

BIJZONDERE SERVICEVOORWAARDEN HOSTED PRIVATE CLOUD VMware on OVHcloud

Versie van 15/06/2023

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 termen in deze Bijzondere Servicevoorwaarden die met een hoofdletter beginnen worden hieronder gedefinieerd, maar ook in het Contract waarop deze Bijzondere Voorwaarden betrekking hebben en in de OVHcloud-Woordenlijst die beschikbaar is op de OVHcloud-website. De volgende definities zijn een aanvulling op de definities in het Contract.

“Opslagruimte”: Gereserveerde opslag-resource (meestal een resource van het type NAS, gepresenteerd als een datastore), geleverd en beheerd in de Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud van een Klant. Deze resource gebruikt de schijfruimte van de Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud om extra capaciteit te bieden, die kan worden beheerd met de VMware®-Gebruikersinterface.

“Reeks”: Dit wordt gedefinieerd als het genereren van een Virtual Datacenter dat aan de infrastructuur van de Klant wordt toegevoegd. Een bepaald Virtual Datacenter komt overeen met een reeks.

“Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud”: Alle Virtual Datacenter(s) die op de OVHcloud-Infrastructuur worden gehost. De Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud wordt beheerd door de Klant via zijn Managementinterface en de Virtualisatie-interface. De Hostservers en de Opslagruimte die in het kader van de Service Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud aan de Klant worden geleverd, zijn uitsluitend voor de Klant gereserveerd.

“Infrastructuur”: Een door OVHcloud geïmplementeerde structuur die het mogelijk maakt de Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud te hosten, in het bijzonder het netwerk, de bandbreedte, de fysieke resources en de Virtualisatie.

“Managementinterface”: De “Manager”-omgeving die de Klant gebruiken kan na het inloggen met een Klantaccount en het bijbehorende wachtwoord.

“Virtualisatie-interface”: Door OVHcloud geleverde software van derden waarmee de Klant zijn Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud en de bijbehorende diensten kan beheren en in het bijzonder zijn Virtual Machines kan aanmaken en beheren.

“Virtual Machine”: Een niet-fysieke server die de resources van het Virtual Datacenter gebruikt en die geïnstalleerd is op het Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud-netwerk. Elke Virtual Machine wordt onafhankelijk van andere VM's beheerd in het Virtual Datacenter van de Klant.

“OVHcloud Connect”: Connectiviteit met het dedicated interne OVHcloud-netwerk ("Backbone") die 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.

“Pack”: Bevat de minimale fysieke resources die nodig zijn om een “Virtual Datacenter” van Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud te starten. Een "Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud"-Pack bestaat ten minste uit:

- De VMware vSphere-interface®, die ook wel VMware vSphere® Web Client heet, is de managementinterface die door VMware wordt geleverd om de aan de Klant geleverde resources te beheren. Deze interface biedt softwarematig toegang tot het platform, dat meestal bestaat uit: 1 VMware vCenter®, 1 Virtual Datacenter en 1 Cluster, plus 2 of meer datastores en, in het kader van een architectuur met VMware NSX®, software-defined networking resources.
- Twee datastore-resources. Als het Virtual Datacenter verschillende paren datastore-resources heeft, zal het minste paar qua capaciteit worden beschouwd als het Virtual Datacenter “Pack”. Hierbij wordt gepreciseerd dat, indien het Virtual Datacenter twee datastore-resources van 2 TB en twee datastore-resources van 3 TB bevat, het "Pack" zal bestaan uit de twee 2 TB datastore-resources.

- Twee identieke Hostservers (CPU en RAM dragen bij aan Virtualisatie) zijn gewijd aan rekenkracht. De Klant dient ervoor te zorgen dat er altijd twee identieke Hostservers (d.w.z. met dezelfde technische specificaties) zijn. Als het Virtual Datacenter verschillende paren Hostservers bevat, zal het minste paar qua CPU en RAM worden beschouwd als het Virtual Datacenter “Pack”. Hierbij wordt gepreciseerd dat, indien het datacenter 2 Hostservers "48 RAM" en 2 Hostservers "96 RAM" bevat, het "Pack" zal bestaan uit de 2 Hostservers "48 RAM".

In het kader van een vSAN-architectuur (OVHcloud Managed vSphere, Hyperconverged Storage of OVHcloud Managed vSphere, Software-Defined Datacenter) wordt de paragraaf hierboven vervangen door:

Drie identieke Hostservers (CPU en RAM dragen bij aan Virtualisatie, lokaal voorziene opslag voor Virtualisatie) voor rekenkracht. De Klant dient ervoor te zorgen dat er altijd drie identieke Hostservers (d.w.z. met dezelfde technische specificaties) zijn. Als het Virtual Datacenter een verschillend aantal Hostservers heeft, worden de drie minste hosts qua CPU, RAM en VMware vSAN[®]--opslag beschouwd als het Virtual Datacenter “Pack”. Hierbij wordt gepreciseerd dat, indien het datacenter 3 vSAN PRE vSAN 192 Hostservers en 3 vSAN PRE vSAN 384 Hostservers bevat, het "Pack" zal bestaan uit de 3 vSAN PRE vSAN 192 -Hostservers.

“Point of Presence”: Fysieke locaties binnen het OVHcloud-netwerk van de met internet verbonden CDN-Servers, zoals aangeduid in de commerciële producten (CDN-infrastructuur, Geocache Accelerator, CDN WebStorage).

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

“Hostserver”: Dedicated server die geïmplementeerd is in de Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud van een Klant. Deze server biedt extra capaciteit dankzij zijn processor (CPU) en geheugen (RAM) in de Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud en kan worden beheerd met de VMware[®] Gebruikersinterface.

“Service”: Basiseenheid om het Service Level Agreement en de servicetegoeden te berekenen waarop de Klant aanspraak kan maken. De eenheid wordt gedefinieerd op het Virtual Datacenter-niveau onder hetzelfde vCenter.

“Virtualisatie”: Technologie die bestaat uit het uitvoeren van meerdere besturingssystemen, Virtuele Servers of applicaties op dezelfde fysieke server.

“vRack”: Een of meerdere Virtuele lokale netwerken (“VLAN”) die geïmplementeerd zijn op het interne privénetwerk van OVHcloud (“Backbone”), bestaande uit door OVHcloud aan een Klant geleverde Resources (Servers, Opslagruimtes, enzovoorts). Resources die zich fysiek in verschillende, geografisch uiteengelegen OVHcloud-datacenters bevinden, kunnen met vRack worden verbonden. Sommige OVHcloud-resources zijn niet geschikt voor vRack. Informatie over welke OVHcloud-resources compatibel zijn met vRack, is online beschikbaar op de OVHcloud-website.

2. ONDERWERP

In deze Bijzondere Voorwaarden worden de specifieke voorwaarden, in het bijzonder de gebruiksvoorwaarden en de financiële voorwaarden, uiteengezet die van toepassing zijn op de OVHcloud-services genaamd Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud (hierna genoemd de **“Service(s)”**). Deze vullen de geldende Algemene Servicevoorwaarden van OVHcloud aan. Indien deze van elkaar afwijken, prevaleren de onderhavige Bijzondere Voorwaarden boven de OVHcloud Algemene Servicevoorwaarden.

