

## CONTENT

1.	WAAR GAAT HET OVER? .....	1
2.	DEFINITIES .....	1
3.	PRODUCTEN VAN DERDEN .....	2
4.	BESCHRIJVING VAN DE SERVICES .....	2
5.	BESTELLING EN LEVERING .....	3
6.	GEBRUIKSVORWAARDEN .....	3
7.	SERVICE LEVEL AGREEMENTS (SLAs).....	5
8.	DUUR EN EINDE VAN DE SERVICE .....	6
9.	PRIJZEN EN FACTURERING .....	7

### 1. WAAR GAAT HET OVER?

Deze SV bevatten de gebruiksvoorwaarden en financiële voorwaarden die van toepassing zijn op de backup agent services (hierna de “**Backup Agent Service(s)**” genoemd).

Deze SV vormen een aanvulling op de van kracht zijnde AV die ook van toepassing zijn op de Backup Agent Services.

### 2. DEFINITIES

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

“**Backup Agent**”: de Veeam-beheeragent die de back-ups van de Linked Service(s) uitvoert op een Vault in overeenstemming met het geselecteerde Back-upbeleid.

“**Back-upbeleid**”: een set regels en instellingen die definiëren hoe en wanneer de gegevens van de Klant worden geback-upt, inclusief maar niet beperkt tot, de frequentie van back-ups, de bewaartermijn van geback-upte gegevens en de opslaglocatie van geback-upte gegevens.

“**Linked Service(s)**”: de compatibele OVHcloud service(s) die door de Klant zijn gecontracteerd via afzonderlijke bestellingen en op initiatief van de Klant aan de Backup Agent Service zijn gekoppeld.

“**Veeam Service Provider Console**” of “**VSPC**”: het gecentraliseerde en gemutualiseerde beheerplatform voor back-up- en disaster recovery-diensten ontwikkeld door Veeam®. Veeam is een geregistreerd handelsmerk van Veeam Software.

### 3. PRODUCTEN VAN DERDEN

De Backup Agent Service omvat een Producten van Derden ontwikkeld door Veeam. De Klant is gemachtigd om het Derde Partij Product alleen te gebruiken als onderdeel van de Backup Agent Service. Producten van Derden is onderworpen aan specifieke voorwaarden zoals gedefinieerd in de AV. OVHcloud neemt niet deel aan het creëren en ontwikkelen van het Producten van Derden, dat als onderdeel van de Backup Agent Service aan de Klant beschikbaar gesteld worden. Daarom is OVHcloud niet verantwoordelijk voor het Derde Partij Product dat, zonder beperking, technische fouten, kwetsbaarheden of incompatibiliteiten kan omvatten.

### 4. BESCHRIJVING VAN DE SERVICES

De Backup Agent Service stelt de Klant in staat om de Content die is opgeslagen op de Linked Service(s) als bestanden te back-uppen (hierna de “**Backup**” genoemd). Deze back-upfunctie is geïntegreerd in het Control Panel. De Backup Agent Service is standaard niet inbegrepen in de kosten van de Linked Service(s). De Backup Agent Service moet specifiek worden besteld of geactiveerd en is onderhevig aan aanvullende facturering. De Klant moet de technische documentatie op de Website raadplegen om meer informatie te vinden over de Backup Agent Service, inclusief hoe de Backup Agent Service aan de Linked Service(s) kan worden gekoppeld en de beperkingen die van toepassing zijn op een dergelijke koppeling. Behalve voor de SLA die hieronder wordt beschreven, is OVHcloud alleen onderworpen aan een “beste inspanningen” verplichting (verplichting van middelen). Standaard heeft OVHcloud een beleid ingesteld om de gehele computer, zoals gedefinieerd door Veeam, van de Linked Service(s) te back-uppen. De Backup Agent Service bestaat uit een Veeam-beheeragent (de Backup Agent), de VSPC en een set Backup-beleidsregels en Vaults.

De Backup Agent Service omvat:

#### - Veeam Service Provider Console:

OVHcloud implementeert drie (3) instanties van de VSPC die zich mogelijk in dezelfde regio als de Backup Agent bevinden. De beschikbare Regio wordt op de Website vermeld. OVHcloud implementeert en beheert de VSPC als beheerder voor de duur van de Backup Agent Service. De Klant heeft er alleen beperkte toegang toe.

