewetgeving**": alle toepasselijke wetgeving inzake corruptiebestrijding, met inbegrip van de Amerikaanse wet inzake corruptiepraktijken in het buitenland (*U.S. Foreign Corrupt Practices Act*), de *U.K. Bribery Act* en wetgeving die het OESO-verdrag inzake de bestrijding van corruptie van buitenlandse overheidsfunctionarissen bij internationale handelstransacties implementeert.

"**Wet- en regelgeving voor export**": alle toepasselijke wetten en regelgevingen inzake controle van uitvoer en wederuitvoercontrole, zoals (a) de Export Administration Regulation (EAR), (b) de International Traffic in Arms Regulations (ITAR), (c) de Verordening (EG) nr. 428/2009 van de Raad van 5 mei 2009 tot instelling van een communautaire regeling voor controle op uitvoer, overdracht, tussenhandel en doorvoer van producten voor tweërlei gebruik, (d) geldende Europese beperkende maatregelen (sancties) (verordeningen gebaseerd op artikel 215 van het VWEU en besluiten genomen in het kader van het buitenlands beleid en het veiligheidsbeleid), (e) de wet nr. 2004-575 van 21 juni 2004 betreffende de levering, invoer en uitvoer van encryptiemiddelen in Frankrijk en uit Frankrijk.

"**Infrastructuur**": Alle fysieke en virtuele elementen die door OVHcloud in het kader van de Service zijn geïmplementeerd en die met name kunnen bestaan uit fysieke resources zoals netwerkapparatuur, en logische resources zoals bandbreedte, software en/of applicaties.

"**Snapshot(s)**": status van gegevens in de Opslagruimte op één bepaald moment.

2. ONDERWERP

De onderhavige bijzondere voorwaarden (hierna "**Bijzondere Voorwaarden**" genoemd) zijn bedoeld om de technische en financiële voorwaarden te definiëren die van toepassing zijn op de service File Storage, die door OVHcloud ontwikkeld is en die gebaseerd is op diverse Producten van Derden (hierna de "**Service**" genoemd).

Deze Bijzondere Voorwaarden vormen een aanvulling op de Algemene Servicevoorwaarden van OVHcloud. Indien deze elkaar tegenspreken, prevaleren de Bijzondere Voorwaarden boven de Algemene Servicevoorwaarden.

3. OMSCHRIJVING VAN DE SERVICE

3.1. Overzicht

De Service bestaat uit het aan de Klant leveren van een opslagruimte op bestandsniveau (de "**Opslagruimte**") op een infrastructuur die door OVHcloud wordt beheerd. De Opslagruimte is compatibel

met de standaard protocollen op de markt voor bestandsoverdracht (zoals vermeld op de Internetsite van OVHcloud) en is gebaseerd op diverse Producten van Derden, afhankelijk van het product.

De Service kan bestaan uit meerdere producten voor Opslagruimte op basis van een Product van Derden. Het door de Klant gekozen product bepaalt de configuraties, hardwarekenmerken en functies van de Service, die per product kunnen verschillen. De beschrijving van elk product is beschikbaar op de Internetsite van OVHcloud.

Alvorens de Service te kiezen en te gebruiken, is het aan de Klant om aandachtig elk beschikbaar product te bestuderen om er een te kiezen waarvan de eigenschappen voldoen aan zijn behoeften.

OVHcloud stelt gedurende de volledige duur van het abonnement op de Service een Managementinterface ter beschikking aan de Klant, waarmee deze zijn Service, met name zijn Opslagruimte, kan instellen en beheren.

Uitgezonderd de in **artikel 6 (Verplichtingen voor serviceniveaus (SLA)) van deze Bijzondere Voorwaarden** vermelde verplichtingen voor serviceniveaus, is OVHcloud alleen gehouden aan een inspanningsverplichting.