3. BESCHRIJVING VAN DE SERVICES

3.1. Algemeen

In het kader van de Service levert OVH (of hierna “OVHcloud” genoemd) aan de Klant een “Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud”, die bestaat uit een of meer Virtual Datacenters binnen een beveiligd privénetwerk.

De fysieke middelen die in het kader van deze Service worden geleverd, zijn dedicated en exclusief voor een Klant.

De Service Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud is ontworpen voor zakelijke gebruikers en stelt de Klant in staat zijn eigen beveiligde privénetwerk te gebruiken.

De Service kan beperkingen met zich meebrengen (bijvoorbeeld het aantal Virtual Machines dat kan worden gebruikt in een Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud, gebruik, bandbreedte, enz.). Deze beperkingen worden beschreven in de documentatie/specificatie die beschikbaar is op de OVHcloud-website. De Klant verbindt zich ertoe deze in acht te nemen.

In het kader van de Service beheert de Klant zijn IP-adressen. De Klant is verantwoordelijk voor het juiste beheer ervan om de goede werking van zijn Service te garanderen. De Klant moet zorgen over voldoende IP-adressen te beschikken om, indien van toepassing, de Hypervisor in staat te stellen om voor elk van zijn Virtual Machines een IP-adres toe te wijzen. De Klant is daarom als enige verantwoordelijk voor het gebruik van de IP-adresresources die in het kader van de Service zijn toegewezen of gehuurd.

Elke Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud heeft zijn eigen beveiligde privénetwerk.

De uitgaande bandbreedte van de Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud is beperkt tot een maximale datasnelheid. De gegarandeerde publieke bandbreedte hangt af van de Reeks van de service.

Commerciële reeks	Gegarandeerde publieke bandbreedte
OVHcloud Managed vSphere	n.v.t.
OVHcloud Managed vSphere, Hyperconverged Storage (vSAN)	10 Gbps
OVHcloud Managed vSphere, Network Security (NSX)	10 Gbps
OVHcloud Managed vSphere, Software-Defined Datacenter (vSAN en NSX)	10 Gbps

OVHcloud herinnert de Klant eraan dat hij via zijn Virtualisatie-interface de geschiedenis van het bandbreedtegebruik van zijn Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud kan raadplegen, evenals de gemiddelde snelheid.

OVHcloud biedt de Klant verschillende reeksen Virtual Datacenters, waarvan de beschrijving online beschikbaar is op de OVHcloud-website.

De productlijn Hostservers en de gekozen Virtual Datacenter-reeks bepalen welke functies en prestaties beschikbaar zijn binnen het Virtual Datacenter.

3.2. Functies

3.2.1. Virtualisatie-interface

De Service is gebaseerd op inherente functies van de geïncorporeerde Producten van Derden, te weten het softwarepakket VMware®, een OVHcloud-partner, waarmee servers (“VMware vSphere® Hypervisors”), netwerken (“VMware NSX®”), opslag (“VMware vSAN®”) en monitoring (“VMware vRealize® Operations™”) gevirtualiseerd kunnen worden, in overeenstemming met de momenteel van kracht zijnde specifieke voorwaarden van VMware®. Alle Producten van Derden uit het VMware®-softwarepakket (de Virtualisatie-interfaces) worden gehost op resources die rechtstreeks door OVHcloud worden beheerd en die zich buiten de Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud van de Klant bevinden.

Elke Virtualisatie-interface heeft zijn eigen functies. De Klant dient ervoor te zorgen dat hij een geïnformeerde keuze maakt over de Virtualisatie-interface en erkent dat de vSphere® Hypervisor-selectie later niet meer kan worden gewijzigd. De Klant erkent ook dat volledige functiecompatibiliteit en interoperabiliteit tussen Virtualisatie-interfaces niet kan worden gegarandeerd.

3.2.2. VM Encryption

VM Encryption maakt gebruik van een ingebouwde functie van vSphere 6.5 of hoger, die het mogelijk maakt gegevens van Virtual Machines onmiddellijk te versleutelen met behulp van een encryptiesleutel. Deze wordt geleverd door een component die zich buiten de Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud bevindt (een keyserver) of door de ingebouwde functie “Native Key Provider” van vSphere 7.0 om de in de datastore van de Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud opgeslagen gegevens te versleutelen.

De Klant is verantwoordelijk voor het beheer van zijn eigen encryptiesleutel(s) (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, back-ups hiervan); OVHcloud is hiervoor in geen enkel geval verantwoordelijk.

3.2.3. Identity source

Met deze functie kunnen gebruikers hun eigen LDAP-server (*Lightweight Directory Access Protocol*) verbinden met hun Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud om de authenticatie en identificatie voor bestaande accounts te managen. De Klant is als enige verantwoordelijk om ervoor te zorgen dat zijn LDAP-server over een geschikte verbinding beschikt.

3.2.4. 2FA (Dubbele authenticatie)

De functie 2FA biedt een methode voor dubbele authenticatie wanneer men verbinding legt met een managementinterface. De Klant heeft om verbinding te leggen niet alleen een gebruikersnaam en wachtwoord nodig, maar ook een tijdelijk toegangstoken. De Klant is verantwoordelijk voor het genereren van toegangstokens.

3.2.5. vRack

Met vRack kan de Klant alle of een deel van de door OVHcloud geleverde resources (Hostservers en Opslagruimtes) verbinden, met inbegrip van resources in meerdere omgevingen en/of geografisch uiteengelegen OVHcloud-Datacenters. Deze methode wordt gebruikt zodat Virtuele functies op dedicated vLAN's werken. Daardoor kunnen deze vLAN's verder worden gebruikt door andere Virtual Machines op andere Hosted Private Clouds VMware on OVHcloud in andere OVHcloud-Datacenters of met andere OVHcloud-services.

Het vRack van de Klant wordt softwarematig afgeschermd van de andere onderdelen van de OVHcloud-Backbone.

De Klant is als enige verantwoordelijk voor het beheer van zijn vRack en de daarop geïmplementeerde Resources. De Klant dient de samenstelling van het vRack (verbonden Resources) en de logische configuratie (softwarematig netwerk en subnetarchitectuur) te bepalen. De Klant beheert zijn vRack rechtstreeks via zijn Managementinterface. De Klant kan zijn eigen infrastructuur en externe resources volledig veilig met het vRack verbinden, bijvoorbeeld via de OVHcloud Connect-Service.

3.3. Aanvullende services

In het kader van de Service Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud kan de Klant zich abonneren op de volgende aanvullende Services, die onderworpen zijn aan hun eigen Bijzondere Voorwaarden.

- Veeam Managed Backup;
- Disaster Recovery Plan;
- OVHcloud Connect.

4. GEBRUIKSVORWAARDEN VAN DE SERVICE

4.1. Verkiesbaarheid

Het abonnement op de Service Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud is uitsluitend beschikbaar voor zakelijke gebruikers die niet onder de geldende Consumentenwetgeving vallen. In afwijking van de bepalingen van de Algemene Servicevoorwaarden zijn de annuleringsvoorwaarden niet van toepassing op de Service.