#### - Backup Agent:

Backup Agent verwijst naar een softwarecomponent, specifiek een Veeam-beheeragent, die de Klant op de servers van hun Linked Service(s) installeert om het back-up- en herstelproces te vergemakkelijken. De Backup Agent verzamelt en verzendt gegevens die moeten worden geback-up naar de Vault, waardoor de levering van back-up- en herstelservices voor de Back-up mogelijk is. OVHcloud biedt een vooraf geconfigureerde Backup Agent, die de Klant op zijn gekozen Linked Service(s) zal installeren om gegevens te verzamelen en te verzenden die moeten worden geback-up. Standaard is de Backup Agent geconfigureerd met een Back-upbeleid dat 14 dagen omvat, wat betekent dat de Klant zijn gegevens kan herstellen van de laatste opeenvolgende 14 kalenderdagen van Back-ups. Voor zover technisch mogelijk, zal OVHcloud commercieel redelijke inspanningen leveren om elke dag automatisch back-ups uit te voeren om 22.00 uur CET. De geback-upte gegevens worden opgeslagen in een veilige Vault, die is gebouwd op de Object Storage-service van OVHcloud, met gebruik van het S3-protocol.

#### - Back-upbeleid:

Back-upbeleidsregels worden gebruikt om het back-upproces te configureren en te beheren. Een standaard Back-upbeleid wordt standaard toegepast wanneer de Klant de Backup Agent downloadt voor een gegeven Linked Service. De Klant kan een ander Back-upbeleid kiezen uit de Back-upbeleidsregels die beschikbaar zijn op de Website en/of het Control Panel in overeenstemming met zijn specifieke vereisten.

**- Vault:**

Eenvault verwijst naar een veilige (door encryptie) en afgeschermd (door de IP van de Linked Service op de whitelist te zetten) opslagcontainer die de Back-up zal hosten (een “Vault”). Elke Vault is ontworpen om een opslagomgeving te bieden voor de Back-up van de Klant, met encryptie en onveranderlijkheid standaard ingeschakeld.

Wanneer de Klant de Backup Agent Service voor de eerste keer activeert, creëert OVHcloud een Vault in een andere Regio, die zich mogelijk in een ander land bevindt dan de Linked Service(s), in overeenstemming met het georedundantiebeleid van OVHcloud zoals gedefinieerd op de Website. De Klant verbindt zich ertoe om dit beleid te bekijken en ermee in te stemmen voordat hij een Agent Backup Service bestelt.

## 5. BESTELLING EN LEVERING

De Klant bestelt of activeert de Backup Agent Service(s) rechtstreeks online op de Website vanuit het Control Panel of een application programming interface (API).

In het geval van gebruik door de Klant dat de stabiliteit van de Infrastructuren of de prestaties van de services die aan andere OVHcloud-klanten worden geleverd, kan beïnvloeden (bijv. verzadiging van de beschikbare ruimte binnen een Datacenter, verzadiging van gedeelde bandbreedte, enz.), behoudt OVHcloud zich het recht voor om de Klant te raadplegen om overeenstemming te bereiken over een alternatieve oplossing die voldoet aan de behoeften en beperkingen van de Partijen.

Waar de capaciteit van de Infrastructuur niet voldoende is (d.w.z. gebrek aan beschikbare schijfruimte), behoudt OVHcloud zich het recht voor om het gebruik van de Backup Agent Service tijdelijk te beperken: de Klant kan nog steeds toegang krijgen tot zijn Back-up, maar kan geen extra Content back-uppen (de Backup Agent Service is alleen toegankelijk in alleen-lezen modus).

## 6. GEBRUIKSVORWAARDEN

### 6.1 Vereiste

Voorafgaand aan een bestelling moet de Klant informeren naar de hardwarevereisten en de diensten en/of elementen die nodig zijn om de Backup Agent Service te gebruiken. Indien van toepassing, zijn deze vereisten uiteengezet in de documentatie die op de Website is vermeld.

