

SPECIFIEKE SERVICEVOORWAARDEN OVHcloud Public VCF as-a-Service

Versie gedateerd 31 juli 2025

Nieuw:

Deze bijgewerkte versie heeft tot doel:

- Nieuwe benaming van de Service: Managed VCD heet nu OVHcloud Public VCF as-a-Service of OVHcloud Public VMware Cloud Foundation as-a-Service,
- De beschikbare bandbreedte per Organisatie voor openbare connectiviteit is beperkt tot een maximum van 5 Gbps,
- Verduidelijking van begrippen.

Geschiedenis:

De vorige versie van dit document is [hier](#) beschikbaar.

| | |
|--|-----------|
| 1. WAAR GAAT HET OVER? | 1 |
| 2. DEFINITIES | 2 |
| 3. WAT HOUDT DE PUBLIC VCF AS-A-SERVICE IN? | 3 |
| 4. MICROSOFT-OPTIE..... | 6 |
| 5. BACK-UPOPTIE MANAGED VEEAM FOR VMWARE CLOUD DIRECTOR | 6 |
| 6. HOE KRIJGT U TOEGANG TOT DE DIENST? | 8 |
| 7. WAT ZIJN DE BEPERKINGEN VAN DE SERVICE? | 9 |
| 8. WAT ZIJN DE GEBRUIKSVORWAARDEN VAN DE SERVICE? | 9 |
| 9. LIMIETEN EN BEPERKINGEN | 12 |
| 10. BEDRIJFSCONTINUÏTEIT | 12 |
| 11. BACK-UPS..... | 12 |
| 12. WAT ZIJN DE SERVICENIVEAUVERPLICHTINGEN (SLA'S) EN DE SERVICETEGOEDEN?..... | 12 |
| 13. DUUR, VERLENGING EN EINDE VAN DE SERVICE | 15 |
| 14. WAT ZIJN DE FINANCIËLE VOORWAARDEN VAN DE PUBLIC VCF AS-A-SERVICE? | 16 |
| BIJLAGE 1..... | 18 |
| SPECIFIEKE VOORWAARDEN VOOR MIGRATIE VANAF DE SERVICE HOSTED PRIVATE CLOUD - VMWARE ON OVH CLOUD .. | 18 |

1. WAAR GAAT HET OVER?

Deze SSV's en hun bijlagen definiëren de gebruiksvoorwaarden en financiële voorwaarden die van toepassing zijn op de Public VCF as-a-Service (hierna de "**Public VCF as-a-Service**" genoemd) en de bijbehorende opties. Ze vullen de geldende AG's aan die ook van toepassing zijn op de Service.

2. DEFINITIES

De termen in deze Specifieke Voorwaarden die met een hoofdletter beginnen, worden hieronder gedefinieerd en in de andere contractuele documenten die het Contract tussen de Klant en OVHcloud vormen.

"Beeld(en)": Een beeld is een vooraf gedefinieerde configuratie van een besturingssysteem (bijvoorbeeld: Windows, Linux) dat kan worden gebruikt om snel en eenvoudig nieuwe systemen in een IT-omgeving te implementeren.

"Hostserver(s)": Duidt een fysieke server aan die in een Datacenter wordt gehost en in de Infrastructuur geïntegreerd is. Zijn rekenkracht wordt in het kader van de Service aan een of meer Klanten ter beschikking gesteld.

"IaaS": Infrastructure as a Service.

"Klantnetwerk": Middelen die zich buiten de OVHcloud-infrastructuur bevinden en die de Klant gebruikt om te communiceren met de door OVHcloud geleverde middelen. Dit kunnen eigen resources van de Klant zijn of resources die namens de Klant door derden worden geleverd en/of gehost.

"Objectopslag compatibel met S3": Een opslagsysteem van Content dat informatie organiseert in de vorm van objecten, elk object dat Content of gegevens, metagegevens en een unieke ID bevat. Het systeem is ontworpen om grote hoeveelheden ongestructureerde Content of gegevens op te slaan. Het biedt hoge schaalbaarheid en is gebaseerd op een gedeelde infrastructuur.

"Opslagruimte": Opslagmiddel dat in het Virtueel Datacenter van een Klant beschikbaar wordt gesteld via de VMware vSAN hypergeconvergeerde opslagoplossing, zoals gedefinieerd in artikel 3.3.1 van de onderhavige voorwaarden, of via een gedeelde opslaginfrastructuur op basis van OVHcloud-producten.

"Organisatie": Duidt een virtuele privéruimte aan die wordt geleverd door de software VMware Cloud Director, de software waarop Public VCF as-a-Service is gebaseerd. De Organisatie groepeert alle Virtuele Datacenters die de Klant gebruikt om zijn Virtuele Machines te hosten.

"OVHcloud Connect": Connectiviteit met het toegewezen interne OVHcloud-netwerk ("**Backbone**") dat aan een Klant wordt geleverd op een of meerdere Points of Presence van OVHcloud. Met OVHcloud Connect kan de Klant zijn eigen Klantnetwerk (dat wil zeggen zijn eigen Infrastructuur en IT-resources en/of de Infrastructuur en resources van derden die hij gebruikt) met zijn OVHcloud Connect verbinden.

"Public VCF as-a-Service" of "**OVHcloud Public VMware Cloud Foundation as-a-Service**", "**Public VCF as-a-Service**" (voorheen "**Managed VCD**") : Alle Virtuele Datacenter(s) die op de OVHcloud-Infrastructuur worden gehost. Public VCF as-a-Service functionerend met VMware Cloud Director. Deze Public VCF as-a-Service wordt door de Klant beheerd via zijn Klantenpagina en de Virtualisatie-interface.

"Pakket": Beschikbaar functieniveau binnen een Virtueel Datacenter dat aan de Organisatie van de Klant wordt toegevoegd, met de verschillende niveaus die in het bijzonder in artikel 3.2.1 van de onderhavige voorwaarden worden vermeld. Een bepaald Virtueel Datacenter komt overeen met een Pakket.

"Plugin": Een softwarecomponent die in een applicatie of hoofdsysteem kan worden geïntegreerd om de functionaliteiten uit te breiden of specifieke kenmerken toe te voegen zonder het basisprogramma te wijzigen. In het kader van de Back-up optie kunt u met de door Veeam ontwikkelde plugin de Back-up-interface VMware Cloud Director Tenant Portal beheren.

"Thread": Een thread op een processor is een verwerkingseenheid waarmee taken gelijktijdig kunnen worden uitgevoerd op dezelfde fysieke processorkern.

"Veeam Data Platform": een verzameling Producten van Derden, geleverd door Veeam, voor het maken van back-ups en het herstellen van Virtuele Machine(s) of Content.

"VMware Cloud Director of "VCD": Duidt een softwarepakket aan voor het beheer van de cloud. Hiermee kunnen grootschalige gevirtualiseerde IT-middelen worden aangemaakt, beheerd en geïmplementeerd. Geavanceerde functies zoals beheer van middelen, softwarenetwerk en verbeterde beveiliging maken het beheer van complexe cloud-omgevingen mogelijk.

"VMware Cloud Director Tenant Portal": De VMware Cloud Director Tenant Portal is een door VMware geleverde managementinterface waarmee gebruikers van de service de aan hun Virtuele Datacenters toegewezen middelen kunnen beheren en bepalen.

"VMware Cloud Foundation": VMware Cloud Foundation biedt een cloudplatform voor traditionele en moderne zakelijke applicaties. Gebaseerd op een stack die wordt gedefinieerd door bewezen en uitgebreide software, waaronder VMware vSphere, VMware vSAN, VMware NSX, VMware Aria.

"Virtual Central Processing Unit" (of vCPU): Duidt een virtuele verwerkingseenheid aan die is toegewezen aan een VM en op een Hostserver draait. Elke vCPU is een deel van de middelen van een fysieke CPU, die aan een VM is toegewezen om instructies te verwerken en IT-activiteiten uit te voeren.

"Virtual Hosts" of "vHosts" of "Pakketten": Duidt een reeks middelen op gebied van rekenkracht aan, uitgedrukt in een hoeveelheid Giga Hertz (of vCPU) enerzijds en GB RAM anderzijds, die aan een Virtueel Datacenter kunnen worden toegewezen.

"Virtualisatie": Technologie die bestaat uit het laten functioneren van meerdere besturingssystemen, Virtuele Machines of applicaties op dezelfde fysieke server.

