

## BESONDERE VERTRAGSBEDINGUNGEN HOSTED PRIVATE CLOUD VMware on OVHcloud

Stand: 15/06/2023

### 1. DEFINITIONEN

Einige Begriffe, die im Original der vorliegenden Besonderen Vertragsbedingungen mit einem Großbuchstaben beginnen, werden im Folgenden sowie in dem Vertrag, auf den sich die vorliegenden Bedingungen beziehen, und im OVHcloud-Glossar auf der OVHcloud-Website definiert. Die nachstehenden Definitionen ergänzen die Definitionen des Vertrags.

**„Speicherplatz“:** Dedizierte Speicherressource (in der Regel eine Art NAS-Ressource, die als Datastore präsentiert wird), die in der Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud eines Kunden bereitgestellt und verwaltet wird. Diese Ressource nutzt den Festplattenspeicherplatz der Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud, um zusätzliche Kapazitäten bereitzustellen, die über das VMware® User Interface verwaltet werden können.

**„Reihe“:** Definiert als die Generation eines zur Infrastruktur des Kunden hinzugefügten Virtuellen Datacenters. Jedes gegebene Virtuelle Datacenter entspricht einer Reihe.

**„Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud“:** Gesamtheit aller auf der OVHcloud-Infrastruktur gehosteten Virtuellen Datacenter. Die Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud wird vom Kunden über dessen Verwaltungsinterface und das Virtualisierungsinterface verwaltet. Host-Server und Speicherplätze, die dem Kunden im Rahmen des Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud Dienstes zur Verfügung gestellt werden, sind allein dem Kunden vorbehalten.

**„Infrastruktur“:** Von OVHcloud eingerichtete Struktur für das Hosting der Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud des Kunden, einschließlich Netzwerk, Bandbreite, physischer Ressourcen und Virtualisierung.

**„Verwaltungsinterface“:** Der „Manager“-Bereich, der dem Kunden nach Login mit Kundenkennung und zugehörigem Passwort zur Verfügung steht.

**„Virtualisierungsinterface“:** Von OVHcloud bereitgestellte Drittanbieter-Software, mit der der Kunde seine Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud und zugehörige Dienste verwalten und vor allem seine Virtuellen Maschinen erstellen und verwalten kann.

**„Virtuelle Maschine“:** Ein nicht physischer Server, der die Ressourcen des Virtuellen Datacenters verwendet und auf dem Netzwerk der Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud installiert wird. Jede Virtuelle Maschine wird von anderen unabhängig innerhalb des Virtuellen Datacenters des Kunden verwaltet.

**„OVHcloud Connect“:** Konnektivität zum internen dedizierten Netzwerk von OVHcloud („Backbone“), die einem Kunden an einem oder mehreren OVHcloud Points of Presence bereitgestellt wird. OVHcloud Connect erlaubt dem Kunden, sein eigenes Kundennetzwerk (d. h. seine eigene Infrastruktur und eigene IT-Ressourcen und/oder die von ihm verwendete Infrastruktur und Ressourcen von Drittanbietern) mit seinem OVHcloud Connect zu verbinden.

**„Paket“:** Enthält die minimalen physischen Ressourcen, die für den Start eines „Virtuellen Datacenters“ der Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud erforderlich sind. Ein „Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud“-Paket besteht aus mindestens:

- Dem VMware vSphere® Interface, bekannt als VMware vSphere® Web Client. Bei diesem handelt es sich um das von VMware zur Verwaltung der dem Kunden bereitgestellten Ressourcen zur Verfügung gestellte Verwaltungsinterface. Dieses Interface bietet logischen Zugriff auf die Plattform, die in der Regel besteht aus: 1 VMware vCenter®, 1 Virtuellen Datacenter und 1 Cluster, mit mindestens 2 zugehörigen Datastores und – im Rahmen einer Architektur inklusive VMware NSX® – Software-Defined-Networking-Ressourcen.
- Zwei Datastore-Ressourcen. Für den Fall, dass das Virtuelle Datacenter verschiedene Paare von Datastore-Ressourcen enthält, wird das Paar mit der geringeren Kapazität als „Paket“ für das Virtuelle Datacenter betrachtet. Im Interesse der Klarheit: Sollte das Virtuelle Datacenter 2 Datastore-Ressourcen mit je 2 TB und 2 Datastore-Ressourcen mit je 3 TB beinhalten, so setzt sich das betreffende „Paket“ aus den beiden Datastore-Ressourcen mit 2 TB zusammen.

- Zwei identischen Host-Servern (die CPU und RAM für die Virtualisierung bereitstellen), die für Computing-Aufgaben bestimmt sind. Der Kunde muss sicherstellen, dass er zu jeder Zeit über zwei identische Host-Server verfügt (d. h. Server mit den gleichen technischen Eigenschaften). Für den Fall, dass das Virtuelle Datacenter verschiedene Paare von Host-Servern enthält, wird das Paar mit den geringeren CPU- und RAM-Kapazitäten als „Paket“ für das Virtuelle Datacenter betrachtet. Im Interesse der Klarheit: Sollte das Virtuelle Datacenter 2 Host-Server mit „48 GB RAM“ und 2 Host-Server mit „96 GB RAM“ beinhalten, so setzt sich das betreffende „Paket“ aus den beiden Host-Servern mit „48 GB RAM“ zusammen.

Im Rahmen einer vSAN-Architektur (OVHcloud Managed vSphere, Hyperconverged Storage oder OVHcloud Managed vSphere, Software-Defined Datacenter) wird der vorstehende Absatz durch folgende Fassung ersetzt:

Drei identischen Host-Servern (die CPU, RAM und lokalen Storage für die Virtualisierung bereitstellen), die für Computing-Aufgaben bestimmt sind. Der Kunde muss sicherstellen, dass er zu jeder Zeit über drei identische Host-Server verfügt (d. h. über Server mit den gleichen technischen Eigenschaften). Für den Fall, dass das Virtuelle Datacenter verschiedene Gruppen von Host-Servern enthält, so werden die 3 Hosts mit den geringeren CPU-, RAM- und VMware vSAN<sup>®</sup> Speicherkapazitäten als „Paket“ für das Virtuelle Datacenter betrachtet. Im Interesse der Klarheit: Sollte das Datacenter 3 Host-Server PRE vSAN 192 und 3 Host-Server PRE vSAN 384 beinhalten, so setzt sich das betreffende „Paket“ aus den 3 Host- PRE vSAN 192 zusammen.

**„Point of Presence“:** Physische Standorte im OVHcloud-Netzwerk von mit dem Internet verbundenen CDN-Servern, wie im kommerziellen Angebot von OVHcloud dargestellt (CDN-Infrastruktur, Geocache Accelerator, CDN WebStorage).

**„Kundennetzwerk“:** Ressourcen außerhalb der OVHcloud-Infrastruktur, die vom Kunden zur Kommunikation mit den von OVHcloud bereitgestellten Ressourcen verwendet werden. Dies können eigene Ressourcen des Kunden sein oder Ressourcen, die im Auftrag des Kunden von Drittanbietern bereitgestellt und/oder gehostet werden.

**„Host-Server“:** In der Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud des Kunden deployter dedizierter Server. Dieser Server liefert über seinen Prozessor (CPU) und Arbeitsspeicher (RAM) zusätzliche Kapazitäten in der Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud, die über das VMware<sup>®</sup> User Interface verwaltet werden können.

**„Dienst“:** Basiseinheit zur Berechnung von Service Level Agreement und Dienstgutschriften, die vom Kunden eingefordert werden können. Die Einheit wird innerhalb desselben vCenters auf Ebene des Virtuellen Datacenters festgelegt.

**„Virtualisierung“:** Technologie, die es möglich macht, mehrere Betriebssysteme, Virtuelle Server oder Anwendungen auf demselben physischen Server zu betreiben.