4.2. Abonnement

Naast het gekozen Pack kan de Klant ook aanvullende resources en Services aan het Pack toevoegen, die kunnen bestaan uit een extra Hostserver, Opslagruimte of opties die in de bijlage of op de OVHcloud-site beschreven zijn.

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

4.3. Toepasselijke voorwaarden

Op de Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud-Services zijn de geldende Servicevoorwaarden van toepassing, in het bijzonder de onderhavige Bijzondere Voorwaarden, de Algemene Servicevoorwaarden van OVHcloud en de momenteel geldende toepasselijke Voorwaarden voor Producten van Derden. De Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud-Services moeten volgens de meest recente versie van de bovenvermelde Servicevoorwaarden gebruikt worden.

4.4. Verantwoordelijkheid 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 Gegevens 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 Services voordat hij deze gebruikt.

OVHcloud beperkt zich tot onderhoudswerkzaamheden aan de infrastructuur en is verantwoordelijk voor de levering van energie en de aansluiting op het netwerk van de Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud van de Klant.

De Klant bevestigt dat hij over alle technische kennis beschikt die nodig is om een Virtualisatieservice, zoals Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud, correct te beheren.

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

De Klant verbindt zich tot een verantwoord gebruik van de Service, met name van de toegewezen netwerkresources, en zorgt ervoor dat hij over voldoende resources beschikt om te garanderen dat zijn Virtual Machines goed functioneren.

4.5. Onderhoud

Om de goede werking van de Services te waarborgen voert OVHcloud onderhoudswerkzaamheden uit. De Klant zal van elk gepland onderhoud in kennis worden gesteld, hetzij per e-mail gericht aan het door de Klant opgegeven adres voor zijn admin/tech NIC, door publicatie op de OVHcloud Status pagina van de OVHcloud-website of door rechtstreeks contact met de Klant per telefoon of een andere manier. Deze berichten zullen nauwkeurig beschrijven welke type onderhoud gepland is.

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 onze 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 we wachten op een leverancier om een patch of correctie te leveren, dan zal OVHcloud deze periode moeten verlengen om de volledige correctie te kunnen leveren en rekening te houden met de door de fabrikant benodigde tijd.

- b) Standaard. Deze onderhoudstaken zijn niet van kritieke of dringende aard. Ze zijn van middelgroot belang en kunnen alleen voor de Klant of het hele bedrijf 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) Normaal. Deze taken hebben weinig of geen merkbare impact die tot een serviceverlies voor de klant zou kunnen leiden. 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.

Als onderdeel van het Levenscyclusbeheer werkt OVHcloud de Infrastructuur bij door middel van geplande onderhoudswerkzaamheden. Tijdens dit proces kunnen Hostservers geforceerd worden geüpdatet, als dat nodig is voor een goed verloop van het onderhoud. Als de Private Cloud-omgeving zodanig is gedimensioneerd (met voldoende Reken- en Opslagresources) dat de automatisering de Hostserver veilig opnieuw kan opstarten, dan start OVHcloud de Hostservers opnieuw op, zodat deze zonder enige downtime up-to-date zijn. Als de omgeving dusdanig is gedimensioneerd dat de automatisering niet veilig opnieuw kan opstarten, dan moet de Klant de Hostservers binnen een (1) maand na de installatie van de nieuwe versie opnieuw opstarten. Als de herstart niet is uitgevoerd, zal OVHcloud de automatische herstart aan het einde van deze 30 dagen uitvoeren. Deze herstart kan niet gebeuren bij Hostservers in onderhoudsmodus en het opnieuw opstarten zal downtime veroorzaken.

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 onderhoudsacties 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 Virtual 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 van verschillende softwarecomponenten die onderdeel zijn van de service Hosted Privated Cloud VMware on OVHcloud, in het bijzonder VMware vCenter, VMware NSX, VMware vROps, Veeam Backup Server en Zerto. We voeren de updates uit die door de verschillende softwareleveranciers worden

gepubliceerd, volgens de momenteel geldende Voorwaarden voor Producten van Derden. Updates van VMware-componenten kunnen leiden tot automatische updates van de ESXi-hypervisor.

Als een softwarecomponent echter ingrijpend verandert (bijvoorbeeld een overstap van VMware NSX-V naar VMware NSX-T) en/of als het in productie implementeren ongetwijfeld een impact heeft op de productie van de Klant, dan is de Klant verantwoordelijk voor de implementatie in productie en kan de update leiden tot een tariefwijziging van de Service.

Voor ESXi-installaties op dedicated resources van de Klant (Hostserver) wijst OVHcloud de Klant op de hierboven beschreven informatie. De Klant is volledig verantwoordelijk voor kleine ESXi-updates (patches) en voert deze zelf uit. In dit verband raadt OVHcloud de Klant aan om regelmatig de beschikbare updates te controleren bij de producent van VMware. De Klant kan hiervoor VUM (*Virtual Update Manager*) van VMware gebruiken. OVHcloud is niet verantwoordelijk voor een mogelijk probleem met de werking van de Service dat het gevolg is van door de Klant geïnstalleerde updates van de Hypervisor. De Klant is tevens volledig verantwoordelijk als updates of patches van de Hypervisor niet zijn verricht.

Als de Klant een door OVHcloud geleverde update weigert, wordt de Virtualisatie-interface niet verbeterd en beschikt hij niet over nieuwe functies. OVHcloud behoudt zich het recht voor om oude versies van de Hypervisor niet te onderhouden of te verbeteren. Het is mogelijk dat de klant moet overstappen op een latere versie van de Virtualisatie-interface om ervoor te zorgen dat de service efficiënt blijft werken. Onder oude versies van de Hypervisor worden de laatste twee grote versies verstaan die voorafgaan aan de actuele, door OVHcloud geleverde versie.

Daarnaast behoudt OVHcloud zich het recht voor om de service voor de Klant te beperken of op te schorten, wanneer het niet toepassen van een update door de Klant een beveiligingsrisico oplevert (voor de Klant, OVHcloud en/of derden). Indien dit gebeurt, zal OVHcloud de Klant hiervan onmiddellijk op de hoogte brengen.

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

De Klant erkent dat de Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud-Services naar eigen goeddunken worden ontwikkeld door OVHcloud, haar partners en externe leveranciers, die de in het kader van de Service gebruikte oplossingen volgens hun eigen roadmap leveren. Het kan noodzakelijk zijn dat de Klant overstapt naar een latere versie van de Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud-Services om te garanderen dat de Service effectief werkt.

4.6. Limieten en beperkingen

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

De Klant is ervoor verantwoordelijk dat de Service conform de gebruikslicenties van de geïntegreerde oplossingen wordt gebruikt. OVHcloud behoudt zich het recht voor controles uit te voeren om te controleren of 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.

Voor het activeren van bepaalde functies kan een minimum aantal Hostservers vereist zijn.

4.7. Bedrijfscontinuïteit

De Klant wordt eraan herinnerd dat, tenzij anders vermeld, de service Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud 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 Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud-services in verschillende Datacenters bestellen, waardoor hij over resources 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.

De Klant kan de DRP-optie gebruiken. De Bijzondere Voorwaarden hiervan zijn bijgevoegd bij dit document.