"Virtualisatie-interface": Door OVHcloud geleverde software van derden waarmee de Klant zijn Public VCF as-a-Service en de bijbehorende services kan beheren en in het bijzonder zijn Virtuele Machines kan aanmaken en beheren.

"Virtueel Datacenter" of "vDC": Softwareservice in het VMware-softwarepakket. Een Virtueel Datacenter (vDC) is een pool van rekenbronnen (CPU-vermogen, RAM-geheugencapaciteit), opslag en gevirtualiseerde netwerken (toegang tot internet- en VPN-netwerken, firewall, load-balancer) waarmee een beveiligde netwerkarchitectuur kan worden opgezet. Een Organisatie groepeert een of meerdere vDC's.

"Virtuele Machine" of "VM": Een niet-fysieke server die de middelen van het Virtueel Datacenter gebruikt en die op de Infrastructuur is geïnstalleerd. Elke Virtuele Machine wordt onafhankelijk van andere VM's in het Virtueel Datacenter van de Klant beheerd.

"vRack": Een of meerdere virtuele lokale netwerken ("**VLAN**") die geïmplementeerd zijn op Backbone, bestaande uit door OVHcloud aan een Klant geleverde Resources (servers, opslagruimtes, enz). *De middelen die zich fysiek in verschillende, geografisch uiteengelegen OVHcloud-dDatacenters bevinden, kunnen met vRack worden verbonden.* Bepaalde OVHcloud-producten zijn niet compatibel met vRack; de compatibiliteitsinformatie is beschikbaar op de productpagina's van de Website.

3. WAT HOUDT DE PUBLIC VCF AS-A-SERVICE IN?

3.1 Algemeen

De Public VCF as-a-Service is een IaaS-service die beheerd wordt door de servicenomenclatuur VMware on OVHcloud.

In het kader van deze Service kan de Klant via een Organisatie, via zijn Klantenpagina een of meer Virtuele Datacenters kan aanmaken. Voor elk Virtueel Datacenter beschikt de Klant over een hoeveelheid toegewezen middelen ("**Middelen**"). De Klant kan deze zelfstandig beheren om met behulp van de VMware Cloud Director-software zijn Virtuele Machines aan te maken en te gebruiken.

Er worden 3 typen middelen aan een Virtueel Datacenter toegewezen:

- Rekenkracht, uitgedrukt in Giga Hertz of in vCPU, en hoeveelheid RAM,
- Opslagcapaciteit in GB of TB
- Verbinding met publieke of privénetwerken.

De Middelen die aan een Virtueel Datacenter zijn toegewezen, kunnen van gedeelde of toegewijde componenten afkomstig zijn, afhankelijk van de aard ervan en de door de Klant gekozen verbruikswijze.

In beide gevallen garandeert OVHcloud aan de Klant dat hij de aan zijn Virtuele Datacenter(s) toegekende Middelen op elk gewenst moment kan gebruiken, zoals gespecificeerd in de SLA's in artikel 11 hieronder.

OVHcloud is verantwoordelijk voor het volledige operationele beheer van de Infrastructuur (capaciteitsbeheer, redundantie, etc.) en voor de VMware Cloud Foundation-softwarelaag (versie-upgrade, beveiligingsupdates, enz.).

Alle functies van de service staan vermeld op de Website.

3.2 Organisatie, Virtueel Datacenter & Virtual Hosts

3.2.1 Beschrijving

In het kader van de Service profiteert de Klant van:

- Een Organisatie voor elk van de Virtuele Datacenters waarvoor de Public VCF as-a-Service een abonnement heeft.
- Binnen deze organisatie(s), een Virtueel Datacenter met een hoeveelheid Middelen die gelijk is aan alle Virtual Hosts die de Klant heeft besteld.

De Klant kan de hoeveelheid GHz die per vCPU wordt toegewezen, moduleren om het gebruik van de beschikbare rekenkracht optimaal af te stemmen op zijn behoeften.

OVHcloud biedt verschillende Public VCF as-a-Servicepakketten:

- **Public VCF as-a-Service Standard:** vDC-pakket met basisfuncties voor het beheer van Virtuele Machines.
- **Public VCF as-a-Service Advanced:** vDC-pakket met geavanceerde netwerkbeveiligingsfuncties.
- **Public VCF as-a-Service Premium:** vDC-pakket met geavanceerde netwerkbeveiligingsfuncties en vSAN hypergeconvergeerde opslag.

De details van de pakketten van de Public VCF as-a-Service zijn beschikbaar op de Website. Als onderdeel van de uitbreiding van zijn Service kan de Klant zich abonneren op:

- Extra Virtual Hosts om de rekenkracht van zijn vDC te verhogen; en/of
- Extra Opslagruimte om de opslagcapaciteit van zijn vDC te vergroten; en/of
- Aanvullende IP-adressen om de capaciteit van de IP-adresblokken te verhogen.

De details betreffende Virtual Hosts en Opslagruimtes, netwerkmanagementfuncties en IP-adresblokken zijn beschikbaar op de Website. Aanvullende IP-adressen zijn afhankelijk van dedicated SC.

3.2.2 Verbruiksmodel

Alle Middelen voor rekenkracht worden verbruikt in de vorm van Virtual Hosts.

- Virtual Hosts-services worden afgesloten met een maandelijks abonnement.
- De Middelen van een Virtuele Host zijn gereserveerd voor de Klant.
- 100% van de Middelen van een Virtuele Host wordt gefactureerd aan de Klant.

3.3 Opslag

3.3.1 Beschrijving

Naar gelang beschikbaarheid, zal de Klant kiezen tussen drie typen opslagcapaciteit beschikbaar binnen een Virtueel Datacenter:

- **Standard opslagruimte:** Gereserveerde Opslagruimte die via het NFS-protocol met de Infrastructuur is verbonden en die gebaseerd is op een gedeelde Opslaginfrastructuur met een minimum van 250 IOPS/TB.
- **Performance opslagruimte:** Gereserveerde Opslagruimte die via het NFS-protocol met de infrastructuur is verbonden en die gebaseerd is op een gedeelde opslaginfrastructuur met een minimum van 1000 IOPS/TB.
- **vSAN opslagruimte:** Hoogwaardige hypergeconvergeerde Opslagruimte (gebaseerd op VMware vSAN-technologie) gereserveerd op een gedeelde infrastructuur.

3.3.2 Facturatiemodel

Voor Opslagruimtes van het type Standaard of vSAN zijn alle inschrijvingen gekoppeld aan een maandelijks abonnement. 100% van de capaciteit waar u een abonnement op heeft, wordt gereserveerd en gefactureerd.

3.4 Netwerken & beveiliging

3.4.1 Netwerkbeheer en beveiligingsfuncties

In het kader van de Service beschikt de Klant over een reeks functies voor netwerkbeheer en beveiliging via de interface VMware Cloud Director Tenant Portal Management. Welke functies beschikbaar zijn, hangt af van de Servicepakket waarop u geabonneerd bent.

- Het Service Standard-pakket bevat de basisfuncties voor netwerkbeheer (gedistribueerde en niet-gedistribueerde routing).
- De Service Advanced- en Premium-pakketten bevatten ook beveiligingsfuncties zoals de Noord-Zuid-firewall (gateway firewall) en de gedistribueerde firewall.

In het kader van de Service beschikt de Klant over zijn eigen beveiligde privénetwerk, waardoor hij alle beheerde Middelen binnen een Virtueel Datacenter met elkaar kan verbinden.

3.4.2 Openbare connectiviteit

In het kader van het Service Standard-pakket heeft de Klant een openbare verbinding waarmee hij zijn Virtuele Datacenters met internet kan verbinden, met gebruik van vRack.

Bandbreedte is standaard beperkt tot 5 Gbps.(Raadpleeg de Website voor beschikbare aanvullende opties).

Als onderdeel van de Service Advanced- en Premium-pakketten, bestelt de Klant IP Public Blocks en koppelt deze aan de gateway firewall. Bandbreedte is standaard beperkt tot 5 Gbps zonder extra kosten. De instelling van openbare connectiviteit kan verschillen, afhankelijk van het door de Klant gekozen Service-pakket, zoals vermeld in de OVHcloud Documentatie.