**„vRack“:** Ein oder eine Gruppe von Virtual Local Area Networks („VLANs“), die im internen privaten Netzwerk von OVHcloud („Backbone“) eingerichtet werden und aus einem OVHcloud-Kunden bereitgestellten Ressourcen (Servern, Speicherplätzen etc.) bestehen. Ressourcen, die sich physisch in unterschiedlichen, geografisch entfernten OVHcloud-Rechenzentren befinden, können mit dem vRack verbunden werden. Manche OVHcloud-Ressourcen sind nicht mit dem vRack kompatibel. Informationen zur Kompatibilität von OVHcloud-Ressourcen mit dem vRack sind online auf der OVHcloud-Website einsehbar.

## 2. VERTRAGSGEGENSTAND

Zweck der vorliegenden Besonderen Vertragsbedingungen ist die Definition der spezifischen Bedingungen, einschließlich der Nutzungs- und finanziellen Bedingungen, die für OVHcloud Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud Dienste (im Folgenden „der Dienst“ oder „die Dienste“) gelten. Sie ergänzen die aktuell geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen von OVHcloud. Im Falle von Abweichungen haben diese Besonderen Vertragsbedingungen Vorrang vor den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von OVHcloud.

## 3. BESCHREIBUNG DER DIENSTE

### 3.1. Allgemeines

Im Rahmen des Dienstes stellt OVH (im Folgenden „OVHcloud“) dem Kunden eine „Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud“ bestehend aus einem oder mehreren Virtuellen Datacentern innerhalb eines sicheren, privaten Netzwerks zur Verfügung.

Die im Rahmen dieses Dienstes bereitgestellten physischen Ressourcen sind dediziert und allein dem Kunden vorbehalten.

Der Dienst Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud ist für professionelle Benutzer vorgesehen und ermöglicht dem Kunden die Verwendung seines eigenen gesicherten privaten Netzwerks.

Für den Dienst können Einschränkungen gelten (z. B. in Bezug auf die Anzahl der Virtuellen Maschinen, die in einer Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud verwendet werden können, Traffic, Bandbreite etc.). Diese Einschränkungen werden in der Dokumentation bzw. in den technischen Eigenschaften auf der OVHcloud-Website aufgeführt. Der Kunde verpflichtet sich, diese Einschränkungen einzuhalten.

Der Kunde ist im Rahmen des Dienstes für die Verwaltung seiner IP-Adressressourcen verantwortlich. Es obliegt dem Kunden, diese IP-Ressourcen ordnungsgemäß zu verwalten, um den störungsfreien Betrieb seines Dienstes sicherzustellen. Der Kunde stellt außerdem sicher, dass stets ausreichend IP-Adressressourcen vorhanden sind, um jeder seiner Virtuellen Maschinen, gegebenenfalls per Hypervisor, eine IP-Adresse zuzuweisen. Der Kunde ist folglich für die Verwendung der im Rahmen des Dienstes zugewiesenen oder gemieteten IP-Adressressourcen allein verantwortlich.

Jede Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud verfügt über ein eigenes gesichertes privates Netzwerk.

Die ausgehende Bandbreite der Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud ist auf eine maximale Datengeschwindigkeit begrenzt. Die garantierte öffentliche Bandbreite ist abhängig von der Reihe des Dienstes.

Kommerzielle Reihe	Garantierte öffentliche Bandbreite
OVHcloud Managed vSphere	n.a.
OVHcloud Managed vSphere, Hyperconverged Storage (vSAN)	10 Gbit/s
OVHcloud Managed vSphere, Network Security (NSX)	10 Gbit/s
OVHcloud Managed vSphere, Software-Defined Datacenter (vSAN und NSX)	10 Gbit/s

OVHcloud weist den Kunden darauf hin, dass er die Nutzungshistorie der Bandbreite seiner Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud sowie die durchschnittliche Geschwindigkeit über sein Virtualisierungsinterface einsehen kann.

OVHcloud stellt dem Kunden verschiedene Reihen von Virtuellen Datacentern zur Verfügung, deren Beschreibung online auf der OVHcloud-Website verfügbar ist.

Die Produktreihe der Host-Server und die Auswahl der Reihe des Virtuellen Datacenters bestimmen die auf dem Virtuellen Datacenter verfügbaren Funktionen sowie dessen Leistung.

### 3.2. Funktionen

#### 3.2.1. Virtualisierungsinterface

Der Dienst basiert auf in Drittpartei-Produkte aus der Softwaresuite des OVHcloud-Partners VMware enthaltenen Funktionen, die die Virtualisierung von Servern („VMware vSphere® Hypervisor“), Netzwerken („VMware NSX®“), Speicher („VMware vSAN®“) und Monitoring („VMware vRealize® Operations™“) gemäß den aktuell geltenden Vertragsbedingungen von VMware® ermöglichen. Alle Drittpartei-Produkte der VMware®-Softwaresuite (die Virtualisierungsinterfaces) werden auf Ressourcen gehostet, die direkt von OVHcloud verwaltet werden und sich außerhalb der Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud des Kunden befinden.

Jedes Virtualisierungsinterface verfügt über eigene Funktionen. Der Kunde muss sicherstellen, dass er eine fundierte Wahl des Virtualisierungsinterface in voller Kenntnis der Sachlage trifft, und erkennt an, dass die Wahl des vSphere® Hypervisors im Nachhinein nicht mehr geändert werden kann. Der Kunde erkennt außerdem an, dass die vollständige Kompatibilität der Funktionen sowie die Interoperabilität zwischen Virtualisierungsinterfaces nicht garantiert werden können.

### 3.2.2. VM Encryption

VM Encryption nutzt eine in vSphere 6.5 oder höher enthaltene Funktion, die die Verschlüsselung von Daten von Virtuellen Maschinen im laufenden Betrieb mithilfe eines Verschlüsselungsschlüssels ermöglicht, der von einer externen Komponente außerhalb der Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud (per Key-Server) oder über die native vSphere-7.0-Funktion „Native Key Provider“ bereitgestellt wird, um die im Datastore der Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud gespeicherten Daten zu verschlüsseln.

Der Kunde ist für die Verwaltung seines/seiner eigenen Verschlüsselungsschlüssels/-schlüssel (einschließlich, aber nicht beschränkt auf, dessen/deren Backups) verantwortlich; OVHcloud ist in dieser Hinsicht in keiner Weise haftbar.

### 3.2.3. Identity source

Die Funktion ermöglicht es Benutzern, ihren eigenen LDAP- (*Lightweight Directory Access Protocol*) Server mit ihrer Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud zu verbinden, um Authentifizierung und Identifizierung auf ihren vorhandenen Accounts zu verwalten. Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, dass sein LDAP-Server über eine angemessene Konnektivität verfügt.

### 3.2.4. 2FA (Zwei-Faktor-Authentifizierung)

Die 2FA-Funktion bietet eine Methode der Zwei-Faktor-Authentifizierung für den Login in die Verwaltungsinterfaces. Zusätzlich zu einem Benutzernamen und einem Passwort benötigt der Kunde einen temporären Zugriffstoken, um sich einzuloggen. Der Kunde ist für die Generierung der Zugriffstoken verantwortlich.

### 3.2.5. vRack

Das vRack ermöglicht es dem Kunden, alle oder einen Teil der von OVHcloud bereitgestellten Ressourcen (Host-Server und Speicherplätze), einschließlich Ressourcen in verschiedenen Umgebungen und/oder geografisch entfernten OVHcloud-Rechenzentren, miteinander zu verbinden. Es wird verwendet, damit virtuelle Funktionen auf dedizierten VLANs ausgeführt werden und diese VLANs so auf andere Virtuelle Maschinen in anderen Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud Diensten in anderen OVHcloud-Rechenzentren oder mit anderen OVHcloud-Diensten propagiert werden können.