3.2. Bestelling en Levering

OVHcloud informeert de Klant per e-mail over de terbeschikkingstelling van de Service. Dit gebeurt binnen maximaal vijftien (15) werkdagen na de effectieve betaling van de Bestelling door de Klant. Indien OVHcloud na deze periode de Service niet beschikbaar stelt, heeft de Klant, onder voorbehoud van de bepalingen in de Algemene Servicevoorwaarden die van toepassing zijn op Klanten met de hoedanigheid van consument zoals gedefinieerd in de Franse Code de la Consommation, het recht om te vragen de Bestelling te annuleren en, indien van toepassing, reeds betaalde bedragen terug te ontvangen.

Indien de Bestelling mogelijk van invloed is op de stabiliteit van de infrastructuur van OVHcloud of op de prestaties van de Services die aan andere klanten van OVHcloud worden geleverd (zoals verzadiging van de beschikbare ruimte binnen een Datacenter, enz.), dan behoudt OVHcloud zich het recht voor met de Klant te overleggen alvorens de Service te leveren om een alternatieve oplossing overeen te komen die aan de behoeften en de beperkingen van de Partijen beantwoordt en/of de Bestelling te annuleren.

Vanaf het moment dat OVHcloud de Service heeft geactiveerd, kan de Klant zijn Service te allen tijde beheren: het volume van de opgeslagen gegevens verhogen of verlagen binnen de opslagcapaciteit van het gekozen product, enz. Deze wijzigingen worden asynchroon na de vraag van de Klant doorgevoerd, die direct vanaf de Managementinterface of met behulp van de door OVHcloud ter beschikking gestelde API's is verricht.

3.3. Producten van Derden

3.3.1. Principes; Algemeen

Elk product is gebaseerd op een Product van Derden. In voorkomende gevallen worden de specifieke voorwaarden voor elk Product van Derden gedefinieerd in dit **artikel 3.3 (Producten van Derden)**.

OVHcloud neemt niet deel aan het creëren, ontwikkelen, updaten of onderhouden van de Producten van Derden die in het kader van de Service aan de Klant ter beschikking worden gesteld. Als gevolg hiervan is OVHcloud, onder voorbehoud van de serviceniveauperplichtingen die OVHcloud is aangegaan, niet verantwoordelijk voor de Producten van Derden en geeft OVHcloud geen garanties met betrekking tot deze producten; deze kunnen onder andere technische fouten, beveiligingskwetsbaarheden, incompatibiliteiten of instabiliteit bevatten.

De klant mag de Producten van Derden uitsluitend gebruiken in het kader van de Service en in overeenstemming met de voorwaarden van het Contract.

De Klant mag voor geen enkel supportverzoek contact opnemen met de maker van de Producten van Derden dat onderdeel uitmaakt van zijn product.

OVHcloud behoudt zich het recht voor de Producten van Derden op elk gewenst moment te wijzigen, te vervangen of te beëindigen en zal pogen de Klant dertig (30) dagen van tevoren hiervan in kennis te stellen. In dit geval kan OVHcloud genoodzaakt zijn de Service te beëindigen of een alternatief voor te stellen.

3.3.2. Specificatie - Enterprise File Storage

De Enterprise File Storage-producten zijn gebaseerd op een Product van Derden dat is ontwikkeld door NetApp®.

De Klant zal de Service niet voor zichzelf, zijn Gebruikers en/of derden die door de Klant worden gecontroleerd, leveren, openen of gebruiken voor Activiteiten met Hoog Risico.

3.3.3. Specificatie – NAS-HA

NAS-HA-producten zijn gebaseerd op een Product van Derden van OpenZFS. OpenZFS wordt gedistribueerd onder een Common Development and Distribution License (CDDL)-licentie.

4. GEBRUIKSVORWAARDEN VAN DE SERVICE

4.1. Vereisten

De Klant dient vóór iedere Bestelling informatie te verzamelen over de hardware-eisen en de diensten en/of elementen die nodig zijn voor het gebruik van de Service. Deze vereisten worden, indien van toepassing, beschreven in de documentatie over de Service, die op de OVHcloud-Internetsite is vermeld.

De Klant bevestigt alle benodigde technische kennis te hebben om een correct beheer van de Service, met name van de Opslagruimte, te garanderen en de Content, die in het kader van de Service opgeslagen is, duurzaam te kunnen bewaren, met name door back-ups te maken op afzonderlijke fysieke media die geografisch van elkaar gescheiden zijn.