3.4.3 Openbare IP

In het kader van de Service kan de Klant zich optioneel abonneren op openbare IP-adresblokken, zoals gedefinieerd in de Servicebeschrijving "Aanvullende IP-Adressen" op de Website.

Om de goede werking van zijn Service te garanderen, is de Klant als enige beheerder en verantwoordelijk voor de middelen op gebied van IP-adressen.

3.4.4 vRACK

Met vRack kan de Klant alle of een deel van de door OVHcloud geleverde diensten verbinden, zoals de Service, met inbegrip van middelen in meerdere omgevingen en/of geografisch uiteengelegen Datacenters.

De Klant is als enige verantwoordelijk voor het beheer van zijn vRack-Middelen. De Klant dient de samenstelling van het vRack (verbonden Middelen) en de logische configuratie (softwarematig netwerk en subnetarchitectuur) te bepalen. De Klant beheert zijn vRack rechtstreeks via zijn Klantenpagina. De Klant kan zijn eigen Infrastructuur en externe Middelen met het vRack verbinden via de service OVHcloud Connect, onderworpen aan de dedicated Specifieke Voorwaarden.

4. MICROSOFT-OPTIE

4.1 Wat is de Microsoft-optie?

In het kader van de Public VCF as-a-Service kan de Klant zich abonneren op de optionele Microsoft-licentieservice ("**Microsoft-optie**").

De Microsoft-licenties zijn beschikbaar op basis van Beelden van Virtuele Machines die beschikbaar zijn in de catalogus van de VMware Cloud Director Tenant Portal-managementinterface. De beschikbare beelden betreffen de Producten van Derden, Microsoft Windows Server en Microsoft SQL Server in de verschillende bestaande versies.

4.2 Wat is het consumptiemodel?

De Microsoft-optie wordt maandelijks gefactureerd zodra een Virtuele Machine die deze licenties gebruikt, actief is in het Virtuele Datacenter, ongeacht de duur van dit gebruik.

- Voor Microsoft Windows Server is de facturering gebaseerd op het aantal vCPU's dat is toegewezen aan de actieve Virtuele Machine.
- Voor Microsoft SQL Server is de facturering gebaseerd op het aantal vCPU's dat is toegewezen aan de actieve Virtuele Machine, met een minimum van 4vCPU's.

4.3 Wat zijn de beperkingen van de Microsoft-optie?

Er kunnen beperkingen zijn, bijvoorbeeld wat betreft de catalogus met beschikbare versies van besturingssystemen. De beperkingen worden vermeld in de documentatie die beschikbaar is op de Website.

De Klant zegt toe deze beperkingen na te leven en op de hoogte te blijven van veranderingen.

De ter beschikking gestelde Microsoft-beelden worden gehost op de Infrastructuren van OVHcloud. De toegang tot de Beelden kan worden beperkt of onderworpen zijn aan specifieke gebruiks-, beveiligings- of licentievoorwaarden. De beschikbaarheid van de Beelden kan worden beïnvloed door gepland of onverwacht onderhoud dat kan leiden tot tijdelijke uitval of prestatieverlies. Het synchroniseren van Beelden op de Infrastructuur kan ook leiden tot tijdelijke onbeschikbaarheid van enkele minuten. OVHcloud zal de Klant van tevoren op de hoogte brengen van gepland onderhoud dat van invloed kan zijn op de toegang tot de Beelden.

5. BACK-UPOPTIE MANAGED VEEAM FOR VMWARE CLOUD DIRECTOR

In het kader van de Public VCF as-a-Service kan de Klant, vanuit zijn Klantenpagina, zich abonneren op de optionele Managed Veeam for VMware Cloud Director Back-up service ("**Back-up optie**").

De Back-up optie is een IaaS-service die wordt beheerd door de servicesnomenclatuur VMware on OVHcloud. Met de Back-up optie kan de Klant een back-up maken van de Virtuele Machines in zijn VMware Cloud Director-omgeving en de erop opgeslagen Content ("**Back-up**"). Deze Back-upfunctie is als plugin geïntegreerd in de VMware Cloud Director Tenant Portal.

Alle functies die beschikbaar zijn via de Back-up optie zijn te vinden op de Website.

5.1 Wat is de Back-up optie?

Met de Back-up optie kan de Klant toegang krijgen tot de Veeam Data Platform Plugin via de VMware Cloud Director Tenant Portal-managementinterface om de Back-up taken uit te voeren. De Back-up optie is op het niveau van de VMware Cloud Director Organisatie ingeschakeld voor alle Virtuele DataCenters die deel uitmaken van deze Organisatie. Zodra de Back-up optie op de Organisatie van de Klant is geactiveerd, is dit de enige beschikbare optie voor het maken van Back-ups van al zijn Virtuele Machines.

De Klant moet Back-up taken aanmaken met een retentietijd en de Virtuele Machines selecteren waarvan een back-up moet worden gemaakt.

OvHcloud verzorgt het volledige operationele beheer van de Veeam Data Platform-oplossing (capaciteitsbeheer, redundantie, enz.).

Om gebruik te kunnen maken van een kopie van zijn Content in een andere Regio, moet de Klant de opslagplaats Silver of Gold gebruiken, zoals bepaald in artikel 5.2 hieronder.

Sommige landen waar de Back-up optie beschikbaar is, hebben slechts één regio. Onder dat geval vindt het kopiëren van de Content van de Klant noodzakelijkerwijs plaats in een Regio in een ander land. De Klant dient de technische documentatie, die beschikbaar is op de Website, te raadplegen om de locatie te kennen van de Regio waar de kopie van zijn Content wordt gemaakt.

De opslagplaats Bronze maakt het niet mogelijk om een kopie van de Content van de Klant in een tweede Regio te maken.

De Back-ups worden elke nacht automatisch gestart. Als er een fout is opgetreden bij het maken van een Back-up van een Virtuele Machine, zal Veeam Data Platform drie (3) keer opnieuw proberen, met meerdere minuten tussen elke poging. De integriteit van de Back-up of van de Content wordt op geen enkele wijze gecontroleerd. OvHcloud is alleen verplicht de middelen te leveren om deze coherentiecontrole uit te voeren. Als deze controle mislukt of als de geback-upte of geduplicateerde Content beschadigd is, dan zal de verantwoordelijkheid van OvHcloud worden beoordeeld in functie van haar middelenverbintenis.

5.2 Wat is het verbruiksmodel van de Back-up optie?

De Back-up optie wordt maandelijks gefactureerd zodra een Virtuele Machine aan een Back-up taak is toegevoegd. Elke Virtuele Machine die aan een Back-up taak wordt toegevoegd, wordt gefactureerd voor een minimumduur van één volledige maand.

Met de Back-up optie kan de Klant de Back-up taken zelf aanmaken en voor elke taak een bewaartijd instellen voor de geback-upte Content. De Back-up taken zijn gebaseerd op drie (3) typen opslagplaatsen, gebaseerd op S3-compatibele Objectopslag, die per gebruikte GB gefactureerd worden:

- Opslagplaats Bronze: Deze opslagplaats is aanwezig in de Regio van de Public VCF as-a-Service. Hiermee kan geen kopie van content in een tweede Regio worden gemaakt.
- Opslagplaats Silver: OvHcloud gebruikt een Veeam-functie, de Scale-out Backup Repository ("SOBR") met een locatie zo dicht mogelijk bij de Managed VCD-omgeving, met een kopie in een andere Regio. Aan het einde van elke back-up taak wordt de content naar de tweede Regio gekopieerd.
- Opslagplaats Gold: Deze opslagplaats is ook geconfigureerd met een Veeam SOBR zodat u Content aan het einde van elke Back-up taak naar een tweede Regio kunt kopiëren. Op deze SOBR wordt de onveranderlijkheid geactiveerd met een parameter ingesteld op 14 (14) dagen. Deze opslagplaats moet op de Klantenpagina geactiveerd worden om zichtbaar te zijn in de Veeam-plugin via de VMware Cloud Director Tenant Portal.

Alle functies die beschikbaar zijn via de Back-up optie zijn te vinden op de Website.

5.3 Wat zijn de verantwoordelijkheidsvoorwaarden voor de Back-up optie?

Voor OVHcloud geldt een eenvoudige middelenverbintenis ten aanzien van de Back-up optie. De verantwoordelijkheid van OVHcloud in dit opzicht is beperkt, zoals beschreven in de AV.