4.8. Back-ups

OVHcloud heeft geen verplichting tot het maken van back-ups van de op de Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud gehoste gegevens van de Klant. Het is daarom de verantwoordelijkheid van de Klant om alle noodzakelijke maatregelen te nemen om zijn gegevens te beschermen in geval van verlies of beschadiging van gedeelde gegevens, ongeacht de reden, met inbegrip van gegevens die niet uitdrukkelijk in deze Voorwaarden zijn vermeld. De Klant kan de Backup-optie gebruiken. De Bijzondere Voorwaarden hiervan zijn bijgevoegd bij dit document.

5. SERVICE LEVEL AGREEMENT

Om zich te kunnen beroepen op het hieronder gedefinieerde Service Level Agreement moet de Klant binnen een Virtual Datacenter in een Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud-service:

- a) beschikken over minimaal twee identieke Hostservers met dezelfde technische specificaties (d.w.z. de identieke componenten moeten de CPU en het RAM zijn), met minimaal drie identieke Hostservers voor de OVHcloud Managed vSphere, Hyperconverged Storage en OVHcloud Managed vSphere, Software-defined Datacenter -productreeks;
- b) de High Availability-optie ("HA") (en de onderdelen ervan) inschakelen in de Virtualisatie-interface;
- c) over voldoende capaciteit op het cluster beschikken om een Virtual Machine te starten; en
- d) bij een Virtual Datacenter inclusief vSAN moet 20% van de opslagcapaciteit van het betreffende cluster beschikbaar zijn.

Onderhoudswerkzaamheden (zoals gedefinieerd in artikel 3.5.1) die een impact hebben, zijn uitgesloten van het Service Level Agreement ("SLA").

Het SLA is van toepassing op een Serviceniveau dat gebaseerd is op het Virtual Datacenter en de toegevoegde Reeks. Als een gedeelde component voor een of meer Reeksen wordt gebruikt, dan moet deze worden behandeld als een afzonderlijk incident. Hierdoor kan de Klant meerdere servicetegoeden eisen als en wanneer een gedeeld onderdeel (de SSL-gateway, het vCenter of een ander gedeeld onderdeel) getroffen wordt en niet beschikbaar is.

Wanneer de Klant besluit een Virtual Datacenter van een bepaalde Reeks toe te voegen, bepaalt de gekozen Reeks de Bijzondere Voorwaarden en het SLA-niveau die van toepassing zijn op dat Virtual Datacenter.

"Maximum aantal beschikbare minuten" is het totale aantal minuten binnen een maand facturatie voor een bepaald Virtual Datacenter, waarin de managementtools van Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud zijn geïmplementeerd als onderdeel van een OVHcloud-abonnement.

"Uitvaltijd" is het totale aantal minuten binnen een maand facturatie voor een Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud dat de 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 Service dat niet conform de voorwaarden van het Contract is, wordt een bepaalde minuut als onbeschikbaar beschouwd indien:

- a) Alle virtual machines in een gebruikt cluster geen verbinding hebben gedurende vier opeenvolgende minuten;
- b) Geen van de virtual machines toegang tot de opslag heeft gedurende vier opeenvolgende minuten;
- c) Geen van de virtual machines opgestart kan worden gedurende vier opeenvolgende minuten;
- d) de vCenter-server geen verbinding heeft gedurende vier opeenvolgende minuten; of
- e) NSX Manager geen verbinding heeft gedurende vier opeenvolgende minuten.

Als aan meerdere voorwaarden tegelijkertijd is voldaan, wordt de gebeurtenis met de langste duur genomen om het aantal onbeschikbare minuten te bepalen. Bijvoorbeeld: op T0 zijn vCenter en NSX Manager niet meer

beschikbaar. Op T0 +6 minuten wordt NSX Manager wordt bereikbaar, op T0 +12 minuten wordt vCenter weer bereikbaar; de uitvaltijd is dan 12 minuten.

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

Maandelijks beschikbaarheidsniveau	Servicetegoed
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

De verplichting voor het leveren van een vervangende Hostserver bedraagt 43 minuten.

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

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. Om de schadevergoedingen te berekenen, worden de periodes van onbeschikbaarheid berekend vanaf de melding van het incident bij OVHcloud door het openen van een ticket via de interface of een telefoongesprek met het supportteam, totdat de storing is opgelost en de bevestiging van de oplossing door OVHcloud is verstuurd. Het wordt berekend met de volgende formule: $[(\text{Maximum aantal beschikbare minuten} - \text{Uitvaltijd}) / \text{Maximum aantal beschikbare minuten}] * 100$.

De geplande schadevergoedingen voor het niet respecteren van de SLA's vormen een forfaitaire vergoeding voor alle schade die voortvloeit uit het niet naleven van het SLA, 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 schadevergoedingen niet cumulatief. In dat geval wordt de gunstigste schadevergoeding voor de Klant toegepast.

Het cumulatieve maandelijkse totale bedrag (alle incidenten en SLA's bijeen) aan schadevergoedingen die OVHcloud verschuldigd kan zijn, is in zijn geheel beperkt tot 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 schadevergoedingen zijn niet verschuldigd indien het niet respecteren van het SLA het gevolg is van:

- (i) gebeurtenissen of factoren die buiten de controle van de OVHcloud vallen, zoals, maar niet uitsluitend, overmacht, pandemie, oorzaak bij een derde partij, defect of verkeerd gebruik van hardware of software onder controle van de Klant,
- (ii) het niet nakomen door de Klant van zijn verplichtingen uit hoofde van dit Contract (met name gebrek aan medewerking bij het oplossen van het incident en validatie van het Token wanneer gevraagd door OVHcloud),
- (iii) verkeerd of ongepast gebruik van de Service door de Klant (met name slechte netwerkconfiguratie, verzadiging van de opslagruimtes, verkeerd gebruik van systemen, software of andere elementen die de Klant in het kader van de Services gebruikt),
- (iv) gepland onderhoud,

- (v) opschorting volgens de voorwaarden bepaald in artikel 3 van de Algemene Servicevoorwaarden van OVHcloud of
- (vi) een hack of een 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 kunnen met alle middelen worden bepaald, in het bijzonder op basis van elementen uit het informatiesysteem van OVHcloud (zoals verbindinggegevens) die, zoals expliciet overeengekomen, ontvankelijk zullen zijn.

6. DUUR, BETALING, VERLENGING EN EINDE VAN DE DIENST

6.1. Duur

De Klant verbindt zich ertoe de service gedurende de hele, bij de bestelling gekozen abonnementsperiode, te gebruiken.

Tijdens de verbintenisperiode is de Klant voor de onder het contract vallende resource:

- geautoriseerd om zijn Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud te upgraden naar een uitgebreider model Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud (dat wil zeggen met meer RAM- en CPU-resources per Hostserver). In dat geval verlengt de Klant zijn abonnementsperiode voor dezelfde duur als oorspronkelijk gekozen. De Klant is verantwoordelijk voor het beheren van de afloopdata van al zijn eenheden Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. Deze upgrade-flexibiliteit is beperkt tot één wijziging per verbintenisperiode.
- niet geautoriseerd om zijn Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud te downgraden.