De Klant verplicht zich tevens om kennis te nemen van de documentatie over de Service, die op de Internetsite van OVHcloud gepubliceerd is.

4.2. Verplichtingen van de Klant

4.2.1. Algemeen

De Klant is als enige verantwoordelijk voor zijn beheer en gebruik van de Service, met name de Opslagruimte. De Klant dient derhalve te controleren of hij de Service gebruikt zonder de bandbreedte of het volume te overschrijden dat hij voor zijn gebruiksscenario heeft besteld.

OVHcloud is verantwoordelijk voor het beheer en het onderhoud van de Infrastructuur waarop de Service is geconfigureerd.

De Klant is als enige verantwoordelijk voor de Contents die hij verstuurt en opslaat in het kader van de Service, met name het gebruik, de exploitatie en de updates ervan. OVHcloud is niet op de hoogte van de Contents die de Klant in het kader van de Service heeft opgeslagen, met name in de Opslagruimte.

De Klant zal de Service uitsluitend gebruiken voor opslagdoeleinden.

De Klant verplicht zich ertoe Anticorruptiewetgeving en Wet- en Regelgeving voor Export te respecteren.

4.2.2. Beperkingen

De Klant verplicht zich om de Service op een redelijke manier te gebruiken en erkent dat OVHcloud de Service onmiddellijk kan opschorten en/of het Contract kan beëindigen bij:

- a) evident misbruik van de Service (met name wat betreft zeer veel lees-/schrijfbewerkingen),
- b) illegale Content (bijvoorbeeld verspreiding, publicatie, opslag of overdracht van Content met kinderporno, Content die misdaden tegen de menselijkheid, terrorisme, antisemitisme, racisme, enz. goedpraat of aanmoedigt),
- c) onrechtmatig gebruik of misbruik van Contents in strijd met de intellectuele-eigendomsrechten van een derde (auteursrecht, octrooi, merken en andere intellectuele-eigendomsrechten),
- d) het gebruik van de Service door de Klant en/of een derde onder zijn controle in strijd met de specifieke voorwaarden van het Product van Derden in het door de Klant geselecteerde product (bijvoorbeeld Activiteiten met Hoog Risico binnen de producten “Enterprise File Storage”),

- e) gebruik voor alle door OVHcloud als omstreden of verboden benoemde activiteiten of gedragingen, zoals dataverkeer-uitwisseling, Black Hat SEO (downloaden, re-uploaden van video's op online videoplatforms, enz.), minen en opslaan van cryptovaluta, gamebots en spam versturen op internet, en
- f) niet-naleven van de bepalingen van deze Bijzondere Voorwaarden, de Algemene Servicevoorwaarden, de geldende wet- en regelgeving en/of bij schending van de rechten van derden en/of een verzoek van een bevoegde autoriteit bij OVHcloud.

De Klant erkent dat het recht om de Service op te schorten en/of het Contract te beëindigen geen afbreuk doet aan enige schadevergoeding die door OVHcloud kan worden gevorderd.

De Klant mag het Product van Derden niet gebruiken in strijd met of buiten het bereik van de typen, hoeveelheden en andere gebruikskennmerken die aan de licentie voor het Product van Derden en de bijbehorende documentatie zijn verbonden.

4.2.3. Contents

OVHcloud kan niet op enigerlei wijze, ook niet als medeverantwoordelijke, aansprakelijk worden gesteld voor de Content van de Klant en het gebruik ervan in het kader van de Service, met name de overdracht, verspreiding, verzameling, exploitatie en updates ervan.