De Klant is als enige verantwoordelijk voor het gebruik van de Back-up optie, met name voor (a) het selecteren van de Virtuele Machines van de Organisatie waarvan hij een back-up wil maken, (b) de Content waarvan Back-ups worden gemaakt, (c) het controleren van de correctie uitvoer van de Back-ups, (d) het controleren van de integriteit van Back-ups met behulp van door de Klant geschikt geachte tools, en (e) in het geval van een mislukte Back-up, het starten van een nieuwe Back-up, waarbij hij, indien nodig, contact opneemt met de Klantenservice. OVHcloud is niet betrokken bij de Back-ups of herstelbewerkingen die in het kader van de Services worden uitgevoerd.

De Klant zal zo spoedig mogelijk melding maken van een ontdekte storing, fout of gebrek in de werking van de Back-ups.

De klant garandeert dat hij over de vereiste rechten beschikt en aan de toepasselijke regelgeving voldoet. De Klant wordt eraan herinnerd dat OVHcloud niet op de hoogte is van de Content en de activiteiten waarvoor de Klant de Back-up optie gebruikt. De Back-up optie kan worden opgeschort en beëindigd in overeenstemming met de voorwaarden van de AV en deze SV.

5.4 Einde van de Public VCF as-a-Service of van de Back-up optie

Bij het verwijderen, opnieuw installeren of wijzigen van de configuratie van een Virtuele Machine of een Back-up, of bij het opzeggen of niet verlengen van een Public VCF as-a-Service of de Back-up optie, worden alle Back-ups (met inbegrip van de Content en informatie die ze bevatten) automatisch en onomkeerbaar na veertien (14) dagen gewist.

Alvorens deze taken te starten en ook vóór de vervaldatum van de Back-up optie of de Public VCF as-a-Service, moet de Klant een back-up maken van zijn Virtuele Machines (met inbegrip van de Content en de informatie die deze bevatten) of deze overzetten naar andere apparaten om zich te beschermen tegen verlies of wijziging.

5.5 Verdeling van taken en verantwoordelijkheden tussen de Klant en OVHcloud met betrekking tot de Back-up optie

| Back-up | OVHcloud | KLANT |
|---|----------|-------|
| Virtual Machine en Content van de Klant | | X |
| Back-up-opslagplaats beschikbaar | X | |
| Onderhoud Veeam data Platform | X | |
| Implementatie van Veeam Data Platform-oplossing | X | |
| Back-up van Content van Virtuele Machines | | X |
| Werking van de Back-up optie | | |
| Beheer (via Plugin) | | X |
| Beschikbaarheid van de Infrastructuur | X | |
| Back-up taken aanmaken | | X |
| Integriteit van Back-ups testen | | X |
| Verwijdering van Back-up taken | | X |
| Reversibiliteit | | |
| Ophalen van Content | | X |
| Content verwijderen bij het opzeggen van de Back-up optie | X | |

6. HOE KRIJGT U TOEGANG TOT DE DIENST?

6.1 Klantenpagina

Net als alle door OVHcloud geleverde diensten, zal de Public VCF as-a-Service beschikbaar zijn op de Klantenpagina. Via de Klantenpagina kan de Klant al zijn abonnementen op de Public VCF as-a-Service beheren, en met name:

- Profiteren van een overzicht van de geabonneerde services en de verlenging of beëindiging ervan beheren.
- Toegang krijgen tot de managementinterface "VMware Cloud Director Tenant Portal"
- De capaciteit van de geabonneerde services beheren (toevoegen/verwijderen van middelen op de vDC's).
- Het in-/uitschakelen van optionele services beheren.

6.2 Virtualisatie-interface

De Public VCF as-a-Service is gebaseerd op functies die inherent zijn aan de producten van het softwarepakket VMware Cloud Foundation en de software VMware Cloud Director, beide uitgegeven door VMware by Broadcom, een partner van OVHcloud. Deze software wordt door OVHcloud geïntegreerd volgens de specifieke voorwaarden die door VMware by Broadcom® bepaald zijn.

Alle producten van het VMware Cloud Foundation®-softwarepakket worden gehost op middelen die rechtstreeks door OVHcloud worden beheerd. In het kader van de Service biedt OVHcloud de Klant toegang tot de VMware Cloud Director Tenant Portal.

De VMware Cloud Director Tenant Portal biedt een reeks functies waarmee de Klant zijn middelen kan beheren en zijn toepasbare middelen volledig autonoom kan implementeren. Alle configuraties die in dit kader worden uitgevoerd, vallen onder de volledige verantwoordelijkheid van de Klant.

6.3 API

In het kader van de Service zal de Klant gebruikmaken van de API VMware Cloud Director Tenant Portal, die door de leverancier van het Product van Derden, VMware by Broadcom, ter beschikking wordt gesteld om de integratie van de softwarecapaciteiten van VMware Cloud Director met een applicatie van derden mogelijk te maken.

Het gebruik van de API's valt onder de volledige verantwoordelijkheid van de Klant.

7. WAT ZIJN DE BEPERKINGEN VAN DE SERVICE?

De Public VCF as-a-Service kan technische beperkingen hebben (inclusief, maar niet beperkt tot, het aantal Virtuele Datacenters binnen de organisatie VMware Cloud Director, het aantal edge gateway of het aantal Virtuele Machines). Deze beperkingen worden, indien van toepassing, beschreven in de documentatie die beschikbaar is op de Website.

De Klant verbindt zich ertoe deze in acht te nemen.

8. WAT ZIJN DE GEBRUIKSVORWAARDEN VAN DE SERVICE?

8.1 Verkiesbaarheid

Het abonnement op de Public VCF as-a-Service is uitsluitend beschikbaar voor zakelijke Klanten die niet onder de geldende consumentenwetgeving vallen. In afwijking van de bepalingen van de Algemene Servicevoorwaarden zijn de annuleringsvoorwaarden, die van toepassing zijn op klanten die onder de consumentenwetgeving vallen, niet van toepassing op de Service.

8.2 Abonnement

Naast de initiële configuratie die in het kader van de Service wordt geleverd, kan de Klant ook aanvullende middelen en services toevoegen, die kunnen bestaan uit een extra Virtuele Host, Opslagruimte of opties die op de Website staan vermeld.

Voor elk Virtueel Datacenter kan de Klant zich abonneren op extra middelen (meer rekenkracht of meer Opslagruimte) om aan incidentele of langdurige behoeften te voldoen. De Klant kan ervoor kiezen om voor de volledige lopende maand of alleen voor de uren tijdens welke deze middelen worden gebruikt, te worden gefactureerd.

8.3 Toepasselijke voorwaarden

De Public VCF as-a-Service is onderworpen aan het Contract en met name aan de onderhavige SV, de AV en de toepasselijke voorwaarden voor Producten van Derden.

De Public VCF as-a-Service moet conform de nieuwste versie van het bovenvermelde Contract gebruikt worden.

8.4 Aansprakelijkheid van de Klant

De Klant is als enige verantwoordelijk voor het gebruik van de Services, in het bijzonder het beheer van de sleutels waarmee hij zijn inloggegevens/machtigingen en toegang tot de Service kan beheren, het gebruik van de API's, software en tools die door OVHcloud ter beschikking worden gesteld, het beheer van zijn abonnementen en het beheer van de Content die hij in het kader van de Services gebruikt. De Klant dient over de vereiste technische kennis en vaardigheden te beschikken en kennis te nemen van de kenmerken van de Public VCF as-a-Service voordat hij deze gebruikt. De Klant bevestigt hiermee dat hij over alle benodigde technische kennis beschikt om een Virtualisatieservice, zoals OVHcloud Managed VCD, correct te beheren.

OVHcloud beperkt zich tot activiteiten op het gebied van Infrastructuurbeheer en is verantwoordelijk voor de levering van energie en de verbinding met het netwerk van de Virtuele Datacenters van de Klant.

De Klant is de enige beheerder van de Virtuele Datacenters en Opslagruimtes die ter beschikking worden gesteld.

De Klant verbindt zich tot een verantwoord gebruik van de Public VCF as-a-Service, met name van de toegewezen netwerkmiddelen, en zorgt ervoor dat hij over voldoende middelen beschikt om te garanderen dat zijn Virtuele Machines goed functioneren.