Das vRack des Kunden ist logisch von anderen Komponenten des OVHcloud-Backbones getrennt.

Der Kunde ist allein für die Verwaltung seines vRack und der darauf deployten Ressourcen verantwortlich. Der Kunde bestimmt die Zusammenstellung des vRack (verbundene Ressourcen) sowie dessen logische Konfiguration (logisches Netzwerk und Subnetzarchitektur). Der Kunde verwaltet sein vRack direkt über sein Verwaltungsinterface. Der Kunde kann seine eigene Infrastruktur und externe Ressourcen beispielsweise über den OVHcloud-Connect-Dienst mit dem vRack verbinden.

## 3.3. Zusätzliche Dienste

Der Kunde kann im Rahmen des Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud Dienstes die folgenden zusätzlichen Dienste abonnieren, für die deren jeweilige Besonderen Vertragsbedingungen gelten.

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

## **4. NUTZUNGSBEDINGUNGEN DES DIENSTES**

### **4.1. Eignung und vorausgesetzte Fähigkeit**

Das Abonnement des Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud Dienstes ist ausschließlich für professionelle Nutzer bestimmt, die nicht unter das geltende Verbraucherrecht fallen. Abweichend von den Bestimmungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten die dort geregelten Kündigungsbedingungen nicht für diesen Dienst. An ihre Stelle treten die Regelungen in Artikel 5.4 dieser Besonderen Vertragsbedingungen.

### **4.2. Abonnement**

Zusätzlich zum gewählten Paket kann der Kunde auch weitere Ressourcen und Dienste wie einen zusätzlichen Host-Server, einen Speicherplatz oder im Anhang oder auf der OVHcloud-Website aufgeführte Optionen zum Paket hinzufügen.

Der Kunde kann außerdem für jedes Virtuelle Datacenter zusätzliche Ressourcen (Erweiterung von Host-Server oder Speicherplätzen) abonnieren, um einen vorübergehenden oder dauerhaften Bedarf zu decken. Der Kunde hat die Wahl, ob ihm der gesamte laufende Monat oder nur die Stunden, in denen diese Ressourcen verwendet werden, abgerechnet werden.

### **4.3. Geltende Bedingungen**

Die Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud Dienste unterliegen den geltenden Vertragsbedingungen, darunter die vorliegenden Besonderen Vertragsbedingungen, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von OVHcloud sowie die aktuell geltenden Produktbedingungen von Drittanbietern. Die Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud Dienste sind gemäß der aktuellsten Version der oben genannten Vertragsbedingungen zu verwenden.

### **4.4. Verantwortung des Kunden**

Der Kunde ist allein verantwortlich für die Nutzung der Dienste, insbesondere für die Verwaltung der Schlüssel, mit denen er seine Kennungen/Zugriffsrechte und den Zugang zum Dienst verwaltet, die Verwendung der von OVHcloud zur Verfügung gestellten APIs, Software und Tools sowie die Verwaltung seiner Abonnements und der Daten, die er im Rahmen der Dienste verwendet. Der Kunde muss über die erforderlichen technischen Kenntnisse und Kompetenzen verfügen und sich vor der Verwendung der Dienste mit deren Eigenschaften vertraut machen.

OVHcloud ist lediglich für die Instandhaltung der Infrastruktur sowie für die Energieversorgung und den Netzwerkanschluss der Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud des Kunden verantwortlich.

Der Kunde bestätigt, dass er über alle technischen Kenntnisse verfügt, die für die ordnungsgemäße Verwaltung eines Virtualisierungsdienstes wie der Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud erforderlich sind.

Der Kunde ist der alleinige Administrator der ihm zur Verfügung gestellten Virtuellen Datacenter, Host-Server und Speicherplätze.

Der Kunde verpflichtet sich, den Dienst und insbesondere die zugewiesenen Netzwerkressourcen verantwortungsvoll zu nutzen, und ist dafür zuständig, sicherzustellen, dass er über ausreichend Ressourcen verfügt, um das ordnungsgemäße Funktionieren seiner Virtuellen Maschinen zu gewährleisten.

### **4.5. Instandhaltung**

OVHcloud führt Wartungsarbeiten durch, um den ordnungsgemäßen Betrieb der Dienste zu gewährleisten. Der Kunde wird über jede geplante Wartungsarbeit informiert, sei es per E-Mail an die vom Kunden durch seinen NIC-Admin/Tech angegebene Adresse, durch Veröffentlichung auf der Status-Seite der OVHcloud-Website oder indem der Kunde telefonisch oder auf andere Weise direkt kontaktiert wird. In diesen Mitteilungen wird genau beschrieben, welche Art von Wartungsarbeiten geplant ist.

Arten von Wartungsarbeiten : Es gibt drei (3) Arten von Wartungsarbeiten, die von OVHcloud durchgeführt werden können.

- a) Notfalländerungen bei kritischen Zwischenfällen. Diese Art der Wartungsarbeit ist durch Updates, Patches und/oder Änderungen an Infrastruktur, Hardware, Firmware, Software oder anderen Komponenten gekennzeichnet. Bei Unterlassung dieser Wartungsarbeiten sind unter anderem folgende Auswirkungen möglich:
- i. Verlust der Konformität für Sicherheitszertifikate,
  - ii. Gefährdung der Sicherheit und Stabilität des Systems,
  - iii. Bloßlegung kritischer Sicherheitslücken,
  - iv. Serviceverlust für eine breitere Kundenbasis,
  - v. Verlust von Daten (die OVHcloud oder dem Kunden gehören).

Sobald sich OVHcloud des Problems bewusst ist, die Auswirkungen klar erkannt hat und seine Sicherheitsteams eine Analyse/Validierung durchgeführt haben, werden die relevanten Informationen dem Kunden mitgeteilt, mit dem Hinweis, dass OVHcloud an einer Lösung arbeitet. In den Stunden nach dieser ersten Mitteilung wird der Kunde über das weitere Vorgehen und darüber informiert, wann und wie es auf die Umgebung angewandt wird, welche Maßnahmen durchgeführt werden und wie hoch die Auswirkungen für den Kunden sind, angefangen bei geringfügigen Auswirkungen auf eine bestimmte Komponente bis hin zu schwerwiegenden Auswirkungen, die zum Ausfall einer oder aller Komponenten führen.

Da nicht absehbar ist, wie viele kritische Sicherheitslücken zu einem bestimmten Zeitpunkt in einem Kalendermonat entdeckt werden, ist die Anzahl der durchführbaren Notfalländerungsarbeiten nicht begrenzt. Aufgrund der Kritikalität der durchzuführenden Arbeiten können diese jederzeit während des laufenden Kalendermonats vorgenommen werden. In solchen Fällen, in denen wir von der Bereitstellung eines Patches oder Korrekturupdates durch den Herausgeber abhängig sind, muss OVHcloud diesen Zeitraum für die vollständige Korrektur um die vom Herausgeber benötigte Vorlaufzeit verlängern.

- b) Standard. Diese Wartungsarbeiten sind nicht kritisch oder dringend. Sie sind von mittlerer Kritikalität und können allein den Kunden oder das gesamte Unternehmen betreffen, stellen jedoch kein Sicherheitsproblem dar und führen zu keinem Konformitätsverlust. Der Kunde wird mindestens zweiundsiebzig (72) Stunden im Voraus über derartige Wartungsarbeiten informiert. Die Arbeiten können eine Ausfallzeit verursachen oder auch nicht, aber es wird in jedem Fall empfohlen, dass der Kunde Vorkehrungen trifft, um eine mögliche Ausfallzeit zu vermeiden. Das Change Management Board (interne Instanz von OVHcloud) muss diese Arbeiten genehmigen.
- c) Normal. Diese Wartungsarbeiten haben geringe oder keine materiellen Auswirkungen, die zu einem Serviceverlust des Kunden führen könnten. Sie können einen niedrigen bis hohen Kritikalitätsgrad aufweisen. Der Kunde wird mindestens zweiundsiebzig (72) Stunden im Voraus informiert. Diese Arbeiten müssen den ordnungsgemäßen Change-Advisory-Board-Prozess durchlaufen, um genehmigt zu werden. Die Anzahl der durchführbaren Arbeiten ist unbegrenzt.