De geldende prijzen en betaalmethoden zijn beschikbaar op de OVHcloud-website.

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

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

Bovendien kan het contract worden opgezegd volgens de Algemene Servicevoorwaarden van OVHcloud.

De Klant kan de configuratie van de in rekening gebrachte Service wijzigen. 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 van OVHcloud.

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.

6.2. Betaling

Tijdens de Bestelling en bij verlenging van de Service wordt een factuur opgesteld en automatisch voldaan middels de door de Klant opgeslagen betaalmethod. De Klant verbindt zich ertoe altijd een geldige betaalmethod uit de beschikbare methoden te kiezen en op te slaan.

De Klant verbindt zich ertoe altijd over voldoende middelen op zijn bankrekening en op de gebruikte betaalmethod te beschikken, zodat zijn facturen binnen de geplande termijn kunnen worden betaald.

Als OVHcloud niet in staat is om via de gekoppelde betaalmethod een bedrag te incasseren, dan wordt een e-mail naar de Klant gestuurd met de vraag om het bedrag van de openstaande factuur zo snel mogelijk te voldoen. Als het bedrag niet betaald wordt, dan zal OVHcloud de Service van rechtswege opschorten.

6.3. Verlenging

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

Als de Initiële periode niet op de eerste dag van een kalendermaand begint (aanvang gedurende de maand), dan wordt de verlengingscyclus van de Service opnieuw uitgelijnd met een kalendercyclus bij de eerste verlenging, zodat de volgende Verlengingsperiodes op de eerste dag van een kalendermaand beginnen. (Bijvoorbeeld: voor een Service die aanvankelijk voor een (1) jaar op 24 mei 2017 werd afgesloten, leidt de automatische verlenging aan het einde van de Initiële periode tot een verlenging van de Service van 24 mei 2018 tot en met 31 mei 2019).

Als de Klant niet wenst dat de Service verlengd wordt aan het einde van de Initiële periode of de lopende Verlengingsperiode („Verlengingsdatum“), dan moet hij de automatische betaalfunctie in zijn Managementinterface deactiveren.

De automatische betaalfunctie moet als volgt worden gedeactiveerd om te zorgen dat alles goed verloopt en de Service daadwerkelijk aan het einde van de Initiële periode of de lopende verlengingsperiode wordt gestopt:

- a) Voor Services met een maandelijkse verlengingscyclus uiterlijk vóór de 19e van de kalendermaand om 23.00 uur (Midden-Europese tijd),
- b) Voor Services met een niet-maandelijkse verlengingscyclus (driemaandelijks, halfjaarlijks, jaarlijks, enz.) uiterlijk vóór de 19e dag van de kalendermaand vóór de Verlengingsdatum om 23.00 uur Midden-Europese tijd (Bijvoorbeeld: om een Service die voor een (1) jaar in juni 2018 is afgesloten, aan het einde van de Initiële periode te beëindigen, moet de automatische betaling gedeactiveerd zijn vóór 19 mei 2019 om 23.00 uur Midden-Europese tijd).

Indien de automatische betaling volgens de hierboven vermelde voorwaarden gedeactiveerd is, dan wordt de betreffende Service automatisch opgezegd en verwijderd na afloop van de Initiële periode of de lopende Verlengingsperiode („Afloopdatum“) met inbegrip van alle content en gegevens, die de Klant in het kader van de Service heeft opgeslagen. De Klant is verantwoordelijk voor het nemen van alle noodzakelijke maatregelen om ervoor te zorgen dat zijn content en gegevens bewaard blijven voordat de Service wordt beëindigd.

Desalniettemin behoudt de Klant tot 24 uur voor de Afloopdatum de mogelijkheid de Service te verlengen door de automatische betaalmethode te reactiveren of door de volgende Verlengingsperiode vooruit te betalen.

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. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om hier rekening mee te houden.

6.4. Einde van de Service

Als de Service Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud niet verlengd of opgezegd wordt, ongeacht de reden waarom, dan zullen alle Virtuele functies, gegevens en opgeslagen informatie automatisch en onomkeerbaar gewist worden (inclusief back-ups en gerepliceerde gegevens).

Voordat zijn Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud-service afloopt of alvorens een Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud-service te beëindigen of te verwijderen, wordt de Klant geacht de noodzakelijke back-ups en gegevensoverdrachten te verrichten om de opgeslagen gegevens te bewaren.

OVHcloud wist en vernietigt de disks aan het einde van de Service volgens de vastgestelde en gedocumenteerde procedures:

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

7. FINANCIËLE VOORWAARDEN

7.1. Facturering

OVHcloud kan voor hetzelfde product verschillende tarieven bieden, zoals aangegeven op de OVHcloud-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 abonnementsstarief. 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.

Bij deze wordt verduidelijkt dat, als de Klant zich op de 15e dag van een bepaalde maand heeft geabonneerd op Private Cloud Premier, hij voor een vooruitbetaling van 30 dagen wordt gefactureerd en gedebiteerd. Aan het begin van de kalendermaand volgend op het abonneren op de services, en indien de Klant hetzelfde product en exact dezelfde opties behoudt, dan zal OVHcloud een factuur uitschrijven 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, in rekening gebracht. Als de Klant op een bepaald moment gedurende een kalendermaand extra resources (Hostserver, Opslagruimte) toevoegt, dan zal hetzelfde synchronisatieproces worden toegepast om alle facturatie aan het begin van de kalendermaanden te houden.

7.2. Extra resources

De Klant kan, op verzoek, tijdelijk de Opslagruimte vergroten en/of Hostservers aan zijn Virtual Datacenter toevoegen. Deze extra Infrastructuren worden aan de Klant gefactureerd volgens de geldende tarieven die op het moment van de bestelling op de OVHcloud-site beschikbaar zijn en ze worden onmiddellijk met automatische incasso betaald.

7.3. 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 door de Klant voor de lopende maand geabonneerde Services in rekening brengen en dit zal een factuur op basis van uurtarief zijn. Elk begonnen uur moet worden betaald. De factuur wordt aan het einde van de maand opgesteld en direct betaald via automatische incasso.

7.4. Late betaling en niet betalen

Alle services worden maandelijks, een maand vooraf gefactureerd en direct via automatische incasso betaald. Indien de betaling niet binnen de gestelde termijnen plaatsvindt, met inbegrip van een gedeeltelijke betaling, dan zal de dienstverlening worden onderbroken. Indien er vier (4) dagen na het per e-mail verzenden van een betalingsherinnering nog niet is betaald, dan zijn de gevolgen van dit verzuim te betalen als volgt:

- 1) de Klant kan geen Services toevoegen;

- 2) zeven (7) dagen na het onderbreken van de service heeft OVHcloud het recht (i) de dienst permanent te onderbreken en (ii) alle op de infrastructuur opgeslagen gegevens te verwijderen.

8. 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 reeks 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 meer bestellen in deze versie of in deze reeks.
- **"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 resources of extra services 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 servicetegoeden 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 eerste aan om over te stappen op de nieuwste beschikbare versie of reeks.