8.5 Onderhoud

Om de goede werking van de Service te waarborgen, voert OVHcloud onderhoudswerkzaamheden uit. De Klant wordt op de hoogte gebracht van geplande onderhoudswerkzaamheden die van invloed kunnen zijn op het gebruik van de Service. Deze melding kan gebeuren hetzij per e-mail op het door de Klant op zijn Klantenpagina opgegeven adres, hetzij door publicatie op de OVHcloud Status-pagina van de Website, hetzij door rechtstreeks contact op te nemen met de Klant per telefoon of een andere manier. Deze berichten zullen nauwkeurig beschrijven welke type onderhoud gepland is.

8.5.1 Onderhoudscategorieën

Er zijn drie (3) soorten onderhoudswerkzaamheden die door OVHcloud uitgevoerd kunnen worden:

- a) **Urgente veranderingen** voor kritieke gebeurtenissen. Onder dit type onderhoud worden updates, patches en/of wijzigingen van de Infrastructuur, hardware, firmware, software of andere onderdelen verstaan. Het gevolg van het niet toepassen van dit onderhoud kan zijn:
 - i. verlies van conformiteit met beveiligingscertificeringen;
 - ii. in gevaar brengen van de veiligheid en stabiliteit van het systeem;
 - iii. blootstelling aan kritieke kwetsbaarheden;
 - iv. serviceverlies voor nog meer klanten;
 - v. gegevensverlies (van OVHcloud of van de Klant).

Zodra OVHcloud het probleem heeft onderkend en een duidelijk inzicht in de impact en een analyse/validatie van haar beveiligingsteams heeft, wordt de relevante informatie met de Klant gedeeld om aan te geven dat OVHcloud aan een oplossing werkt. Binnen enkele uren na deze eerste kennisgeving wordt de Klant op de hoogte gebracht van het vervolgproces, hoe en wanneer dit op zijn omgeving wordt toegepast, welke maatregelen er genomen moeten worden en hoe groot de impact voor de Klant is. Dit kan uiteenlopen van een kleine impact op een bepaald onderdeel tot een kritieke impact die een uitval van een of alle onderdelen tot gevolg kan hebben.

Aangezien niet kan worden voorspeld hoeveel kritieke kwetsbaarheden er in een kalendermaand op een bepaald moment aan het licht zullen komen, is het aantal projecten voor urgente veranderingen niet beperkt. Gezien de kritieke aard van de te verrichten taken kunnen deze op elk moment tijdens een kalendermaand worden uitgevoerd. Indien OVHcloud rekent op een leverancier van een Product van Derden om een patch of correctie te leveren, dan zal OVHcloud deze periode moeten verlengen om de volledige correctie te leveren zodat de leverancier van het Product van Derden over de benodigde tijd beschikt.

- b) **Standaard.** Deze onderhoudstaken zijn niet van kritieke of dringende aard. Ze zijn van middelgroot belang en kunnen alleen voor de Klant of voor alle klanten van OVHcloud gelden. Er zijn echter geen problemen met beveiliging of verlies van compliance. Deze taken worden ten minste tweeënzeventig (72) uur van tevoren aan de Klant meegedeeld. Deze taken kunnen wel of geen uitvaltijd veroorzaken, maar we raden de Klant aan om vooraf maatregelen te nemen om een mogelijke uitval te voorkomen. Het adviescomité voor wijzigingen (intern organisme van OVHcloud) moet deze goedkeuren.
- c) **Beperkt.** Deze taken hebben weinig of geen impact op de Klant. Ze kunnen laagkritisch tot hoogkritisch zijn. De Klant wordt ten minste tweeënzeventig (72) uur van tevoren op de hoogte gebracht. Deze taken worden middels het daarvoor bedoelde proces aan het adviescomité voor wijzigingen voorgelegd ter goedkeuring. Er kan een onbeperkt aantal taken worden uitgevoerd.

Aangezien onderhoud een onmisbaar bestanddeel is voor het bijwerken en de stabiliteit van de Service, is het belangrijk dat de Klant geen configuraties op zijn Infrastructuur aanbrengt die onderhoudsprocessen zouden kunnen belemmeren. Als dit toch gebeurt, dan (a) is OVHcloud niet verantwoordelijk voor de gevolgen van deze configuraties of voor het veranderen van deze configuraties conform de bepalingen van deze paragraaf, (b) is OVHcloud niet verplicht om bij onbeschikbaarheid van de Service gedurende de periode dat OVHcloud het onderhoud niet kon uitvoeren, Servicetegoeden te betalen en (c) zal OVHcloud de Klant per e-mail of telefoon informeren dat een configuratie onderhoud blokkeert en zal vragen de configuraties binnen zeven (7) dagen te verwijderen. Als na afloop van de periode van zeven (7) dagen de configuraties niet zijn verwijderd, dan heeft OVHcloud het recht om de configuraties te wissen en het onderhoud uit te voeren, waarbij de Klant tevens wordt meegedeeld dat de configuraties zijn gewijzigd.

Tijdens het onderhoud kunnen acties leiden tot veranderingen in de Infrastructuur zonder reboot, zoals het verplaatsen van Virtuele Machines op Hostservers. OVHcloud zal de Klant via e-mail of op de OVHcloud Statuspagina op de hoogte brengen van de acties die op de Infrastructuren zijn uitgevoerd. Als de acties instabiliteit veroorzaken in de productie van de Klant en wordt vastgesteld dat de productie van de Klant niet compatibel is met acties zonder reboot, dan kan OVHcloud niet verantwoordelijk worden gehouden voor de impact van de service op de productie van de Klant.

OVHcloud levert updates voor verschillende softwarecomponenten die onderdeel zijn van de Public VCF as-a-Service, met name de componenten van Producten van Derden VMware Cloud Foundation en VMware Cloud Director. We voeren de updates uit die door de verschillende softwareleveranciers worden gepubliceerd, volgens de momenteel geldende Voorwaarden voor Producten van Derden.

Als een softwarecomponent echter ingrijpend verandert en/of als de productiegang ervan een bepaald impact heeft op de productie van de Klant, dan is de Klant verantwoordelijk voor de productiegang en kan de update leiden tot een tariefwijziging van de Service.

De Klant is als enige verantwoordelijk voor het onderhoud en de updates van de systemen en applicaties die hij installeert op de Virtuele Machines, die buiten het werkveld van OVHcloud vallen.

De Klant erkent dat de Public VCF as-a-Services worden ontwikkeld naar eigen goeddunken van OVHcloud, haar partners en de leveranciers van Producten van Derden, die de in het kader van de Service gebruikte oplossingen volgens hun eigen tijdschema leveren.

9. LIMieten EN BEPERKINGEN

De Klant erkent dat bepaalde functies en protocollen (zoals peer-to-peer bestandsdeling) in het kader van de Service om veiligheidsredenen mogelijk aan beperkingen onderhevig zijn. Het gebruik van proxy's en anonimisatieservices wordt ten eerste afgeraden in het kader van de Service. De toepasselijke beperkingen worden beschreven in de documentatie die beschikbaar is op de Website.

De Klant is verantwoordelijk voor het gebruik van de Service in overeenstemming met deze Specifieke Servicevoorwaarden. OVHcloud behoudt zich het recht voor controles uit te voeren om er zeker van te zijn dat de Klant aan de onderhavige gebruiksvoorwaarden voldoet en de Service volgens de voorwaarden van het Contract op te schorten, indien de Klant de gebruiksvoorwaarden van de Services, de toepasselijke wet- en regelgeving en/of de rechten van derden niet respecteert.

10. BEDRIJFSCONTINUÏTEIT

De Klant wordt eraan herinnerd dat de Public VCF as-a-Service geen Business Continuity Plan ("BCP") of Disaster Recovery Plan ("DRP") bevat. Als zodanig is de Klant verantwoordelijk voor de implementatie van zijn eigen BCP en/of DRP. Hij kan de Public VCF as-a-Service in verschillende Datacenters beheren, waardoor hij over middelen in verschillende risico-omgevingen kan beschikken. De Klant dient daarom de nodige technische en organisatorische maatregelen te nemen om de continuïteit van zijn activiteit te waarborgen in het geval van een grote storing die de beschikbaarheid, integriteit of vertrouwelijkheid van zijn Service zou kunnen beïnvloeden.