Im Rahmen des Lebenszyklusmanagements aktualisiert OVHcloud die Infrastruktur mithilfe geplanter Wartungsarbeiten. Bei diesem Vorgang können auch die Host-Server zwangsweise aktualisiert werden, wenn dies für eine ordnungsgemäße Wartung erforderlich sein sollte. Ist die Private-Cloud-Umgebung entsprechend dimensioniert (d. h. mit ausreichend Rechen- und Speicherressourcen), um der Automatisierung einen sicheren Neustart des Host-Servers zu ermöglichen, startet OVHcloud die Host-Server neu, damit diese ohne Ausfallzeit auf den neuesten Stand gebracht werden. Ist die Umgebung nicht entsprechend dimensioniert, um der Automatisierung einen sicheren Neustart zu erlauben, so obliegt es dem Kunden, die Host-Server innerhalb eines (1) Monats nach Installation der neuen Version neu zu starten. Wurde der Neustart nicht durchgeführt, startet OVHcloud nach Ablauf der 30 Tage automatisch neu. Bei diesem Neustart ist es nicht möglich, die Host-Server in den Wartungsmodus zu versetzen, und es wird zu Ausfallzeiten kommen.

Da Wartungsarbeiten ein unverzichtbares Element für die Instandhaltung und Stabilität des Dienstes darstellen, ist es wichtig, dass der Kunde keinerlei Konfigurationen auf seiner Infrastruktur vornimmt, die die Wartungsprozesse behindern könnten. Sollte dieser Fall dennoch eintreten, so wird OVHcloud (a) nicht für die Folgen dieser Konfigurationen oder deren Änderung gemäß den Bestimmungen dieses Absatzes haften,

(b) nicht zur Zahlung von Dienstguthaben verpflichtet sein, falls der Dienst für den Zeitraum, in dem OVHcloud die Wartungsarbeiten nicht durchführen konnte, nicht verfügbar ist, und (c) den Kunden per E-Mail oder Telefon darüber informieren, wenn eine Konfiguration die Wartungsarbeiten verhindert, und die Entfernung der Konfiguration innerhalb von (7) Tagen verlangen. Wurden die Konfigurationen nach Ablauf der Frist von sieben (7) Tagen nicht entfernt, ist OVHcloud dazu berechtigt, die Konfigurationen zu entfernen und die Wartungsarbeiten durchzuführen, wobei der Kunde über die Änderung der Konfigurationen informiert wird.

Während der Wartungsarbeiten können Aktionen Änderungen der Infrastruktur im laufenden Betrieb, wie zum Beispiel Verschiebungen von Virtuellen Maschinen auf Host-Servern, nach sich ziehen. OVHcloud wird den Kunden per E-Mail oder auf der OVHcloud-Status-Website über die Aktionen informieren, die auf den Infrastrukturen durchgeführt werden. Sollten die Aktionen beim Kunden zu Instabilität in der Produktion führen und wird festgestellt, dass die Produktion des Kunden nicht mit Aktionen im laufenden Betrieb kompatibel ist, haftet OVHcloud nicht für Auswirkungen des Dienstes auf die Produktion des Kunden.

OVHcloud liefert Updates zu den verschiedenen Softwarekomponenten, die die Bereitstellung des Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud Dienstes ermöglichen, darunter VMware vCenter, VMware NSX, VMware vROps, Veeam Backup Server und Zerto. Die durchgeführten Updates sind diejenigen, die von den verschiedenen Software-Herausgebern veröffentlicht und gemäß den aktuell geltenden Nutzungsbedingungen für Drittanbieterprodukte durchgeführt werden. Die Updates der VMware-Komponenten können automatische Updates des ESXi-Hypervisors nach sich ziehen.

Im Falle einer wesentlichen Änderung einer Softwarekomponente (z. B. der Wechsel von VMware NSX-V zu VMware NSX-T) und/oder deren Inbetriebnahme, die mit Sicherheit Auswirkungen auf die Produktion des Kunden hätte, würde die Verantwortung für die Inbetriebnahme jedoch beim Kunden liegen und das Update könnte zu einer Preisänderung des Dienstes führen.

Was ESXi-Installationen auf dedizierten Ressourcen (Host-Server) des Kunden betrifft, wird OVHcloud den Kunden wie zuvor beschrieben darüber informieren. Der Kunde ist voll verantwortlich für geringfügige Updates (Patches) von ESXi und verwaltet diese direkt. Daher empfiehlt OVHcloud dem Kunden, regelmäßig beim VMware-Herausgeber nach verfügbaren Updates zu suchen. Zu diesem Zweck kann der Kunde den VUM (*Virtual Update Manager*) von VMware verwenden. OVHcloud übernimmt keinerlei Verantwortung für Störungen des Dienstes, die sich aus vom Kunden auf dem Hypervisor installierten Updates ergeben. Ebenso trägt der Kunde die volle Verantwortung für die Nichtanwendung von Updates oder Upgrades des Hypervisors.

Wenn der Kunde ein von OVHcloud bereitgestelltes Update ablehnt, erhält er weder Verbesserungen noch neue Funktionen für das Virtualisierungsinterface. OVHcloud behält sich das Recht vor, alte Hypervisor-Versionen nicht instand zu halten oder keine Verbesserungen für diese vorzunehmen. Der Kunde muss unter Umständen zu einer neueren Version des Virtualisierungsinterface wechseln, um einen effektiven Dienstbetrieb zu gewährleisten. Unter alten Hypervisor-Versionen werden diejenigen verstanden, die zwei Hauptversionen hinter der aktuellsten von OVHcloud gelieferten Version liegen.

Darüber hinaus behält sich OVHcloud das Recht vor, den Dienst des Kunden einzuschränken oder auszusetzen, wenn die Nichtanwendung eines Updates durch den Kunden ein Sicherheitsrisiko (für den Kunden, OVHcloud und/oder Dritte) darstellt. In diesem Fall wird OVHcloud den Kunden umgehend darüber in Kenntnis setzen.

Der Kunde ist allein verantwortlich für die Instandhaltung und Aktualisierung von Systemen und Anwendungen, die er auf Virtuellen Maschinen installiert, da diese außerhalb des Wirkungsbereichs von OVHcloud liegen.

Der Kunde erkennt an, dass die Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud Dienste ausschließlich nach Ermessen von OVHcloud, seinen Partnern und Drittanbietern entwickelt werden, die die im Rahmen des Dienstes verwendeten Lösungen nach ihrem eigenen Zeitplan bereitstellen. Der Kunde muss unter Umständen zu einer neueren Version der Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud Dienste wechseln, um einen effizienten Dienstbetrieb zu gewährleisten.

#### **4.6. Grenzen und Einschränkungen**

Der Kunde erkennt an, dass aus Sicherheitsgründen bestimmte Funktionen und Protokolle (z. B. IRC oder Peer-to-Peer-Filesharing) im Rahmen des Dienstes eingeschränkt werden können. Von der Verwendung von

Proxys und Anonymisierungsdiensten im Rahmen des Dienstes wird nachdrücklich abgeraten. Die geltenden Einschränkungen werden in der auf der OVHcloud-Website verfügbaren Dokumentation aufgeführt.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, den Dienst in Übereinstimmung mit den Nutzungslizenzen der integrierten Lösungen zu verwenden. OVHcloud behält sich das Recht vor, die Einhaltung dieser Nutzungsbedingungen durch den Kunden zu kontrollieren und den Dienst gemäß den im Vertrag festgelegten Bedingungen auszusetzen, wenn der Kunde die Nutzungsbedingungen der Dienste, geltende Gesetze und Vorschriften und/oder die Rechte Dritter nicht respektiert.