De Backup Agent Service is compatibel met Linux en Windows, en alleen met bepaalde OVHcloud-diensten.

### 6.2 Verplichtingen van de Klant

De Klant is uitsluitend verantwoordelijk voor het gebruik van de Backup Agent Service, en in het bijzonder voor (a) het selecteren van de Linked Service(s) die moeten worden gback-upt, (b) het kiezen van het Back-upbeleid dat geschikt is voor zijn behoeften, (c) regelmatig controleren of back-ups correct worden uitgevoerd, (c) regelmatig de integriteit van de back-ups controleren met behulp van tools die de Klant geschikt acht, en (d) in geval van een storing en wanneer nodig een nieuwe back-up uitvoeren, door zo nodig contact op te nemen met de OVHcloud Support. OVHcloud beheert geen back-ups of hersteloperaties die worden uitgevoerd als onderdeel van de Backup Agent Services. OVHcloud kan niet verantwoordelijk worden gehouden in het geval van een storing, defect of fout in de back-ups als gevolg van de fout of nalatigheid van de Klant of een Derde. De Klant gaat ermee akkoord zo snel mogelijk een ontdekte storing, fout of kwetsbaarheid in de back-up te melden. De Klant is geheel zelf verantwoordelijk voor de content van de Back-ups. De Klant zorgt dat hij de noodzakelijke rechten bezit en alle geldende regelgeving naleeft. OVHcloud kent de content en de activiteiten niet, waarvoor de Klant de back-up- en

hersteloplossingen gebruikt. De Backup Agent Service kan worden opgeschort en onderbroken in overeenstemming met de AV.

### 6.3. Verdeling van taken en verantwoordelijkheden tussen de klant en OVHcloud

Verantwoordelijkheden en taken zijn verdeeld tussen de Partijen zoals hieronder beschreven.

De volgende tabel is niet bedoeld om de aard van de verplichtingen van de Partijen te veranderen, in het bijzonder de mogelijke resultaatverplichtingen of middelenverplichtingen van de Partijen zoals gedefinieerd in deze SV.

	Verantwoordelijkheid	
	OVHcloud	Klant
<b>Introductie en activatie van de Service</b>		
Service Backup Agent inschakelen		X
VSPC-tenant / klantaccount aanmaken	X	
Initiële configuratie van de Backup Agent installeren en uitvoeren		X
Vault aanmaken	X	
<b>Beleid</b>		
Definieer de standaard Back-upbeleidsregels (retentieduur en locatie van de Vault)	X	
Implementeer de gedefinieerde Back-upbeleidsregels in de VSPC	X	
Wijzig het toepasselijke Back-upbeleid voor een gegeven Linked Service		X
Definieer de instellingen van de back-ups (frequentie/planning) en de eigen RPO-beleid		X
<b>Activiteit van het Beheerlaag</b>		
Behandel infrastructuurwaarschuwingen en incidenten	X	
Update / Levenscyclus van de Backup Agent	X	
<b>Voer Back-uptaak uit</b>		
Voer geplande back-uptaken uit	X	
Herstart een mislukte geplande back-up		X
Algemene monitoring van de goede staat van de back-uptaken op de VSPC (succes/mislukkingen)	X	
Regelmatige verificatie van de correcte uitvoering van de back-ups		X
Behandel back-upwaarschuwingen en incidenten		X
<b>Hersteltesten en hersteloperaties</b>		
Start herstelverzoek (bestanden/volume/server)		X
Voer functionele validatie uit na herstel		X
<b>Beveiliging, naleving, incidenten</b>		
Veilige infrastructuur (encryptie, verhardening, onveranderlijkheid indien inbegrepen)	X	
Zorg voor naleving van regelgeving (logging, wettelijke bewaring, audit)	X	
Test de integriteit van de Back-up		X
Test het herstellen van de Back-up		X
<b>Beëindiging</b>		
Beëindiging / kennisgeving van het einde van het contract		X
Gegevensexport / Herstel van Back-up (indien inbegrepen)		X

Veilige verwijdering van resterende Back-up	X	
---	---	--

## 7. SERVICE LEVEL AGREEMENTS (SLAs)

De SLA is niet van toepassing op de content van de Back-up of de tijd die nodig is om de back-up taak te voltooien. De procedures voor het verkrijgen van Tegoeden (en de toepasselijke beperkingen en uitsluitingen) zijn gedefinieerd in de AV. In elk geval moeten Servicetegoeden worden aangevraagd door een ticket te openen. De Klant moet deze servicetegoeden binnen dertig (30) dagen na het optreden van de storing claimen.