De Service, en met name de "Cloud Computing"-technologieën die het mogelijk maken de opslagmogelijkheden van de hostservers via internet te gebruiken en die door OVHcloud gebruikt worden voor het beheer van de Infrastructuur, biedt geen garantie voor de continuïteit van de Service of voor de bescherming en instandhouding van de Contents van de Klant. De Klant blijft als enige verantwoordelijk, in het bijzonder in het geval van hosten van Content die nodig is voor het voortzetten van zijn activiteiten, voor back-ups van zijn Content op afzonderlijke fysieke en geografisch gescheiden media, voor het implementeren en beheren van een plan voor continuïteit en/of disaster recovery, en meer in het algemeen voor alle technische en organisatorische maatregelen die de Klant in staat stellen zijn activiteiten voort te zetten in het geval van een ernstige storing van de Service die de beschikbaarheid en integriteit van zijn Content en daarmee de continuïteit van zijn activiteit kan beïnvloeden.

4.3. Applicaties, tools en software

De applicaties, tools en software die door OVHcloud in het kader van de Service ter beschikking worden gesteld (met name de Managementinterface en de API-applicaties), moeten conform de toepasselijke Servicevoorwaarden gebruikt worden, met inbegrip van, in voorkomende gevallen, de Voorwaarden voor Producten van Derden. De Klant verbindt zich ertoe altijd de laatst beschikbare versies van de door OVHcloud ter beschikking gestelde applicaties, tools en software te gebruiken.

De Service kan gebruikt en verbonden worden met elementen (software, systemen, applicaties, genetwerkte objecten, enz.) die niet door OVHcloud geleverd worden. De Klant is verantwoordelijk om alle noodzakelijke rechten te verwerven voor het gebruik van deze elementen en voldoet de bijbehorende royalty's direct bij de rechthebbende derde partijen. De installaties van deze elementen vinden geheel op eigen verantwoording van de Klant plaats, waardoor OVHcloud niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor een storing van de Service als gevolg van deze installaties. Hierbij wordt verduidelijkt dat OVHcloud niet garandeert dat de Service compatibel is met deze elementen.

4.4. Wijziging van de Service en Updates

OVHcloud behoudt zich het recht voor de Service te verbeteren en met name om updates of versieveranderingen uit te voeren om het beveiligingsniveau van de Service en haar Infrastructuren te behouden. Indien een verbetering een dergelijke update of versieverandering noodzakelijk maakt, wordt de Klant binnen een redelijke termijn vooraf geïnformeerd, uitgezonderd in noodgevallen, zoals beveiligingsrisico's die een onmiddellijke ingreep vereisen.

OVHcloud kan ook gedwongen zijn de Service op te schorten of de verbinding van de Service van de Klant met het netwerk te onderbreken als er een bewezen risico bestaat voor de stabiliteit en/of de veiligheid van de systemen en omgevingen van OVHcloud en/of de Service en de Infrastructuren. In een dergelijk geval zal OVHcloud de Klant hiervan binnen een redelijke termijn vooraf in kennis stellen, behalve in dringende gevallen die een onmiddellijke implementatie vereisen.

4.5. Locatie

De Datacenters die beschikbaar zijn voor de levering van de Service worden vermeld op de Internetsite van OVHcloud of tijdens de Bestelling.

Wanneer meerdere locaties beschikbaar zijn, selecteert de Klant er een of meerdere naar eigen voorkeur tijdens de Bestelling.

De Klant erkent en stemt ermee in dat hij tevens onderworpen is aan de wetgeving die van toepassing is op het grondgebied waarop de Service en de erop opgeslagen Content geïnstalleerd is, onverminderd de wetgeving die van toepassing is op het grondgebied waar de Klant de Service gebruikt en/of erop inlogt. Hij erkent derhalve dat OVHcloud de mogelijkheid heeft zijn Service op te schorten, zodra deze gebruikt zou worden voor een activiteit die verboden is op de fysieke locatie van de door OVHcloud geleverde apparatuur.

4.6. Back-ups

OVHcloud voert regelmatig een of meer Snapshot(s) uit om te garanderen dat de Service correct functioneert; deze Snapshots worden op afzonderlijke media buiten de Service opgeslagen. Deze Snapshots, uitgevoerd door en voor OVHcloud, maken geen deel uit van de Service en kunnen niet worden gelijkgesteld aan wat voor verplichting tot back-up en/of restitutie van Content ten laste van OVHcloud dan ook. De Snapshots worden in principe niet aan de Klant ter beschikking gesteld. Bij wijze van uitzondering en onder bepaalde voorwaarden kan OVHcloud de Klant echter toegang verlenen tot de gemaakte Snapshots. Niettegenstaande het voorgaande neemt OVHcloud geen enkele verplichting op zich om Content op de Service te back-uppen of te herstellen.