11. BACK-UPS

Tenzij anders vermeld, gaat OVHcloud geen enkele verplichting aan om een back-up te maken van de Content van de Klant die op de Service wordt gehost. Het is daarom de verantwoordelijkheid van de Klant om alle noodzakelijke maatregelen te nemen om zijn Content te beschermen in geval van verlies of beschadiging van gedeelde gegevens, ongeacht de reden, met inbegrip van Content die niet uitdrukkelijk in deze Voorwaarden zijn vermeld. De Klant kan de Back-up optie Managed VEEAM for VMware Cloud Director gebruiken, zoals beschreven in artikel 5.

12. WAT ZIJN DE SERVICENIVEAUPERPLICHTINGEN (SLA'S) EN DE SERVICETEGOEDEN?

Onderhoudswerkzaamheden (zoals gedefinieerd in artikel 8.5.) die een impact hebben, zijn uitgesloten van het SLA.

12.1. SLA op de Public VCF as-a-Service.

De SLA is van toepassing op de Public VCF as-a-Service, op een serviceniveau dat gebaseerd is op het Virtueel Datacenter en het gekozen pakket. Als een gedeelde component voor een of meer Pakketten wordt gebruikt - bijvoorbeeld de VMware Cloud Director Tenant Portal, dan moet deze als een afzonderlijk incident worden behandeld. Zo kan de Klant meerdere Servicetegoeden claimen als en wanneer dit gedeelde component getroffen wordt en niet beschikbaar is.

Wanneer de Klant besluit een Virtueel Datacenter van een bepaald Pakket toe te voegen, bepaalt het gekozen Pakket de Specifieke Voorwaarden en het SLA-niveau die van toepassing zijn op dat Virtueel Datacenter.

"Maximum aantal beschikbare minuten" is het totale aantal minuten binnen een gefactureerde maand voor een bepaald Virtueel Datacenter, waarin de Public VCF as-a-Service geactiveerd is als onderdeel van een OVHcloud-abonnement.

"Uitvaltijd" is het totale aantal minuten binnen een gefactureerde maand voor de Service dat de Public VCF as-a-Service niet beschikbaar was. Met uitzondering van elke onbeschikbaarheid die door de Klant wordt veroorzaakt of die het gevolg is van een gebruik van de Public VCF as-a-Service dat niet conform de voorwaarden van het Contract is, wordt een bepaalde minuut als onbeschikbaar beschouwd indien een van de volgende voorwaarden wordt vastgesteld als gevolg van een bewezen incident op het platform:

- a) Geen van de Virtuele Machines in een gebruikt Virtueel Datacenter hebben externe connectiviteit en/of zijn niet toegankelijk; of
- b) Geen van de Virtuele Machines heeft toegang tot de opslag; of
- c) Het creëren van nieuwe Virtuele Machines in het vDC, via het VMware Cloud Director Tenant Portal of via een API is niet mogelijk om een andere reden dan het bereiken van de limiet van de capaciteit van het vDC in GHz, RAM of opslag; of
- d) Geen van de Virtuele Machines kan worden gestart

Het maandelijks beschikbaarheidsniveau van het SLA is 99,95% voor de volledige Service en de bijbehorende servicetegoeden zijn:

| Maandelijks beschikbaarheidsniveau | Servicetegoeden |
|------------------------------------|--|
| Minder dan 99,95% | 10% van de maandelijkse prijs van de getroffen Service |
| Minder dan 99% | 30% van de maandelijkse prijs van de getroffen Service |

Het servicetegoed moet worden geclaimd door een ticket te openen. De Klant dient deze Servicetegoeden uiterlijk 30 dagen na het incident te claimen.

Onder **"Maandelijks beschikbaarheidsniveau"** wordt verstaan: het totale aantal minuten van de betreffende maand, minus het aantal minuten onbeschikbaarheid in de betreffende maand, gedeeld door het totale aantal minuten van de betreffende maand. Om de tegoeden te berekenen, worden de periodes van onbeschikbaarheid berekend vanaf de melding van het incident bij OVHcloud door het openen van een ticket op de Klantenpagina of door te bellen met de klantenservice, totdat de storing is opgelost en de bevestiging van de oplossing door OVHcloud is verstuurd. Dit wordt berekend aan de hand van de volgende formule: $[(\text{Maximum aantal beschikbare minuten} - \text{uitvaltijd}) / \text{maximaal aantal beschikbare minuten}] * 100$.

De geplande Servicetegoeden voor het niet respecteren van de SLA's vormen een forfaitaire vergoeding voor alle schade die voortvloeit uit deze niet-naleving, waarbij de Klant als zodanig afziet van alle andere verzoeken, claims en/of acties.

Als één enkele gebeurtenis leidt tot het niet respecteren van meerdere SLA's voor dezelfde Service, dan zijn de Servicetegoeden niet cumulatief. In dat geval wordt het gunstigste Servicetegoed voor de Klant toegepast.

Het cumulatieve maandelijkse totale bedrag (alle incidenten en SLA's samen) van de Servicetegoeden die door OVHcloud verschuldigd kunnen zijn, is in totaal beperkt tot dertig procent (30%) van de maandelijkse kosten van de getroffen Service.

Tegoeden worden uitgegeven als de Klant al zijn facturen op tijd heeft betaald en deze worden in mindering gebracht op de factuur voor de maand volgend op de door OVHcloud ontvangen klacht van de Klant, op voorwaarde dat alle door OVHcloud opgestelde facturen door de Klant zijn betaald.

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

De Servicetegoeden zijn niet verschuldigd als 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, pandemie, situatie veroorzaakt door derden, disfunctioneren of verkeerd gebruik van hardware of software onder de controle van de Klant; of
- (ii) het niet nakomen door de Klant van de verplichtingen die hem in het kader van dit Contract zijn opgelegd (met name niet meewerken aan het oplossen van het incident en valideren van het token wanneer OVHcloud hierom verzoekt); of
- (iii) verkeerd gebruik of ongepast gebruik van de Service door de Klant (met name foutieve netwerkconfiguratie, verzadiging van de Opslagruimtes, ongepast gebruik van systeem-, software- of andere elementen die door de Klant in het kader van de Services worden gebruikt); of
- (iv) gepland onderhoud; of
- (v) een opschorting die optreedt in de omstandigheden bedoeld in artikel 3.7 van de Algemene Servicevoorwaarden; of
- (vi) hacking of computerinbraak.

In zulke situaties en behalve bij punt (iv) behoudt OVHcloud zich in voorkomende gevallen het recht voor om de Klant de werkzaamheid, die verricht is om de beschikbaarheid te herstellen, in rekening te brengen. Voor deze werkzaamheid wordt een offerte opgesteld die ter validatie aan de Klant wordt voorgelegd.

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

12.2 Geen SLA van toepassing op de Back-up optie.

Er wordt geen SLA geleverd voor de Back-up optie. OVHcloud heeft echter doelstellingen (Service Level Objectives of SLO) voor de Back-up optie gedefinieerd, zodat de Klant dagelijkse Back-up taken kan uitvoeren. OVHcloud garandeert niet dat deze doelen worden bereikt en verleent daarom geen Servicetegoed(en).

Hiervoor verzamelt OVHcloud een reeks maatregelen, waaronder, maar niet beperkt tot:

- Beschikbaarheid van de Back-up optie;
- Beschikbaarheid van de Infrastructuur waarop de Back-up optie geïnstalleerd is;
- Beschikbaarheid van Back-up Opslagruimtes

De SLO is niet van toepassing op de Content(s) van de Back-up of op de tijd die nodig is om de Back-up- of herstelzaak uit te voeren.

| SLO | Beschikbaarheid | GTI | GTR |
|-----------------|-----------------|------|-------|
| Back-up functie | 99,9% | 4 u. | 24 u. |
| Herstelfunctie | 99,9% | 4 u. | 12 u. |

"**GTI**" of "Gegarandeerde Interventietijd": De maximale tijd die OVHcloud nodig heeft om in te grijpen bij een Incident. De GTI begint bij melding van het Incident bij OVHcloud middels het openen van een ticket op de Klantenpagina of het bellen met de Klantenservice en eindigt wanneer OVHcloud met de Klant contact opneemt met een Supportticket-ID of wanneer het OVHcloud-personeel bij de Klantenservice voor het eerst antwoordt op een door de Klant geopend Incidententicket.