### 7.1 Veeam Service Provider Console:

Maandelijks beschikbaarheidsniveau	Totaal aantal minuten van Onbeschikbaarheid binnen een gegeven maand	Servicetegoeden
100% - 99.9%	Minder dan 44 minuten	0% van de maandelijkse kosten van de getroffen Veeam Service Provider Console
99.9% - 99.8%	44 tot 87 minuten	10% van de maandelijkse kosten van de getroffen Veeam Service Provider Console
99.8% - 99.5%	87 tot 220 minuten	25% van de maandelijkse kosten van de getroffen Veeam Service Provider Console
99.5% - 95%	Meer dan 220 minuten	50% van de maandelijkse kosten van de getroffen Veeam Service Provider Console
Minder dan 95%	Meer dan 2191 minuten	100% van de maandelijkse kosten van de getroffen Veeam Service Provider Console

Voor de doeleinden van de SLA over de beschikbaarheid van het Veeam Service Provider Console, zijn de volgende definities van toepassing:

**“Maandelijkse Beschikbaarheidspercentage”**: het totale aantal minuten in een gegeven maand verminderd met het aantal minuten van Onbeschikbaarheid over deze maand. Het totaal wordt gedeeld door het totale aantal minuten in deze gegeven maand, uitgedrukt als een percentage.

“**Onbeschikbaarheid**”: de onmogelijkheid van de Klant om toegang te krijgen tot de Veeam Service Provider Console om een reden die uitsluitend aan OVHcloud te wijten is, zoals gemeten door OVHcloud-sensoren of opgemerkt door de Partijen.

## 7.2 Vault (gebaseerd op object storage)

Maandelijks beschikbaarheidsniveau	Aantal opeenvolgende minuten Onbeschikbaarheid	Servicetegoeden
99,999% – 99,9%	Minder dan 44 minuten	0% van de maandelijkse kosten van de getroffen Vault
99,9% – 99,8%	44 tot 87 minuten	10% van de maandelijkse kosten van de getroffen Vault
99,8% – 99,5%	87 tot 220 minuten	25% van de maandelijkse kosten van de getroffen Vault
99,5% – 95%	Meer dan 220 minuten	50% van de maandelijkse kosten van de getroffen Vault
<95%	Meer dan 2191 minuten	100% van de maandelijkse kosten van de getroffen Vault

Voor de toepassing van de SLA op de beschikbaarheid van de Vault, zijn de volgende definities van toepassing:

“**Maandelijkse Beschikbaarheidspercentage**”: het totale aantal minuten in een gegeven maand verminderd met het aantal minuten van Onbeschikbaarheid gedurende deze maand. Het totaal wordt gedeeld door het totale aantal minuten in deze gegeven maand, uitgedrukt als een percentage.

“**Onbeschikbaarheid**”: het totale aantal minuten waarin de Vault meer dan drie (3) opeenvolgende minuten onbeschikbaar is geweest. Het verlies van connectiviteit wordt door OVHcloud geregistreerd via de implementatie van ARP (Address Resolution Protocol) pingmonitoringverzoeken. De Onbeschikbaarheid wordt door OVHcloud berekend vanaf het moment dat het incidentticket wordt geopend. Als OVHcloud niet in staat is om deze technische monitoringoperaties uit te voeren om de beschikbaarheid van de Services te controleren vanwege bepaalde configuraties die door de Klant op hun Instanties zijn uitgevoerd, zijn de hierboven uiteengezette SLA's niet van toepassing.