OVHcloud voert geen enkele back-up uit van de Content die op de Service is opgeslagen en de mechanismen voor de replicatie van gegevens die in het kader van de Service door OVHcloud zijn geïmplementeerd, vormen in geen enkel geval een garantie voor de Klant tegen het verlies of de wijziging van zijn Content. De Klant dient derhalve alle noodzakelijke maatregelen te nemen om zijn Content te back-uppen, zodat hij deze in het geval van verlies of beschadiging in het kader van de Services kan herstellen.

5. MITIGATIE (BESCHERMING TEGEN DOS- EN DDOS-AANVALLEN)

OVHcloud implementeert een bescherming tegen computeraanvallen van het type DOS en DDOS (denial of service attacks) en onder het voorbehoud dat deze op een massale wijze uitgevoerd worden. Deze functie is bedoeld om de Service van de Klant te laten blijven functioneren gedurende de totale duur van de aanval.

Deze functie bestaat uit het verifiëren van het dataverkeer richting de Service van de Klant, dat afkomstig is van buiten het OVHcloud-netwerk. Het als ongeoorloofd gekwalificeerde dataverkeer wordt reeds buiten de infrastructuur van de Klant geblokkeerd, waardoor legitieme gebruikers ondanks de computeraanval de door de Klant geboden applicaties kunnen bereiken.

Deze beschermingsmaatregelen kunnen niet ingrijpen bij computeraanvallen als SQL-injectie, Bruteforce, misbruik van beveiligingsfouten, etc.

Vanwege de uiterst complexe beschermingsservice is dit voor OVHcloud alleen een inspanningsverplichting. Het is mogelijk dat de aanval niet wordt gedetecteerd door de geïmplementeerde tools en dat de geïmplementeerde tools het niet mogelijk maken de Service in bedrijf te houden.

Afhankelijk van de aard en de complexiteit van de aanval zal OVHcloud verschillende beschermingsniveaus van het dataverkeer toepassen om haar infrastructuur en de Service van de Klant te behouden.

De mitigatie wordt pas geactiveerd nadat de aanval door de OVHcloud-tools gedetecteerd is. Dientengevolge ondervindt de Service een frontale aanval totdat de mitigatie geactiveerd is. Dit kan leiden tot onbeschikbaarheid.

De mitigatie wordt voor onbepaalde tijd geactiveerd en wordt automatisch gedeactiveerd als OVHcloud geen schadelijke activiteit of ongeoorloofd dataverkeer naar de Service van de Klant meer bespeurt.

Tijdens de volledige periode dat de mitigatie actief is, kan OVHcloud de bereikbaarheid van de applicaties van de Klant niet garanderen. OVHcloud zal zich echter inspannen de impact van deze aanval op de Service van de Klant en op de Infrastructuur van OVHcloud te beperken.

Als de computeraanval, ondanks het activeren van de mitigatie, de integriteit van de OVHcloud-infrastructuren of van andere OVHcloud-klanten aantast, dan zal OVHcloud de beschermingsmaatregelen versterken. Dit kan leiden tot een verslechterde Service van de Klant of de beschikbaarheid beïnvloeden.

Het is eveneens mogelijk dat een deel van het door de computeraanval gegenereerde dataverkeer niet door de OVHcloud-apparatuur gedetecteerd kan worden en de Service van de Klant bereikt. De effectiviteit van de mitigatie hangt tevens af van de configuratie van de Service van de Klant. In dit kader dient de Klant zich te vergewissen dat hij over de benodigde competenties beschikt om een goede administratie te verzekeren.

Er wordt eraan herinnerd dat de mitigatie in geen enkel geval de Klant ervan ontslaat zijn Service te beveiligen, beveiligingshulpmiddelen te implementeren (firewall, etc.), regelmatig zijn systeem te updaten, back-ups van zijn gegevens te maken en de veiligheid van zijn software te bewaken (scripts, codes, etc.).