Andere termen die te maken hebben met de levenscyclus van de Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud zijn:

- **"Bèta"**: Dit is een fase waarin het product ter beschikking kan worden gesteld, zodat de Klant het kan testen voordat het voor iedereen beschikbaar is. Tijdens deze fase worden geen SLA's of officiële ondersteuning geboden. Het gebruik van het product tijdens de bèta-fase mag nooit voor productie bestemd zijn.
- **"Middleware-ondersteuning"**: OVHcloud biedt ondersteuning voor software van Derden voor de laatste twee (2) hoofdversies. OVHcloud raadt de Klant aan om over te schakelen naar de nieuwste versie die bij OVHcloud beschikbaar is. Ondersteuning voor software van Derden is beschikbaar zolang de leverancier van deze software het product voor iedereen levert en zolang hij publiek en onder dezelfde voorwaarden ondersteuning verleent voor het product. OVHcloud behoudt zich het recht voor elk product van Derden op elk gewenst moment te beëindigen. OVHcloud zal de Klant minstens 3 maanden van tevoren van deze wijziging op de hoogte brengen.

9. SERVICE IN TESTFASE

OVHcloud behoudt zich het recht voor om diensten of nieuwe functies aan te bieden als "Test"-versie (hierna genoemd de **"Test-service(s)"**).

Als **"Test"** wordt elke fase van het ontwikkelproces van de Service gedefinieerd waarin de Klant een OVHcloud-dienst mag gebruiken voordat deze effectief op de markt wordt gebracht, om bij te dragen aan de verbetering ervan en eventuele problemen te detecteren. De identificatie van een Test-service wordt met alle middelen gedaan door OVHcloud. Bijvoorbeeld, elke serviceversie die door OVHcloud op de OVHcloud

Internetsite als een Alpha-, Beta- of Gamma-versie wordt aangeduid, wordt in de zin van het onderhavige contract beschouwd als een Test-service.

De Klant kan worden gevraagd om regelmatige feedback over het gebruik van de Service in de testfase te geven via de verschillende kanalen die vooraf door OVHcloud zijn aangemaakt en ter beschikking zijn gesteld. De Klant verklaart dat hij op de hoogte is gesteld en kennis heeft genomen van het feit dat de door OVHcloud geleverde Test-Service in een testfase verkeert, volgens de gewoonlijk aan deze term verbonden betekenis. De Klant verbindt zich daarom alle risico's (zoals instabiliteit, storingen, onbeschikbaarheid, verlies of wijziging van gegevens, enzovoorts) te dragen die deze fase met zich meebrengt. De serviceniveaus (SLA's) die in deze Bijzondere Voorwaarden zijn vermeld, zijn niet van toepassing op Test-services.

In dit verband herinnert OVHcloud de Klant eraan dat het ten zeerste wordt afgeraden om gedurende de testperiode bestanden op de Test-service op te slaan die van vitaal of essentieel belang voor zijn bedrijf zijn. De Klant verbindt zich ertoe geen persoonsgegevens op te slaan op de Test-service.

De commercialisering en de continuïteit van de Service na het einde van de Testfase worden niet gegarandeerd door OVHcloud. OVHcloud behoudt zich het recht voor de Test-service op elk gewenst moment en zonder vergoeding op te schorten of zelfs te beëindigen. OVHcloud behoudt zich daarom de mogelijkheid voor de Test-service zonder voorafgaande kennisgeving of vergoeding te beperken, te limiteren of op te schorten, als blijkt dat de Klant de hem geleverde diensten gebruikt voor eender welke activiteit die niet in overeenstemming is met de contractuele voorwaarden van OVHcloud of niet overeenkomt met de doeleinden van de in het kader van de Test-service uitgevoerde test.

In het geval dat de testfase niet verlengd wordt, zal OVHcloud ernaar streven de Klant hiervan vooraf op de hoogte te stellen. OVHcloud zal vervolgens alle door de Klant op de Test-service opgeslagen gegevens wissen. Aan het einde van de Test-service, om welke reden dan ook, zal OVHcloud alle door de Klant op deze service opgeslagen gegevens wissen.

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

	OVHcloud	KLANT
Onderhoud		
Hardware van de Private Cloud-Infrastructuur	X	
Virtualisatie-interface	X	X
Door de Klant geïnstalleerde software		X
Door OVHcloud geleverde software	X	
Back-up		
Virtual Machine en Content van de Klant		X
Door OVHcloud geleverde configuraties	X	
Onderhoud van VEEAM Back-up	X	
Gebruik van VEEAM Back-up (inclusief het waarborgen van de prestaties en de integriteit van de back-up)		X
Werking van de Service		
Beheer		X
Beschikbaarheid van de Infrastructuur	X	
Reversibiliteit		
Data recovery		X
Gegevens verwijderen bij beëindiging	X	
Beveiliging		
Hosted Private Cloud-infrastructuur	X	
Virtuele architectuur die in de Hosted Private Cloud gehost wordt		X
Back-up van inhoud van Virtual Machines		X
SPECIFIEK VOOR PCI DSS		
Op te nemen in PCI DSS		

BIJLAGE 2 VEEAM MANAGED BACKUP

In dit document worden de specifieke voorwaarden beschreven en uiteengezet die van toepassing zijn op de Service Veeam Managed Backup, die door OVHcloud in het kader van haar Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud Service (hierna "Backup-optie" of "Veeam Managed Backup" genoemd) wordt geboden. Het vormt een aanvulling op en maakt onlosmakelijk deel uit van de Bijzondere Voorwaarden van Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. In geval van tegenstrijdigheden of inconsistenties prevaleert deze bijlage.

1. BESCHRIJVING

Met de Backup-optie kan de Klant een back-up maken van de Virtual Machines op zijn Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud en de daarin opgeslagen gegevens (hierna "Back-up" genoemd). Deze back-upfunctie is ingebouwd in de Management- en Virtualisatie-Interfaces. De Backup-optie is een optionele Service die niet standaard is inbegrepen in de kosten van de Service Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. Voor deze Optie is een specifieke bestelling of activering vereist en hiervoor worden extra kosten in rekening gebracht.

2. SOFTWARE

De software waarmee de Klant de Backup-optie kan gebruiken, is ontwikkeld door externe leveranciers ("Producten van derden"). OVHcloud neemt niet deel aan het creëren en ontwikkelen van deze Producten van derden die in het kader van de Optie aan de Klant ter beschikking worden gesteld. Daarom is OVHcloud niet verantwoordelijk voor de Producten van derden die in het kader van de Service ter beschikking worden gesteld. Deze kunnen technische fouten, beveiligingskwetsbaarheden, incompatibiliteiten of instabiliteit bevatten. OVHcloud geeft geen garanties ten aanzien van de Producten van derden die in het kader van de Service ter beschikking worden gesteld. De Klant mag de Producten van derden die door OVHcloud in het kader van de Service ter beschikking zijn gesteld, alleen gebruiken in overeenstemming met de momenteel geldende en toepasselijke algemene gebruiksvoorwaarden van de Externe leverancier. Dit sluit met name de mogelijkheid uit om te decompileren, zich toegang te verschaffen tot broncode, opnieuw op andere infrastructuren te installeren of sublicenties uit te geven voor de ter beschikking gestelde programma's of systemen van Producten van derden. OVHcloud en de externe leverancier behouden zich het recht voor om de Producten van derden op elk gewenst moment te wijzigen.