Die Aktivierung bestimmter Funktionen kann eine Mindestanzahl von Host-Servern erfordern.

#### **4.7. Betriebskontinuität**

Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass der Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud Dienst, sofern nicht anders vereinbart, weder einen Business Continuity Plan („BCP“) noch einen Disaster Recovery Plan („DRP“) enthält. Daher ist der Kunde für die Umsetzung eines eigenen BCP und/oder DRP verantwortlich. Er kann Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud Dienste in verschiedenen Rechenzentren bestellen, um so über Ressourcen in verschiedenen Risikoumgebungen zu verfügen. Der Kunde muss folglich die erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen ergreifen, um die Kontinuität seiner Geschäftstätigkeit im Falle einer größeren Störung, die die Verfügbarkeit, Integrität oder Vertraulichkeit des Dienstes beeinträchtigen könnte, zu gewährleisten.

Der Kunde kann die DRP-Option verwenden, deren Besondere Bedingungen diesem Dokument angehängt sind.

#### **4.8. Backups**

OVHcloud übernimmt keinerlei Verpflichtung, was das Backup von auf der Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud gehosteten Kundendaten betrifft. Es liegt daher in der Verantwortung des Kunden, alle erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen, um seine Daten im Falle von Verlust oder bei Beschädigung von geteilten Daten, aus welchem Grund auch immer, zu sichern; dies gilt auch für Daten, die nicht ausdrücklich in den vorliegenden Bedingungen genannt werden. Der Kunde kann die Backup-Option verwenden, deren Besondere Bedingungen diesem Dokument beigelegt sind.

### **5. SERVICE LEVEL AGREEMENT**

Um das nachstehend definierte Service Level Agreement in Anspruch nehmen zu können, muss der Kunde in einem Virtuellen Datacenter eines Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud Dienstes:

- a) über mindestens zwei identische Host-Server mit den gleichen technischen Eigenschaften verfügen (d. h. für CPU & RAM müssen identische Komponenten verwendet werden) – für die vSAN-Produktreihe (OVHcloud Managed vSphere, Hyperconverged Storage und OVHcloud Managed vSphere, Software-defined Datacenter) sind mindestens drei identische Host-Server erforderlich –,
- b) die High-Availability-Option („HA“, sowie zugehörige Komponenten) auf seinem Virtualisierungsinterface aktivieren,
- c) über ausreichende Kapazitäten im Cluster verfügen, um eine Virtuelle Maschine zu starten, und
- d) im Falle eines Virtuellen Datacenters einschließlich vSAN müssen 20 % der Speicherkapazität des betreffenden Clusters verfügbar sein.

Wartungsarbeiten (wie definiert in Artikel 3.5.1) und deren Auswirkungen sind vom Service Level Agreement („SLA“) ausgeschlossen.

Das SLA wird auf einer Dienstebene basierend auf dem Virtuellen Datacenter und der hinzugefügten Reihe angewendet. Wird eine geteilte Komponente für eine oder mehrere Reihen verwendet, so ist diese als separate Störung zu behandeln, sodass der Kunde mehrere Dienstgutschriften beanspruchen kann, wenn und falls eine geteilte Komponente (d. h. das SSL-Gateway, das vCenter oder eine andere geteilte Komponente) betroffen und nicht verfügbar ist.

Wenn der Kunde beschließt, ein Virtuelles Datacenter einer bestimmten Reihe hinzuzufügen, bestimmt die Zielreihe die für dieses Virtuelle Datacenter geltenden Besonderen Vertragsbedingungen und SLAs.



„**Maximal verfügbare Minuten**“ bezeichnet die Gesamtzahl der akkumulierten Minuten in einem Abrechnungsmonat für ein bestimmtes Virtuelles Datacenter, in denen die Verwaltungstools der Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud im Rahmen eines OVHcloud-Abonnements deployt wurden.

„**Zeit der Nichtverfügbarkeit**“ ist die Gesamtzahl der in einem Abrechnungsmonat für eine Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud akkumulierten Minuten, in denen der Dienst nicht verfügbar war. Mit Ausnahme von Nichtverfügbarkeit, die vom Kunden verursacht oder auf eine Nutzung des Dienstes entgegen den Vertragsbedingungen zurückzuführen ist, gilt eine gegebene Minute als nicht verfügbar, wenn:

- a) alle virtuellen Maschinen in einem verwendeten Cluster vier aufeinanderfolgende Minuten keine Konnektivität haben,
- b) keine der virtuellen Maschinen für vier aufeinanderfolgende Minuten auf den Speicher zugreifen kann,
- c) keine der virtuellen Maschinen für vier aufeinanderfolgende Minuten gestartet werden kann,
- d) der vCenter-Server für vier aufeinanderfolgende Minuten über keinerlei Konnektivität verfügt, oder
- e) der NSX Manager für vier aufeinanderfolgende Minuten keine Konnektivität hat.

Werden mehrere Bedingungen gleichzeitig erfüllt, wird das Ereignis mit der längsten Dauer zur Bestimmung der Anzahl der nicht verfügbaren Minuten herangezogen. Beispiel: Bei T0 sind vCenter und NSX Manager nicht mehr verfügbar. Bei T0 +6 Minuten wird der NSX Manager wieder erreichbar, bei T0 +12 Minuten ist das vCenter wieder verfügbar; die Zeit der Nichtverfügbarkeit beträgt 12 Minuten.

Die monatliche Verfügbarkeitsrate des SLA ist für den gesamten Dienst auf 99,95 % festgesetzt, und die dazugehörigen Dienstgutschriften sind die folgenden:

Monatliche Verfügbarkeitsrate	Dienstgutschrift
liegt unter 99,95 %	10 % des Monatspreises der betroffenen Dienstleistung
liegt unter 99 %	30% des Monatspreises der betroffenen Dienstleistung

Die zeitliche Verpflichtung zur Lieferung eines Ersatz-Host-Servers beträgt 43 Minuten.

Dienstgutschriften sind durch Öffnen eines Tickets zu beantragen. Der Kunde muss diese Dienstgutschriften spätestens 30 Tage nach Auftreten der Störung anfordern.

„**Monatliche Verfügbarkeitsrate**“ bezeichnet die Gesamtminutenzahl des betreffenden Monats abzüglich der Anzahl der Minuten, in denen der Dienst im betreffenden Monat nicht verfügbar war, geteilt durch die Gesamtminutenzahl des betreffenden Monats multipliziert mit dem Faktor 100. Zur Berechnung der Dienstgutschriften werden die Zeiten der Nichtverfügbarkeit ab Meldung der Störung bei OVHcloud durch Öffnen eines Tickets über das Interface oder den Kundendienst bis zur Behebung der Störung und der Bestätigung der Behebung durch eine Kommunikation seitens OVHcloud gezählt. Die Berechnung erfolgt nach folgender Formel:  $[(\text{Maximal verfügbare Minuten} - \text{Zeit der Nichtverfügbarkeit}) / \text{Maximal verfügbare Minuten}] * 100$ .

Die bei Nichteinhaltung der SLAs vorgesehenen Dienstgutschriften stellen einen festen Pauschalbetrag für alle Schäden dar, die sich aus dieser Nichteinhaltung ergeben, weshalb der Kunde in diesem Zusammenhang auf alle weiteren Forderungen, Ansprüche und/oder Klagen verzichtet.