6. DOELEN VOOR SERVICENIVEAUS (SLA)

6.1. Contact

Als de Service niet beschikbaar is of problemen ondervindt waarvoor OVHcloud verantwoordelijk kan worden gesteld, dan dient de Klant contact op te nemen met de teams van OVHcloud en een Incidentticket te openen vanuit zijn Managementinterface.

6.2. SLA

OVHcloud verplicht zich de Serviceniveaus te garanderen met betrekking tot de beschikbaarheid van de Service die hieronder beschreven zijn (de "SLA").

6.3. Schadevergoedingen

In het geval van het niet naleven van deze SLA('s) (met uitzondering van de uitsluitingen vermeld in **artikel 6.5 (Uitsluitingen) van de onderhavige Bijzondere Voorwaarden** hierna), gelden de volgende schadevergoedingen, onder voorbehoud dat de Klant een Incidentticket opent vanuit zijn Managementinterface volgens de procedure van **artikel 6.4 (Procedure) van deze Bijzondere Voorwaarden**:

SLA	Vaste vrijwarende schadevergoedingen
Maandelijks beschikbaarheidsniveau van de Service: 99,99% (overeenkomend met vijf (5) minuten Onbeschikbaarheid)	Schadevergoeding van 5% van de maandelijkse kosten van de onbeschikbare Service, met stappen van één (1) begonnen uur onbeschikbaarheid voorbij de SLA en tot aan 100% van de voornoemde maandelijkse kosten.

Onder "**Maandelijks Beschikbaarheidsniveau**" wordt verstaan: het totale aantal minuten van de betreffende maand minus het aantal minuten Onbeschikbaarheid van de betreffende maand, gedeeld door het totale aantal minuten van de betreffende maand.

Onder "**Onbeschikbaarheid**" wordt verstaan het verlies van toegang tot en/of verbinding met de Service. Het verlies van toegang en/of verbinding met de Service wordt door OVHcloud geconstateerd.

De Downtime wordt door OVHcloud berekend vanaf het openen van het Incidentticket.

Bij deze wordt expliciet overeengekomen dat de bovenvermelde schadevergoedingen een forfaitaire schadeloosstelling vormen voor de Klant voor alle schade die voortvloeit uit het niet respecteren van de betreffende verplichtingen voor serviceniveaus door OVHcloud; de Klant ziet derhalve af van iedere andere eis, klacht en/of actie.

6.4. Procedure

Bij het melden van het Incident en het aanmaken van het Incidentticket levert de Klant alle informatie aan OVHcloud die nuttig is voor de diagnose en de interventie door OVHcloud. De Klant zet zich in om permanent beschikbaar te zijn en direct met OVHcloud samen te werken, met name door alle aanvullende informatie te

leveren en door alle noodzakelijke tests en verificaties uit te voeren. Indien nodig verleent de Klant OVHcloud toegang tot zijn Control Panel.

Als de interventie van de Klant noodzakelijk is voor het opstellen van de diagnose of het oplossen van het Incident, en de Klant niet beschikbaar is of niet samenwerkt met OVHcloud, dan wordt de corresponderende periode niet geteld als een tijd van Onbeschikbaarheid.

OVHcloud verstrekt een tegoed dat overeenkomt met het bedrag van de schadevergoedingen en dat van de factuur aftrekbaar is voor de maand nadat OVHcloud de klacht van de Klant heeft ontvangen, op voorwaarde dat (a) alle door OVHcloud opgestelde en achterstallige facturen door de Klant zijn betaald en (b) de Klant een ticket opent om schadevergoedingen te claimen via zijn Managementinterface binnen een maximale termijn van één (1) maand na de sluiting van het Incidentticket. Na deze periode kan de Klant geen aanspraak meer maken op de schadevergoedingen.