"**GHR**" of Gegarandeerde Hersteltijd: De maximale tijd die OVHcloud nodig heeft om het Incident op te lossen dat automatisch door het systeem is gemeld of door de Klant middels het aanmaken van een Incidententicket. De GHT begint bij melding van het Incident bij OVHcloud middels het openen van een ticket op de Klantenpagina of het bellen met de Klantenservice en eindigt wanneer het Incident is opgelost met een status "voltooid" of "geannuleerd" (met toestemming van de Klant).

De SLO is van toepassing onder de volgende voorwaarden:

- a) Virtuele Machines volgen de best practices van VMware Cloud Director.
- b) Op Virtuele Machines met een capaciteit van meer dan 6 TB is deze SLO niet van toepassing.
- c) Als de Klant een back-up van een Virtuele Machine probeert te maken die de toegestane grootte overschrijdt of als de Klant de Back-up taak annuleert, is het SLO niet van toepassing.
- d) OVHcloud behoudt zich het recht voor de Klant te vragen een Back-up taak die eerder is mislukt, opnieuw uit te voeren. Als de Klant dit niet wenst te doen en/of als de Klant niet beschikbaar is om dit verzoek uit te voeren, dan is het SLO niet van toepassing.
- e) Door OVHcloud gepland onderhoud waarbij de Back-up optie niet beschikbaar is, kan in aanmerking komen voor SLO.

13. DUUR, VERLENGING EN EINDE VAN DE SERVICE

13.1 Duur

De Klant verbindt zich ertoe de Public VCF as-a-Service te gebruiken gedurende de volledige abonnementsperiode die hij gekozen heeft tijdens het Bestellen van zijn Virtueel Datacenter binnen zijn Organisatie.

Tijdens de abonnementsperiode mag de Klant:

- de rekenkracht van het/de Virtuele Datacenter(s) binnen de Organisatie verhogen. In dat geval verlengt de Klant de abonnementsperiode voor dezelfde duur als oorspronkelijk gekozen voor het betreffende Virtueel Datacenter. De Klant is verantwoordelijk voor het beheer van de verlenging van al zijn Virtueel Datacenters binnen zijn Organisatie.
- zijn Public VCF as-a-Service niet downgraden.

De geldende prijzen en betaalmethoden zijn beschikbaar op de Website.

Tijdens de Bestelling selecteert de Klant de initiële abonnementsduur voor de Public VCF as-a-Service ("Initiële periode"). De Initiële periode begint op de dag waarop de Public VCF as-a-Service wordt geactiveerd. Aan het einde van de Initiële periode zal de Public VCF as-a-Service automatisch worden verlengd met opeenvolgende periodes van dezelfde duur ("Verlengingsperiode(s)"), tenzij de Public VCF as-a-Service wordt verlengd met een gewijzigde periode of wordt opgezegd in overeenstemming met de bovenvermelde voorwaarden of de geldende Algemene Servicevoorwaarden.

De verbintenis wat betreft de duur is niet van toepassing op de Back-up optie Managed VEEAM for VMware Cloud Director.

Bovendien kan het Contract worden opgezegd volgens de Algemene Servicevoorwaarden.

De Klant kan een upgrade van de gefactureerde Service uitvoeren. In dat geval wordt de overstap naar een uitgebreidere configuratie op het moment van aanvraag bij de Klant in rekening gebracht tegen de geldende prijs voor de nieuwe configuratie. Deze kan worden geverifieerd op de Website.

De levertijd wordt door OVHcloud bepaald op basis van in haar informatiesysteem beschikbare gegevens. Deze is geldig en de Klant gaat hier volledig mee akkoord.

13.2 Verlenging

De Auto-renew is standaard ingeschakeld voor deze Public VCF as-a-Service.

De duur plus de verlengings- en opzegvoorwaarden van bepaalde opties of functies die aan de Public VCF as-a-Service gekoppeld kunnen zijn, kunnen verschillen van diegene die op de Service van toepassing zijn. De Klant dient hiervan kennis te nemen.

13.3 Einde van de Service

Als de Public VCF as-a-Service niet verlengd of opgezegd wordt, ongeacht de reden waarom, dan zullen alle virtuele functies en Content automatisch en onomkeerbaar gewist worden (inclusief Back-ups en duplicaties).

Voordat zijn Public VCF as-a-Service verloopt of alvorens de Service te beëindigen of te verwijderen, is de Klant verplicht de noodzakelijke back-ups en overdracht van Content te verrichten om de opslag voort te kunnen zetten.

OVHcloud wist binnen veertien (14) dagen alle Content van klanten aan het einde van de Service, in overeenstemming met de volgende procedures:

- Content wordt gewist van de harde schijf of het netwerk door gegevens te overschrijven (wissen door overschrijven in één keer);
- Content wordt gewist van een SSD-schijf of -matri volgens de softwarematige wisprocedure (wissen per blok in één keer) of door het wissen van de encryptiesleutel (PSID revert);
- Wanneer het opslagmiddel uit de bay wordt verwijderd, wordt de Content in alle gevallen verwijderd voordat het uit de bay wordt gewist. Het middel wordt vernietigd als er een fout optreedt tijdens het verwijderingsproces, of
- Opslagmiddelen worden met behulp van speciale machines vernietigd in een beveiligde ruimte van elk Datacenter.

14. WAT ZIJN DE FINANCIËLE VOORWAARDEN VAN DE PUBLIC VCF AS-A-SERVICE?

14.1 Betaling

Tijdens de Bestelling en bij verlenging, wordt een factuur opgesteld en automatisch voldaan middels de door de Klant opgeslagen betaalmethode.

14.2 Facturering

OVHcloud kan voor dezelfde Service verschillende tarieven bieden, zoals aangegeven op de Website. De Klant dient ervoor te zorgen dat het gekozen tarief aan zijn behoeften voldoet. Hierbij wordt gepreciseerd dat het uurtarief duurder kan zijn dan het maandelijkse abonnementstarief. De Klant zal worden gefactureerd op basis van het afgesloten product en het gebruik.

OVHcloud kan de Klant voor het einde van de lopende maand vragen het bedrag te betalen voor zijn Infrastructuur, zijn verbruik en/of de gedurende de lopende maand afgesloten opties, zodra het totale bedrag hoger is dan het

restbedrag dat OVHcloud toestaat voor de Klant. OVHcloud behoudt zich ook het recht voor om de Klant te verzoeken een borgsom te betalen om het verbruik van de Klant te dekken.

Als de Klant zich op de vijftiende (15e) dag van een bepaalde maand op de Public VCF as-a-Service heeft geabonneerd, wordt deze gefactureerd en wordt een vooruitbetaling van dertig (30) dagen in rekening gebracht. Aan het begin van de kalendermaand volgend op het abonneren op de Service, en indien de Klant hetzelfde product en exact dezelfde opties behoudt, zal OVHcloud een factuur verzenden voor de rest van de lopende maand. Deze factuur wordt vervolgens naar de Klant verzonden en moet volledig betaald worden. Nadat deze betaling is gedaan, worden alle facturen voor hetzelfde product met dezelfde opties aan het begin van de volgende kalendermaanden en zolang de Klant geabonneerd is op de Service. Als de Klant op een bepaald moment gedurende een (1) kalendermaand extra middelen (Hostserver, Opslagruimte) toevoegt, dan zal hetzelfde synchronisatieproces worden toegepast om alle facturatie aan het begin van de kalendermaanden te houden.

14.3 Extra middelen

De Klant kan, op verzoek, tijdelijk de Opslagruimte vergroten en/of rekenkracht aan zijn Virtueel Datacenter toevoegen. Deze extra Infrastructuren worden aan de Klant gefactureerd volgens de geldende tarieven die op het moment van de bestelling op de Website beschikbaar zijn en ze worden onmiddellijk via automatische incasso betaald.

14.4 Pay as you go

Extra Infrastructuren (Hostserver, Opslagruimte, enz.) of extra opties kunnen ook per uur in rekening worden gebracht. In dat geval zal OVHcloud aan het einde van de lopende maand alle opties factureren waarop de Klant in de lopende maand naast de Public VCF as-a-Service een abonnement op heeft genomen. Hiervoor wordt een uurtarief gefactureerd Elk begonnen uur moet worden betaald. De factuur wordt aan het einde van de maand opgesteld en direct betaald via automatische incasso.

BIJLAGE 1

Specifieke voorwaarden voor migratie vanaf de Service Hosted Private Cloud - VMware on OVHcloud

1. ONDERWERP

Deze bijlage definieert de specifieke voorwaarden die van toepassing zijn op Klanten in het kader van de migratie van hun service Hosted Private Cloud - VMware on OVHcloud naar de Public VCF as-a-Service, met of zonder bijbehorende opties.