Sollte ein einziges Ereignis zur Nichteinhaltung mehrerer SLAs für denselben Dienst führen, werden die Dienstgutschriften nicht kumuliert. In diesem Fall findet die für den Kunden vorteilhafteste Dienstgutschrift Anwendung.

Der kumulative monatliche Gesamtbetrag (für alle Störungen und SLAs zusammen) der von OVHcloud zu zahlenden Dienstgutschriften ist auf insgesamt 30 % der monatlichen Kosten des betroffenen Dienstes begrenzt.

Die Gutschriften werden ausgestellt, wenn der Kunde alle ausstehenden Rechnungen beglichen hat, und werden von der Rechnung für den Monat nach Eingang der Reklamation des Kunden bei OVHcloud abgezogen, sofern alle von OVHcloud ausgestellten und ausstehenden Rechnungen vom Kunden bezahlt wurden.

Ist das Eingreifen des Kunden für die Diagnose oder Behebung der Störung erforderlich und ist der Kunde nicht verfügbar oder arbeitet er nicht mit OVHcloud zusammen, wird der entsprechende Zeitraum nicht als Zeit der Nichtverfügbarkeit, Eingriffszeit oder Wiederherstellungszeit gezählt.

Eine Dienstgutschrift wird nicht fällig, wenn die Nichteinhaltung des SLA zurückzuführen ist auf :

- (i) Ereignisse und Faktoren, die nicht von OVHcloud beeinflusst und/oder kontrolliert werden können, einschließlich, aber nicht beschränkt auf alle Fälle höherer Gewalt, Pandemien, ein Verschulden Dritter, Fehlfunktionen oder fehlerhafte Bedienung der Hardware oder Software unter der Kontrolle des Kunden,
- (ii) Verletzungen der vertraglichen Mitwirkungspflichten des Kunden (insbesondere unterlassene Mitwirkung bei der Behebung der Störung und Validierung des Token auf Anfrage von OVHcloud),
- (iii) unsachgemäße oder zweckwidrige Verwendung des Dienstes durch den Kunden (insbesondere falsche Netzwerkkonfiguration, Überlastung der Speicherplätze, unsachgemäße Nutzung der vom Kunden im Rahmen des Dienstes verwendeten Systemelemente, Programme oder anderer Elemente),
- (iv) geplante Wartungsarbeiten,
- (v) eine Aussetzung gemäß Artikel 3 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von OVHcloud, oder
- (vi) einen Hackerangriff oder Piraterie.

In diesen Fällen und vorbehaltlich Punkt (iv) behält sich OVHcloud vor, dem Kunden einen etwaigen Eingriff zur Wiederherstellung der Verfügbarkeit zu berechnen. Dem Kunden wird hierzu von OVHcloud vorab ein Kostenvoranschlag zur Prüfung und Genehmigung übermittelt.

Es wird ausdrücklich vereinbart, dass OVHcloud zum Einsatz aller zur Verfügung stehenden Mittel berechtigt ist, um die Ursachen der Nichtverfügbarkeit zu ermitteln und insbesondere das Vorliegen eines der vorstehend beschriebenen Ausschlüsse von Schadensersatzansprüchen festzustellen. Insbesondere ist die Verwendung aller durch die Informationssysteme von OVHcloud erfassten Daten (wie z. B. Verbindungsdaten) zulässig.

## **6. LAUFZEIT, ABRECHNUNG, VERLÄNGERUNG UND BEENDIGUNG DES DIENSTES**

### **6.1. Laufzeit**

Der Kunde willigt ein, den Dienst für die gesamte bei Bestellung gewählte Dauer des Abonnements zu verwenden.

Während des Verpflichtungszeitraums ist der Kunde für die unter die Verpflichtung fallende Ressource:

- dazu berechtigt, seine Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud auf eine höhere Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud Referenz (höher im Sinne von mehr RAM- und CPU-Ressourcen je Host-Server) zu upgraden. In diesem Fall verlängert der Kunde die Dauer seines Abonnements um dieselbe Laufzeit wie die ursprünglich gewählte. Der Kunde ist für die Verwaltung der Fälligkeitsdaten all seiner Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud Dienste verantwortlich. Die Upgrade-Flexibilität ist auf eine Änderung pro Verpflichtungszeitraum begrenzt.
- nicht berechtigt, seine Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud zu downgraden.

Die Preise und Zahlungsarten sind auf der OVHcloud-Website einsehbar.

Bei der Bestellung wählt der Kunde die anfängliche Laufzeit des Dienst-Abonnements („Erstlaufzeit“). Die Erstlaufzeit beginnt an dem Tag, an dem der Dienst aktiviert wird. Nach Ablauf der Erstlaufzeit wird der Dienst automatisch für aufeinanderfolgende Zeiträume gleicher Dauer („Verlängerungsintervall(e)“) verlängert, es sei denn, der Dienst wird mit einer geänderten Laufzeit verlängert oder in Übereinstimmung mit den oben genannten Bedingungen bzw. den aktuell geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gekündigt.

Die Verpflichtung gilt nicht für die folgenden Dienste: (i) Backup-Dienst (ii) Disaster-Recovery-Plan-Dienst.

Darüber hinaus kann der Vertrag unter den in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von OVHcloud vereinbarten Bedingungen gekündigt werden.

Der Kunde kann eine Konfigurationsänderung des abgerechneten Dienstes vornehmen. In diesem Fall wird dem Kunden die Umstellung auf eine höhere Konfiguration zum Zeitpunkt der Anfrage entsprechend dem für die neue Konfiguration geltenden Preis, der auf der OVHcloud-Website einsehbar ist, in Rechnung gestellt.

Die Lieferzeit wird von OVHcloud auf Basis der in seinem Informationssystem verfügbaren Daten ermittelt; sie ist maßgebend und für den Kunden vollständig bindend.

## **6.2. Abrechnung**

Bei der Bestellung sowie bei Verlängerungen des Dienstes wird eine Rechnung erstellt und automatisch über das vom Kunden hinterlegte Zahlungsmittel beglichen. Der Kunde verpflichtet sich, zu jeder Zeit ein gültiges Zahlungsmittel aus den verfügbaren Zahlungsmethoden zu hinterlegen.

Der Kunde verpflichtet sich, stets über ausreichende Mittel auf seinem Bankkonto und dem von ihm verwendeten Zahlungsmittel zu verfügen, damit seine Rechnungen fristgerecht beglichen werden können.

Wenn es OVHcloud nicht möglich ist, den Betrag über die zugehörige Zahlungsmethode einzuziehen, wird der Kunde per E-Mail dazu aufgefordert, den Betrag seiner ausstehenden Rechnung schnellstmöglich zu begleichen. Bei Nichtzahlung des Betrags ist OVHcloud berechtigt den Dienst zu sperren.

## **6.3. Verlängerung**

Der Kunde kann die Dauer künftiger Verlängerungsintervalle seiner Dienste manuell über sein Verwaltungsinterface ändern; etwaige Änderungen müssen spätestens 24 Stunden vor Ablauf der Erstlaufzeit bzw. des laufenden Verlängerungsintervalls erfolgen.

Sofern die Erstlaufzeit nicht am ersten Tag eines Kalendermonats beginnt (Vertragsbeginn im laufenden Monat), wird der Zyklus für die Verlängerung des Dienstes bei der ersten Verlängerung angepasst, sodass die nachfolgenden Verlängerungsintervalle stets am 1. Tag eines Kalendermonats beginnen. (Zum Beispiel: Ein erstmals am 24. Mai 2017 für eine Laufzeit von einem (1) Jahr abonnierter Dienst wird bei der automatischen Verlängerung zum Ablauf der Erstlaufzeit am 24. Mai 2018 bis zum 31. Mai 2019 verlängert.)