6.5. Uitsluitingen

De Klant zal in geen enkel geval een beroep kunnen doen op dit **artikel 6 (Verplichtingen voor serviceniveaus (SLA's))** en aanspraak kunnen maken op de bovenvermelde schadevergoedingen, indien het niet naleven van de SLA het gevolg is van:

- (i) gebeurtenissen of factoren die buiten de controle van OVHcloud vallen, zoals, maar niet beperkt tot, gevallen van overmacht, veroorzaakt door derden, problemen met de internetverbinding, het niet functioneren van internet, disfunctioneren of verkeerd gebruik van hardware of software onder de controle van de Klant,
- (ii) niet nakomen door de Klant van zijn verplichtingen in het kader van dit Contract (met name niet meewerken bij het oplossen van het incident),
- (iii) verkeerd gebruik of onjuist gebruik van de Service door de Klant (met name verkeerd gebruik van instances of de Managementinterface, enz.) of door de Klant uitgevoerde configuraties op de Service, waardoor OVHcloud de beschikbaarheid van de Service niet kan controleren,
- (iv) gepland onderhoud,
- (v) een onderbreking volgens de voorwaarden van dit contract, of
- (vi) hacking of computerinbraak.

Behalve bij punt (iv) behoudt OVHcloud zich in voorkomende gevallen het recht voor om de Klant de interventie, die verricht is om de beschikbaarheid te herstellen, in rekening te brengen. Dit gebeurt middels een offerte die door de Klant gevalideerd dient te worden.

De oorzaken van de onbeschikbaarheid en met name de hierboven gedefinieerde uitsluitingsgevallen worden door OVHcloud met alle middelen bepaald die, zoals expliciet overeengekomen, ontvankelijk zullen zijn, met name op basis van elementen uit het informatiesysteem van OVHcloud (zoals verbidingsgegevens).

7. DUUR VAN DE SERVICE

7.1. Duur

Tijdens de Bestelling selecteert de Klant de initiële gebruiksduur van de Service (de "**Initiële Duur**"). De Initiële Duur begint op de dag van effectieve levering van de Service.

Aan het einde van de Initiële Duur wordt de Service automatisch verlengd voor opeenvolgende periodes van dezelfde duur (de "**Verlengingsperiode(s)**"), tenzij de Service voor een andere periode wordt verlengd of de Service is opgezegd volgens de voorwaarden van het Contract.

De Klant kan de duur van toekomstige Verlengingsperiodes van de Service aanpassen via zijn Managementinterface, ten minste 24 uur voor het einde van de Initiële Duur of de huidige Verlengingsperiode.

Als de Initiële Duur niet op de eerste dag van een kalendermaand begint (aanvang tijdens de maand), dan zal de verlengingscyclus van de Service bij de eerste verlenging met een maandelijkse cyclus uitgelijnd worden, opdat de volgende Verlengingsperiodes op de eerste dag van een kalendermaand beginnen.

Bijvoorbeeld: De automatische verlenging aan het einde van de Initiële Duur van een Service die aanvankelijk voor één (1) jaar afgesloten werd op 24 oktober 2021, leidt tot een verlenging van deze Service vanaf 24 oktober 2022 tot en met 31 oktober 2022.

Als de Klant niet wenst dat de Service automatisch verlengd wordt aan het einde van de Initiële Duur of de huidige Verlengingsperiode, dan deactiveert de Klant de automatische betaalfunctie in zijn Managementinterface minstens vierentwintig (24) uur voor het einde van de Initiële Duur of de huidige Verlengingsperiode.

Indien de automatische betaling volgens de hierboven vermelde voorwaarden gedeactiveerd is, dan zal de betreffende Service automatisch opgezegd en verwijderd worden aan het einde van de Initiële Duur of de huidige Verlengingsperiode.

Desalniettemin behoudt de Klant de mogelijkheid de betreffende Service te verlengen door de automatische betalingsmethode te reactiveren tot vierentwintig (24) uur voor de Vervaldatum of door de volgende Verlengingsperiode vooruit te betalen.

7.2. Einde van de Service

Vanaf de vervaldatum of de beëindigingsdatum van de Service wordt alle Content die in de Opslagruimte opgeslagen is automatisch en onomkeerbaar verwijderd na een termijn van zeven (7) kalenderdagen. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de handelingen (zoals back-ups, overdrachten, snapshots) die hij noodzakelijk acht om zich te beschermen tegen het verlies van zijn Content vóór het stoppen van de Service, ongeacht de oorzaak ervan.