2. TOEPASSINGSGBIED

Deze voorwaarden zijn alleen van toepassing op de services Hosted Private Cloud - VMware on OVHcloud (hierna genoemd de "**Service(s) HPC VMware on OVHcloud**"), waarvoor:

- de Klant de wens heeft uitgesproken naar de Service OVHcloud Managed VCD te migreren vóór 1 mei 2024 in het kader van de door OVGcloud geïmplementeerde migratiecampagne; of
- de Klant de wens heeft uitgesproken naar de Public VCF as-a-Service te migreren na 1 mei 2024; en
- de Service VMware on OVHcloud HPC niet incompatibel is met een migratie naar OVHcloud Managed VCD.

De Service VMware on OVHcloud HPC met de volgende kenmerken onverenigbaar is met de Public VCF as-a-Service:

- Service HPC VMware on OVHcloud met certificering PCI-DSS of HDS;
- Service HPC VMware on OVHcloud met kwalificatie SECNUMCLOUD; en
- Service HPC VMware on OVHcloud met de optie Zerto.

3. MIGRATIE

3.1 Ondersteuning bij migratie

3.1.1 Migratie van de Service VMware on OVHcloud HPC naar de Public VCF as-a-Service. OVHcloud neemt het volledige migratieproces van de HPC VMware on OVHcloud Service namens de Klant op zich en zal, voor zover mogelijk, deze migratie uitvoeren zonder serviceonderbreking.

De Klant wordt minstens een week van tevoren op de hoogte gebracht van de start van de migratie en verbindt zich ertoe om met OVHcloud samen te werken. OVHcloud is echter als enige verantwoordelijk voor het bepalen van de migratiedatum, behalve in uitzonderlijke gevallen en afhankelijk van de beschikbaarheid van de teams.

3.1.2 Migratie van optionele Microsoft-licentieservice. Als de Klant een abonnement heeft op de optionele Microsoft-licentieservice in het kader van de Service VMware on OVHcloud HPC, wordt deze optionele service automatisch gemigreerd naar de Microsoft-optie, zonder dat de Klant specifieke acties hoeft uit te voeren.

3.1.3 Migratie van de optie Veeam Managed Backup naar de Back-up optie. Als de Klant een abonnement heeft op de optie Veeam Managed Back-up in het kader van de Service HPC VMware On OVHcloud en als hij zich in het kader van de Service op de Back-up optie heeft geabonneerd, dan behoudt OVHcloud zijn Content tot de Back-up taken zijn verstreken.

De retentietijden van de drie producten van de optie Veeam Managed Back-up van de Service HPC VMware on OVHcloud zijn beschikbaar op de Website.

Als de Klant een verzoek wil indienen om een Virtuele Machine te herstellen vanaf de opslagplaats van de optie Veeam Managed Back-up, moet hij contact opnemen met OVHcloud. OVHcloud kan, bij wijze van uitzondering en onder bepaalde voorwaarden, positief reageren op het verzoek van de Klant. OVHcloud biedt echter in geen enkel geval garanties met betrekking tot dit herstel, dat geen deel uitmaakt van de Service en de Back-up optie. Het herstel biedt de Klant daarom in geen enkel geval garantie 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 kan herstellen.

3.2 Organisatie, Virtueel Datacenter & Virtual Hosts

In het kader van de migratie beschikt de Klant over een Organisatie voor de geabonneerde Service HPC VMware on OVHcloud.

Binnen de Organisatie(s) beschikt de Klant over een Virtueel Datacenter met een hoeveelheid middelen die gelijk is aan die van de gemigreerde Service HPC VMware on OVHcloud. De Klant zal in het bijzonder beschikken over een hoeveelheid vRAM en een aantal threads dat gelijk is aan die beschikbaar zijn op de gemigreerde Service HPC VMware on OVHcloud.

De middelen worden als equivalente Virtual Hosts aan de Klant ter beschikking gesteld om gemakkelijker aan de fysieke hosts van de gemigreerde Service HPC VMware on OVHcloud te kunnen worden gekoppeld. Zo zal een fysieke PRE-48 host bijvoorbeeld worden vertegenwoordigd door een PRE-48 vHost in het Virtueel Datacenter waarbij vHost beschikt over 48 GB RAM en een rekenkracht gelijk aan 12 fysieke cores of 24 threads.

Alle vHosts die in het kader van de gemigreerde Service HPC VMware on OVHcloud beschikbaar zijn en de kenmerken ervan, zijn beschikbaar op de Website. OVHcloud biedt verschillende Pakketten van de Public VCF as-a-Service om een maximale functionele continuïteit met de gemigreerde Service HPC VMware on OVHcloud te garanderen:

Public VCF as-a-Service Standard: voor Klanten waar de gemigreerde Service HPC VMware on OVHcloud geen gebruik maakt van de virtualisatieservices van het NSX-netwerk of de vSAN-hypergeconvergeerde opslag;

Public VCF as-a-Service Advanced: voor Klanten waar de gemigreerde Service HPC VMware on OVHcloud de virtualisatieservices van het NSX-netwerk gebruikt zonder de optie voor vSAN hypergeconvergeerde opslag;

Public VCF as-a-Service NSX met vSAN of Premium: voor Klanten waar de gemigreerde Service HPC VMware on OVHcloud gebruikt maakt van vSAN-hypergeconvergeerde opslag.

3.3 Geografische locatie

OVHcloud zal de Service HPC VMware on OVHcloud zoveel mogelijk migreren naar hetzelfde Data Center. Desalniettemin kan OVHcloud de Service naar een ander Datacenter verplaatsen dan waar de Service HPC VMware on OVHcloud momenteel wordt geleverd. In dat geval zal OVHcloud de Klant hiervan op de hoogte brengen via een mededeling op zijn Klantenpagina, per e-mail of op enige andere manier.

3.4 Opslag

Na de migratie van de VM's zal de Klant profiteren van de migratie van de opslagruimtes die momenteel gekoppeld zijn aan de Service HPC VMware on OVHcloud naar de opslagoplossingen van de Public VCF as-a-Service die qua capaciteit en prestatieniveau gelijkwaardig zijn.

3.5 Netwerken

In het kader van de Service VMware on OVHcloud die naar de Public VCF as-a-Service is gemigreerd, zorgt OVHcloud voor de uitbreiding van de IP-adresbereiken die aan de gemigreerde Service HPC VMware on OVHcloud gekoppeld zijn, om te garanderen dat deze binnen het ter beschikking gestelde Virtueel Datacenter opnieuw gebruikt worden.

4. FINANCIËLE VOORWAARDEN

4.1 Prijs van de migratie en facturatiemodel

4.1.1 Prijs. OVHcloud verzorgt de migratie en factureert de Klant hier niet voor.

4.1.2 Facturatiemodel. Omdat de Public VCF as-a-Service alleen een maandelijks abonnement ondersteunt, zullen alle Services HPC VMware on OVHcloud en de gemigreerde opties automatisch overschakelen naar dit facturatiemodel. Met name, het verbruiksmodel per uur zal niet beschikbaar zijn.

4.2 Voorwaarden die van toepassing zijn indien de migratie wordt aanvaard vóór 1 mei 2024

De Klant die voor 1 mei 2024 heeft aangegeven te willen migreren, zal de vanaf die datum effectieve prijsverhoging voor de Service HPC VMware on OVHcloud niet meer worden toegepast. In dat geval wordt de Service HPC VMware on OVHcloud Service vanaf 1 mei 2024 tegen het tarief van de Public VCF as-a-Service aan de Klant gefactureerd en dit tot de datum van migratie.

Als de Klant echter weigert de migratie uit te voeren, dan zal de Service HPC VMware on OVHcloud niet worden gemigreerd en zal de in april 2024 aangekondigde tariefverhoging met terugwerkende kracht vanaf 1 mei 2024 op de Klant worden toegepast.

4.2 Voorwaarden voor het aanvaarden van migratie na 1 mei 2024

De Klant die na 1 mei 2024 zijn wens heeft geuit om zijn Service HPC VMware on OVHcloud naar de Public VCF as-a-Service te migreren, kan pas vanaf de datum van de daadwerkelijke migratie van de Public VCF as-a-Service profiteren van de prijs.