3. MECHANISMEN VAN DE BACKUP-OPTIE

De back-ups worden gemaakt met het Product van derden genaamd "Veeam Managed Backup". Vanuit het OVHcloud Control Panel activeert de Klant de optie Veeam Managed Backup in zijn Managementinterface. Hij kiest uit 3 niveaus: Standard, Advanced of Premium. Zodra een van deze producten op de Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud van de Klant is geselecteerd en geactiveerd, is dit het enige product dat beschikbaar is om al zijn Virtual Machines te back-uppen. Het aantal incrementele back-ups, volledige back-ups en extra functies dat beschikbaar is, hangt af van het serviceniveau dat in de Managementinterface is geselecteerd. Back-ups worden niet standaard gerepliceerd. Dit is alleen beschikbaar op de meest uitgebreide producten. Bij elke update wordt met behulp van een controle-applicatie automatisch een coherentiecontrole uitgevoerd tussen de Virtual Machine waarvan een back-up is gemaakt en de back-up zelf. Deze controle heeft alleen betrekking op de coherentie van het back-upbestand en het bronbestand en controleert niet de integriteit van de Back-up of de daarin opgeslagen gegevens. Als er een fout of incoherentie wordt gedetecteerd, wordt er door het systeem automatisch een nieuwe Back-up gemaakt. Als nieuwe incoherenties of fouten worden gedetecteerd, dan worden deze vermeld in het dagelijkse Back-uprapport dat aan de Klant wordt verzonden. Deze coherentiecontrole is een inspanningsverplichting en OVHcloud accepteert geen enkele verantwoordelijkheid als deze controle faalt of als de geback-upte of gedupliceerde gegevens beschadigd zijn. De Backup-opties zijn ontworpen voor het back-uppen van Virtual Machines die niet groter zijn dan twee (2) terabytes.

4. OPSLAGRUIMTE

De opslagresources die aan de Backup-optie zijn toegewezen, worden gedeeld. De aan de Klant toegekende opslagresources zijn softwarematig afgeschermd van de aan andere Klanten van OVHcloud toegewezen opslag en zijn fysiek gescheiden van de Infrastructuur waarin de Klant zijn Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud heeft geïmplementeerd. De Opslagruimte die voor de Backup-optie wordt gebruikt, bevindt zich in hetzelfde Datacenter als de Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud-Service waarvan een back-up wordt gemaakt. De Klant dient ervoor te zorgen dat de locatie van het Datacenter voldoet aan zijn behoeften en vereisten.

5. GEBRUIKSVORWAARDEN

De Klant is als enige verantwoordelijk voor het gebruik van de Backup-optie, met name voor (a) het selecteren van de Virtual Machines van zijn Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud waarvan een back-up moet worden gemaakt, (b) het controleren dat de Back-up goed is uitgevoerd, (c) het controleren van de integriteit van de back-ups met behulp van door de Klant geschikt geachte tools, en (d) in geval van een mislukte back-up, het starten van een nieuwe back-up, indien nodig door contact op te nemen met OVHcloud Support. OVHcloud is niet betrokken bij de back-up- of herstelbewerkingen die in het kader van de Services worden uitgevoerd. OVHcloud kan niet aansprakelijk worden gesteld voor defecten, storingen of fouten in de Back-upbewerkingen. De Klant zal zo spoedig mogelijk melding maken van een ontdekte storing, fout of kwetsbaarheid in de werking van de Back-ups. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de inhoud van de Back-ups. De klant garandeert dat hij over de vereiste rechten beschikt en aan de toepasselijke regelgeving voldoet. OVHcloud is niet op de hoogte van de inhoud en de activiteiten waarvoor de Klant de oplossing voor Backup & Herstel gebruikt. De Backup-optie kan worden opgeschort en beëindigd in overeenstemming met de Algemene en Bijzondere Voorwaarden die van toepassing zijn op de Service Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. OVHcloud is alleen verplicht de middelen ter beschikking te stellen.

6. FACTURATIE

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

7. EINDE VAN DE SERVICES

Bij het verwijderen, opnieuw installeren of wijzigen van de configuratie van een Virtual Machine of een Back-up, of bij het opzeggen of niet verlengen van een Service Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud of de Backup-optie, worden alle Back-ups (met inbegrip van de gegevens en informatie die ze bevatten) automatisch en onomkeerbaar gewist. Alvorens deze handelingen te verrichten en ook vóór de vervaldatum van de Backup-optie of van de Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud-Services, is de Klant verantwoordelijk om zijn Virtual Machines (met inbegrip van alle gegevens en informatie die ze bevatten) te back-uppen of over te zetten naar andere apparaten, om ze te beschermen tegen verlies of wijzigingen.

8. SERVICE LEVEL AGREEMENT

Het SLA wordt gedefinieerd als de beschikbaarheid van de door OVHcloud geleverde Veeam Managed Backup Service, zodat de Klant dagelijkse back-uptaken kan uitvoeren en zodat deze taken beschikbaar zijn voor de Klant. Hiervoor verzamelen we een reeks metingen, waartoe onder andere behoren:

- Beschikbaarheid van de Veeam-Service;
- Beschikbaarheid van de infrastructuur waarop de Veeam-Services zijn geïnstalleerd;
- Beschikbaarheid van het netwerk;
- Beschikbaarheid van opslag.

Het SLA is niet van toepassing op de inhoud van de back-up of op de tijd die nodig is om de back-uptaak uit te voeren.

SLA	Beschikbaarheid	GTI*	GTR**
Standard	99,9 %	12 u.	72 u.
Advanced	99,9 %	8 u.	48 u.
Premium	99,9 %	4 u.	24 u.

*: Back-uptaken zijn uitgesloten.

** : Opstarten vanaf Backup Report voor Back-uptaken.

“GTI” of **“Guaranteed Intervention Time”**: De maximale tijd die OVHcloud nodig heeft om in te grijpen bij een incident. Begint bij melding van het incident bij OVHcloud middels het openen van een ticket via de interface of het bellen met support en eindigt wanneer OVHcloud met de Klant contact opneemt met een Supportticket-ID of wanneer het OVHcloud Support-personeel voor het eerst antwoordt op een door de Klant geopend incidentticket.

“GTR” of **“Guaranteed Repair Time”**: 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 incidentticket. Begint bij melding van het incident bij OVHcloud middels het openen van een ticket via de interface of het bellen met support en eindigt wanneer het incident is opgelost met een status "voltooid" of "geannuleerd" (met toestemming van de Klant).

Voorwaarden: Het SLA is van toepassing onder de volgende voorwaarden:

- De Virtual Machine van de Veeam Backup Server van de Klant wordt gehost en functioneert in de Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud-infrastructuur van OVHcloud.
- Deze Virtual Machine is te allen tijde beschermd door middel van High Availability.
- De Virtual Machine volgt de best practices van Veeam Backup.
- Voor Virtual Machines met een capaciteit van meer dan 2 TB is deze SLA niet van toepassing.
- Als de Klant een back-up van een Virtual Machine probeert te maken die groter is dan de toegestane grootte of als de Klant de back-uptaak annuleert, is het SLA niet van toepassing.
- OVHcloud behoudt zich het recht voor de Klant te vragen een backup-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 SLA niet van toepassing.