8. TARIEVEN, BETAALMETHODEN EN FACTURERING

8.1. Tarieven

De toepasselijke tarieven zijn beschikbaar op de Internetsite van OVHcloud.

Het tarief is afhankelijk van het specifieke Service-product en de Initiële Duur die de Klant tijdens de Bestelling gekozen heeft.

8.2. Betaalmethoden; Facturering

Tijdens de Bestelling en bij elke verlenging van de Service wordt een factuur opgesteld en voldaan middels automatische incasso met de door de Klant opgeslagen betaalmethode. De Klant verbindt zich ertoe uit de beschikbare en door OVHcloud goedgekeurde betaalmethoden er een in zijn Account op te slaan en actief te houden.

De Service wordt maandelijks vooraf gefactureerd en onmiddellijk betaald via de betaalmethode die de Klant in zijn Account heeft geregistreerd. Elke wanbetaling binnen de vastgestelde termijn, met inbegrip van een gedeeltelijke betaling, leidt tot een onderbreking van de Service, die definitief kan zijn in geval van wanbetaling na een herinnering per e-mail door OVHcloud.

De duur plus de verlengings- en opzegvoorwaarden van bepaalde opties of functies die aan de Service gekoppeld kunnen zijn, kunnen verschillen van diegene die op de Service van toepassing zijn. De Klant dient hierop te letten.

9. LEVENSCYCLUSBEHEER

OVHcloud implementeert de volgende levenscyclus gedurende de hele duur van het abonnement op de Service:

- **"Algemene Beschikbaarheid"**: dit is de datum waarop de Service, een nieuwe versie of een nieuwe serie van de Service, voor de hele markt beschikbaar wordt gesteld (exclusief de testfase).
- **"Einde van de Verkoop"**: dit is de datum waarop de commercialisering van de Service, of van een versie of een reeks van de Service wordt onderbroken. Het Einde van de Verkoop vindt doorgaans

drie (3) jaar na de Algemene Beschikbaarheid plaats. Na deze datum kan de Klant geen nieuwe Service of geen nieuwe Service in deze versie of in deze reeks meer bestellen.

- **"Einde Groei"**: dit is de datum waarop de groei van de Service, of van een versie of een reeks van de Service die niet langer in de catalogus behouden blijft, afloopt. Deze fase vindt doorgaans twee (2) jaar na het Einde van de Verkoop plaats. Na deze datum kan de Klant binnen deze Service of deze versie of reeks van de Service geen extra opties of diensten meer bestellen.
- **"Einde Support"**: dit is de datum waarop de Service, of een versie of een reeks van de Service, niet langer wordt ondersteund door OVHcloud. Einde Support vindt doorgaans vijf (5) jaar na de Algemene Beschikbaarheid plaats. De Klant zal minimaal dertig (30) dagen voor Einde Support hiervan op de hoogte worden gesteld. Na Einde Support zijn de SLA's en bijbehorende schadevergoedingen niet langer van toepassing en worden updates en versieveranderingen niet langer geleverd.
- **"Einde Levensduur"**: dit is de datum waarop de Service, of een versie of reeks van de Service, wordt beëindigd. Einde Levensduur wordt minimaal dertig (30) dagen vooraf proactief aangekondigd. Na deze datum wordt de Service, of de versie of de reeks van de Service waar Einde Levensduur voor geldt, definitief gestopt. OVHcloud kan, naar eigen goeddunken, bij wijze van uitzondering en voor een beperkte duur de Klant toestaan de Service, of de versie of de reeks van de Service in kwestie, te behouden, zodat de Klant de Service kan migreren. We raden echter ten zeerste aan om over te stappen op de nieuwste beschikbare versie of reeks.

De data voor de verschillende fasen van de levenscyclus worden gedurende de looptijd van de Service aan de Klant meegedeeld of ter beschikking gesteld, hetzij direct per e-mail of via de Internetsite van OVHcloud.