Wenn der Kunde nicht wünscht, dass ein Dienst nach Ablauf der Erstlaufzeit bzw. des laufenden Verlängerungsintervalls („Verlängerungsdatum“) automatisch verlängert wird, muss er die Funktion der automatischen Zahlung in seinem Verwaltungsinterface deaktivieren.

Um wirksam zu sein und zur Einstellung des Dienstes am Ende der Erstlaufzeit bzw. des laufenden Verlängerungsintervalls zu führen, muss die automatische Zahlungsfunktion unter folgenden Bedingungen deaktiviert werden:

- a) Was Dienste mit monatlichem Verlängerungszyklus betrifft, spätestens am 19. Tag des Kalendermonats vor 23:00 Uhr (Pariser Ortszeit).
- b) Was Dienste mit nicht-monatlichem Verlängerungszyklus betrifft (vierteljährlich, halbjährlich, jährlich etc.), spätestens am 19. Tag des Kalendermonats vor dem Verlängerungsdatum vor 23:00 Uhr Pariser Ortszeit. (Zum Beispiel: Um einen Dienst, der im Juni 2018 für ein (1) Jahr abonniert wurde, nach Ablauf seiner Erstlaufzeit zu kündigen, muss die automatische Zahlung vor dem 19. Mai 2019, 23:00 Uhr Pariser Ortszeit, deaktiviert werden).

Wenn die automatische Zahlung gemäß den vorstehenden Bestimmungen deaktiviert wurde, wird der betreffende Dienst zum Ablauf der Erstlaufzeit bzw. des laufenden Verlängerungsintervalls („Ablaufdatum“) automatisch gekündigt und gelöscht, und zwar einschließlich aller vom Kunden im Rahmen dieses Dienstes

gespeicherten Inhalte und Daten. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, alle notwendigen Maßnahmen zu ergreifen, um die Erhaltung seiner Inhalte und Daten rechtzeitig vor der Beendigung des Dienstes sicherzustellen.

Der Kunde hat jedoch weiterhin die Möglichkeit, den betreffenden Dienst 24 Stunden vor dessen Ablaufdatum zu verlängern, indem er entweder die automatische Zahlungsfunktion erneut aktiviert oder die Zahlung für das nächste Verlängerungsintervall im Voraus leistet.

Die Laufzeit mancher mit dem Dienst verbundenen Optionen oder Funktionen sowie deren Bedingungen für Verlängerung und Kündigung können sich von den für den Dienst geltenden Bedingungen unterscheiden. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, hierauf zu achten.

#### **6.4. Beendigung des Dienstes**

Im Falle von Nichtverlängerung oder Kündigung des Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud Dienstes, aus welchem Grund auch immer, werden alle enthaltenen virtuellen Funktionen, Daten und Informationen automatisch und unwiderruflich gelöscht (einschließlich Backups und Duplizierungen).

Der Kunde ist dafür verantwortlich, vor Ablauf des Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud Dienstes bzw. vor Kündigung oder Löschung eines Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud Dienstes alle für eine kontinuierliche Speicherung erforderlichen Backups und Datentransfers vorzunehmen.

OVHcloud löscht und zerstört die Festplatten am Ende des Dienstes gemäß den festgelegten und dokumentierten Verfahren:

- Das Löschen von Daten auf Festplatten oder im Netzwerk erfolgt durch Überschreiben der Daten (Vernichtung durch Überschreiben, ein Durchgang).
- Das Löschen von Daten auf SSD-Festplatten oder -Arrays erfolgt nach dem logischen Lösungsverfahren (Blocklösch in einem Durchgang) oder durch Löschen des Verschlüsselungsschlüssels (PSID-Revert).
- Wird ein Speichergerät aus seinem Rack entfernt, werden die Daten in jedem Fall vor Entfernen aus dem Rack gelöscht. Tritt während des Löschvorgangs ein Fehler auf, wird das Gerät zerstört.
- Die Speichergeräte werden mithilfe dedizierter Maschinen in einem sicheren Bereich in jedem Rechenzentrum zerstört.

### **7. FINANZIELLE BEDINGUNGEN**

#### **7.1. Rechnungsstellung**

OVHcloud kann wie auf der OVHcloud-Website beschrieben verschiedene Arten der Preisgestaltung für dasselbe Produkt anbieten. Es obliegt dem Kunden, sicherzustellen, dass das gewählte Preisangebot seinen Anforderungen entspricht. Es wird hiermit klargestellt, dass das stündliche Preisangebot teurer ausfallen kann als das monatliche Abonnement. Die Rechnungsstellung an den Kunden erfolgt entsprechend dem abonnierten Angebot und dem Verbrauch.

OVHcloud kann den Kunden vor Ende des laufenden Monats zur Zahlung der Beträge seiner Infrastruktur, seines Verbrauchs und/oder seiner für den laufenden Monat abonnierten Optionen auffordern, sobald der Gesamtbetrag den von OVHcloud für den Kunden genehmigten ausstehenden Betrag übersteigt. Darüber hinaus behält sich OVHcloud das Recht vor, den Kunden zur Zahlung einer Sicherheitsleistung aufzufordern, die den Verbrauch des Kunden deckt.

Es wird darauf hingewiesen, dass dem Kunden bei Abonnement einer Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud am 15. Tag eines gegebenen Monats eine Vorauszahlung für 30 Tage in Rechnung gestellt und abgebucht wird. Zu Beginn des nachfolgenden Kalendermonats, nachdem die Dienste abonniert wurden und falls der Kunde dasselbe Produkt und genau dieselben Optionen behält, stellt OVHcloud eine Rechnung für den Rest des laufenden Monats aus. Diese Rechnung wird dann zur vollständigen Bezahlung an den Kunden versendet. In gleicher Weise werden alle Rechnungen für dasselbe Produkt, mit denselben Optionen, zu Beginn der nachfolgenden Kalendermonate und so lange, wie der Kunde den Dienst abonniert, in Rechnung gestellt. Sollte der Kunde zu irgendeinem Zeitpunkt zusätzliche Ressourcen (Host-Server, Speicherplätze) während eines laufenden Kalendermonats hinzufügen, wird der gleiche Prozess erneut angewendet, um die

gesamte Rechnungsstellung zu Beginn der Kalendermonate zu synchronisieren und diese Ordnung aufrechtzuerhalten.

### 7.2. Zusätzliche Ressourcen

Der Kunde kann auf Anfrage den Speicherplatz vorübergehend erweitern und/oder Host-Server zu seinem Virtuellen Datacenter hinzufügen. Diese zusätzlichen Infrastrukturen werden dem Kunden zu den zum Zeitpunkt der Bestellung geltenden und auf der OVHcloud-Website verfügbaren Preisen in Rechnung gestellt und sofort per Lastschrift bezahlt.

### 7.3. Pay-as-you-go

Zusätzliche Infrastrukturen (Host-Server, Speicherplätze etc.) sowie zusätzliche Optionen können auch stündlich abgerechnet werden. In diesem Fall wird OVHcloud am Ende des laufenden Monats alle vom Kunden für den laufenden Monat abonnierten Dienste in Rechnung stellen und stundengenau abrechnen. Jede angefangene Stunde wird berechnet. Die Rechnung wird am Ende des Monats ausgestellt und sofort per Lastschrift bezahlt.

### 7.4. Zahlungsfrist und Zahlungsverzug

Alle Dienste werden monatlich für einen Monat im Voraus abgerechnet und sofort per Lastschrift bezahlt. Jeder Zahlungsverzug innerhalb der vorgesehenen Fristen, einschließlich Teilzahlungen, führt zu einer Dienstunterbrechung. Falls eine Zahlungserinnerung per E-Mail vier (4) Tage nach Benachrichtigung ungelöst bleibt, sind die Folgen eines nicht geregelten Zahlungsverzugs die folgenden:

- 1) Der Kunde kann keine Dienste hinzufügen.
- 2) Sieben (7) Tage nach Dienstunterbrechung ist OVHcloud dazu berechtigt, (i) den Dienst endgültig abzuschalten und (ii) sämtliche auf der Infrastruktur gespeicherten Daten zu löschen.