## 8. DUUR EN EINDE VAN DE SERVICE

### 8.1 Duur

Er is een minimale abonnementsduur van 14 dagen, te rekenen vanaf de datum waarop de Klant zijn eerste back-up uitvoert met de Agent Backup Service (de “**Onveranderlijkheidsperiode**”). Na de Onveranderlijkheidsperiode gaat de Agent Backup Service door voor onbepaalde tijd en is onderhevig aan beëindiging binnen de voorwaarden die zijn gedefinieerd in de SV. Elke nieuwe taak die via de Backup Agent wordt gestart, zal een nieuwe Onveranderlijkheidsperiode voor de Vault starten met betrekking tot deze taak, inclusief automatische back-ups die worden uitgevoerd als onderdeel van de Backup Agent Service.

Elke begonnen uur (d.w.z. klokuur) wordt volledig gefactureerd en is verschuldigd. Bijvoorbeeld, om de facturering per uur te illustreren, als de Backup Agent Service gebruikt is van 9:50 tot 10:15, zal de Klant voor het volledige uur worden gefactureerd, dat wil zeggen tot 10:49. De Back-up van de Klant blijft beschikbaar voor de duur van het Backupbeleid, behalve in de hieronder uiteengezette gevallen. Na de vervaldatum zoals gedefinieerd in het Backupbeleid, wordt de Backup permanent verwijderd.

## 8.2 Einde van de Service

Tijdens de Onveranderlijkheidsperiode kan de Klant de gehele of een deel van de Backup Agent Service beëindigen door contact op te nemen met het Ondersteuningsteam van OVHcloud, op voorwaarde dat de Back-up uit de Vault is verwijderd.

Om de Backup Agent Service te beëindigen na de Onveranderlijkheidsperiode, moet de Klant de Backup Agent Service verwijderen uit het Controlepaneel en uit de VSPC. De Klant is uitsluitend verantwoordelijk voor alle handelingen (zoals back-ups, overdrachten of snapshots) die de Klant noodzakelijk acht om zijn Back-up te beschermen tegen het risico van verlies voordat de Backup Agent Service om welke reden dan ook wordt beëindigd, waarbij opgemerkt moet worden dat de Backup Agent noodzakelijk is om de Back-up te decoderen.

De beëindiging van de Linked Service(s) beëindigt de Backup Agent Service niet, ongeacht de reden voor een dergelijke beëindiging.

OVHcloud behoudt zich het recht voor om de Backup Agent Service te beëindigen in het geval dat er gedurende meer dan zes (6) opeenvolgende maanden geen Back-up is gefactureerd, en als er geen tegoed en/of voucher beschikbaar en geldig is voor deze Backup Agent Service in hun Klantaccount. OVHcloud zal de Klant voorafgaand aan deze beëindiging per e-mail op de hoogte stellen.

## 9. PRIJZEN EN FACTURERING

De Backup Agent Service wordt maandelijks gefactureerd op basis van gebruik. De Klant wordt achteraf gefactureerd aan het begin van de kalendermaand volgend op de maand van gebruik, op basis van het gebruik dat door OVHcloud is geregistreerd. OVHcloud behoudt zich het recht voor om de Klant vóór het einde van de huidige kalendermaand te factureren, als de door de Klant tijdens de maand verbruikte Backup Agent Services een aanzienlijk totaalbedrag bereiken. De levertijd en verbruikte uren worden door OVHcloud vastgesteld op basis van de beschikbare gegevens in haar informatiesysteem, dat als bewijs wordt aanvaard en volledig bindend is voor de Klant.

De Klant wordt gefactureerd op basis van het opslagvolume dat door de Vault wordt gebruikt en hun gebruiksduur. Elke begonnen eenheid (Gb) opslag wordt volledig gefactureerd, zelfs als deze niet volledig wordt gebruikt of als deze tijdens de uurperiode wordt aangemaakt en/of verwijderd (afgerond naar boven).

Zodra de Klant een Back-up heeft aangemaakt, verschijnt zijn status in het Control Panel en/of in de VSPC. De voorziening van de Vault eindigt wanneer de Back-up(s) die het host en de bijbehorende elementen worden verwijderd. Een Back-up en de bijbehorende elementen die zijn uitgeschakeld, maar niet zijn verwijderd, blijven opslagruimte in de Vault gebruiken die zal worden gefactureerd.

Betalingen worden binnen drie (3) dagen na de factuurdatum gedaan.