BIJLAGE 3

OPTIE VOOR DISASTER RECOVERY PLAN

In deze bijlage worden de specifieke voorwaarden beschreven en uiteengezet die van toepassing zijn op de optie "Disaster Recovery Plan", die in het kader van de Private Cloud-Services van OVHcloud wordt geboden (hierna "DRP" genoemd). Deze optie is een van de mogelijke onderdelen van een "Disaster Recovery Plan", dat een wereldwijd commercieel project vertegenwoordigt dat door de Klant wordt gebouwd, getest en geëxploiteerd. Deze bijlage vormt een aanvulling op en maakt onlosmakelijk deel uit van de Bijzondere Voorwaarden van Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. In geval van tegenstrijdigheden of inconsistenties prevaleert deze bijlage.

1. BESCHRIJVING

Met de Optie "Disaster Recovery Plan" kan de Klant zijn Virtual Machines, ongeacht of deze zich op zijn eigen locatie of in een Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud bevinden, en de daarop opgeslagen gegevens, overdragen naar een andere infrastructuur voor Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. Deze overdrachtsfunctie is beschikbaar via een dedicated interface. Deze optie is een optionele Service die niet standaard is inbegrepen in de kosten van de Service Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. Voor deze optie is een specifieke bestelling of activering vereist en hiervoor worden extra kosten in rekening gebracht.

2. SOFTWARE

De software waarmee de Klant deze optie kan gebruiken, is ontwikkeld door Externe leveranciers ("Producten van derden"). OVHcloud neemt niet deel aan het creëren en ontwikkelen van deze Producten van derden die in het kader van de Optie aan de Klant ter beschikking worden gesteld. Daarom is OVHcloud niet verantwoordelijk voor de Producten van derden die in het kader van de Service ter beschikking worden gesteld. Deze kunnen technische fouten, beveiligingskwetsbaarheden, incompatibiliteiten of instabiliteit bevatten. OVHcloud geeft geen garanties ten aanzien van de Producten van derden die in het kader van de Service ter beschikking worden gesteld. De Klant mag de Producten van derden die door OVHcloud in het kader van de Service ter beschikking zijn gesteld, alleen gebruiken in overeenstemming met de momenteel geldende en toepasselijke algemene gebruiksvoorwaarden van de Externe leverancier. Dit sluit met name de mogelijkheid uit om te decompileren, zich toegang te verschaffen tot broncode, opnieuw op andere infrastructuren te installeren of sublicenties uit te geven voor de ter beschikking gestelde programma's of systemen van Producten van derden. OVHcloud en de externe leverancier behouden zich het recht voor om de Producten van derden op elk gewenst moment te wijzigen. In het kader van deze optie levert OVHcloud aan de Klant de gebruikerslicenties van het Product van derden "Zerto", die nodig zijn voor het gebruik van de Service.

3. MECHANISMEN VAN DE OPTIE

Het synchroniseren en/of kopiëren van Virtual Machines wordt gedaan met het Product van derden "Zerto". Middels de dedicated interface van het Product van derden selecteert de Klant de Virtual Machines in zijn Service Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud die naar zijn back-upinfrastructuur Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud gesynchroniseerd moeten worden. De back-up van de Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud moet zich in een ander Datacenter bevinden dan de primaire Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. Voor elke geselecteerde Virtual Machine wordt een continue synchronisatie met hoge bandbreedte uitgevoerd. De gegevensrepliatie is niet alleen continu, maar ook asynchroon, met een RPO (*Recovery Point Objective*) dat in de dedicated interface van het Product van derden zichtbaar is. De gegevens van de Klant worden gesynchroniseerd via het OVHcloud-glasvezelnetwerk tussen de Datacenters van OVHcloud waar de oplossing Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud actief is. De gegevens worden via een VPN tussen de uiteengelegen locaties verzonden om een veilige gegevensoverdracht te waarborgen. In noodgevallen kan de Klant onmiddellijk overschakelen naar de Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud back-upsite (de DRP-site) door op "Failover" te klikken in de interface van het Product van derden te klikken; daarmee wordt zijn backup-infrastructuur gestart.

Het beheer van de "Failover" en het overschakelen naar de back-uplocatie vallen onder de verantwoordelijkheid van de Klant.

De "VMware DRS"-optie die onderdeel uitmaakt van de VMware vSphere managementinterface moet ingeschakeld zijn voordat deze optie kan worden gebruikt.

4. GEBRUIKSVORWAARDEN

De Klant is als enige verantwoordelijk voor het gebruik van de Optie "Disaster Recovery Plan", en in het bijzonder (a) het selecteren van de Virtual Machines van zijn Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud die moeten worden gesynchroniseerd, (b) het configureren van zijn VPG's ("Virtual Protection Groups", een begrip in het Product van derden) en het controleren van de goede werking ervan, c) het controleren of de synchronisatie correct werkt, (d) het controleren van de integriteit van de synchronisatie met behulp van door de Klant geschikt geachte tools, en, in het geval van een mislukte synchronisatie, het starten van een nieuwe synchronisatie, indien nodig door contact op te nemen met OVHcloud Support. In het kader van de Services beheert OVHcloud de Synchronisatie- of overschakelstappen tussen de twee infrastructuren van de Klant niet. OVHcloud kan niet aansprakelijk worden gesteld voor defecten, storingen of fouten bij de uitvoering van Synchronisatie- of overschakelstappen. De Klant verbindt zich ertoe om zo spoedig mogelijk melding te maken van een storing, fout of kwetsbaarheid bij het uitvoeren van de synchronisatie. De klant garandeert dat hij over de vereiste rechten beschikt en aan de toepasselijke regelgeving voldoet. OVHcloud is niet op de hoogte van de inhoud en de activiteiten waarvoor de Klant de Disaster Recovery Plan-oplossing gebruikt. Deze optie kan worden opgeschort en beëindigd in overeenstemming met de Algemene en Bijzondere Voorwaarden die van toepassing zijn op de Service Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud. OVHcloud is alleen verplicht de middelen ter beschikking te stellen.

5. FACTURATIE

De Klant wordt gefactureerd op basis van het aantal Virtual Machines dat beschermd wordt met de Optie "Disaster Recovery Plan".

6. EINDE VAN DE SERVICES

Bij het verwijderen, opnieuw installeren of wijzigen van de configuratie van een Virtual Machine, of bij het opzeggen of niet verlengen van een Service Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud of van deze Optie, worden alle synchronisaties (met inbegrip van de gegevens en informatie die ze bevatten) automatisch en onomkeerbaar gewist. Alvorens dergelijke handelingen te verrichten en ook vóór de vervaldatum van de Optie "Disaster Recovery Plan na incident" of van de Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud-Services, is de Klant verantwoordelijk om zijn Virtual Machines (met inbegrip van alle gegevens en informatie die ze bevatten) te back-uppen of over te zetten naar andere apparaten, om verlies of wijzigingen van gegevens te voorkomen.