## 8. LEBENSZYKLUSMANAGEMENT

Während der gesamten Laufzeit des Dienstes implementiert OVHcloud den folgenden Lebenszyklus:

- **„General Availability“:** Dies ist das Datum, an dem der Dienst, eine neue Version oder eine neue Reihe des Dienstes für den gesamten Markt verfügbar wird (Testphase ausgenommen).
- **„End of Sales“:** Dies ist das Datum, an dem die Vermarktung des Dienstes bzw. einer Version oder Reihe des Dienstes eingestellt wird. Das End of Sales tritt in der Regel drei (3) Jahre nach der General Availability ein. Nach diesem Datum kann der Kunde keinen neuen Dienst in der betreffenden Version oder Angebotsreihe mehr bestellen.
- **„End of Growth“:** Dies ist das Datum, an dem das Wachstum des Dienstes bzw. einer Version oder Reihe des Dienstes, die nicht mehr im Katalog geführt wird, endet. Dieser Schritt erfolgt in der Regel zwei (2) Jahre nach dem End of Sales. Nach diesem Datum kann der Kunde keine zusätzlichen Ressourcen oder Dienstleistungen mehr für diesen Dienst bzw. diese Version oder Reihe des Dienstes bestellen.
- **„End of Support“:** Dies ist das Datum, ab dem der Dienst bzw. eine Version oder Reihe des Dienstes nicht mehr von OVHcloud unterstützt wird. Das End of Support erfolgt in der Regel fünf (5) Jahre nach der General Availability. Der Kunde wird mindestens dreißig (30) Tage im Voraus über das End of Support informiert. Nach dem End-of-Support-Datum sind die SLAs sowie zugehörige Dienstgutschriften nicht mehr anwendbar und es werden keine Updates und Versionsupgrades mehr bereitgestellt.
- **„End of Life“:** Dies ist das Datum, an dem der Dienst bzw. eine Version oder Reihe des Dienstes eingestellt wird. Das End of Life wird mit einer Frist von mindestens dreißig (30) Tagen angekündigt. Nach diesem Datum wird der Dienst bzw. die Version oder Reihe des Dienstes, die vom End of Life betroffen ist, endgültig abgeschaltet. OVHcloud kann nach eigenem Ermessen, in Ausnahmefällen und für einen begrenzten Zeitraum dem Kunden die Möglichkeit geben, den betreffenden Dienst bzw. die betreffende Version oder Reihe des Dienstes in Betrieb zu halten, damit der Kunde eine

Dienstmigration durchführen kann. Es wird jedoch dringend empfohlen, auf die neueste verfügbare Version oder Reihe zu wechseln.

Weitere Begriffe im Zusammenhang mit dem Lebenszyklus der Hosted Private Cloud sind die folgenden:

- **„Beta“**: Dies bezeichnet eine Phase, in der das Produkt dem Kunden zum Test bereitgestellt werden kann, bevor es allgemein verfügbar ist. Während dieser Phase gibt es weder SLAs noch einen offiziellen Support. Ein Produkt in der Beta-Phase sollte niemals in Produktion verwendet werden.
- **„Middleware-Support“**: OVHcloud bietet für deren letzten beiden (2) Hauptversionen Support für Drittpartei-Software. OVHcloud empfiehlt seinen Kunden, auf die neueste bei OVHcloud verfügbare Version zu upgraden. Support für Drittpartei-Software wird so lange angeboten, wie der Herausgeber solcher Software das Produkt allgemein verfügbar hält, öffentlichen Support dafür beibehält und unter denselben Bedingungen anbietet. OVHcloud behält sich das Recht vor, das Angebot von Drittpartei-Software jederzeit einzustellen. OVHcloud wird den Kunden mindestens 3 Monate im Voraus über diese Änderung informieren.

## 9. DIENST IN DER TESTPHASE

OVHcloud behält sich das Recht vor, Dienste oder neue Funktionen in einer Testversion anzubieten (im Folgenden **„Testdienst(e)“**).

Der **„Test“** ist definiert als Phase des Entwicklungsprozesses des Dienstes, während der der Kunde die Genehmigung hat, einen OVHcloud Dienst vor seiner tatsächlichen Vermarktung zu nutzen, um an seiner Verbesserung mitzuwirken und mögliche Störungen festzustellen. Die Identifikation eines Testdienstes wird von OVHcloud mit jeglichen Mitteln durchgeführt. So gilt beispielsweise jede von OVHcloud auf der Website von OVHcloud als Version Alpha, Beta und Gamma bezeichnete Version des Dienstes als Test im Sinne dieser Definition.

Der Kunde kann aufgefordert werden, regelmäßige Rückmeldungen zur Nutzung des Dienstes in der Testphase über die verschiedenen zuvor festgelegten und von OVHcloud zur Verfügung gestellten Kanäle zu übermitteln. Der Kunde versichert, zur Kenntnis genommen zu haben, dass sich der von OVHcloud angebotene Testdienst im Sinne der allgemeinen Bedeutung des Begriffs in der Testphase befindet und dass OVHcloud ihn darauf hingewiesen hat. Er verpflichtet sich daher, alle Risiken (wie Instabilität, Störungen, Nichtverfügbarkeit, Verlust oder Veränderung der Daten...) zu tragen, die mit dieser Phase verbunden sind. Die in diesen Besonderen Bedingungen festgelegten Service Level Agreements (SLAs) gelten nicht für Testdienste.

OVHcloud weist den Kunden in diesem Zusammenhang darauf hin, dass er davon abgeraten ist, während der Testdauer Dateien Testdienst zu speichern, die für seine Tätigkeit von entscheidender oder wesentlicher Bedeutung sind. Der Kunde verpflichtet sich, keine personenbezogenen Daten im Testdienst zu speichern.

Die Vermarktung und der Weiterbetrieb des Dienstes nach Abschluss der Testphase wird von OVHcloud nicht garantiert. OVHcloud behält sich das Recht vor, den Test jederzeit und ohne Entschädigung auszusetzen oder zu beenden. OVHcloud behält sich daher die Möglichkeit vor, den Zugriff auf Testdienst ohne Vorankündigung oder Entschädigung zu begrenzen, den Testdienst einzuschränken oder auszusetzen, wenn sich herausstellt, dass der Kunde die ihm zur Verfügung gestellten Dienste für eine Tätigkeit nutzt, die nicht den Vertragsbedingungen von OVHcloud entspricht oder nicht den Zwecken der im Rahmen des Testdienstes durchgeführten Tests entspricht.

Sollte die Testphase nicht verlängert werden, wird OVHcloud den Kunden vorab darüber informieren und alle vom Kunden im Testdienst gespeicherten Daten löschen. Nach Ende der Testphase des Dienstes wird OVHcloud aus gleich welchen Gründen alle vom Kunden auf diesem Dienst gespeicherten Daten löschen.

**ANHANG 1  
VERTEILUNG DER AUFGABEN UND ZUSTÄNDIGKEITEN ZWISCHEN DEM KUNDEN UND  
OVHcloud**

	OVHcloud	KUNDE
<b>Instandhaltung</b>		
Hardware der Private-Cloud-Infrastruktur	X	
Virtualisierungsinterface	X	X
Vom Kunden installierte Software		X
Von OVHcloud bereitgestellte Software	X	
<b>Backup</b>		
Virtuelle Maschine und Kundeninhalte		X
Von OVHcloud bereitgestellte Konfigurationen	X	
Instandhaltung von VEEAM Backup	X	
Verwendung von VEEAM Backup (einschließlich der Gewährleistung der Backup-Leistung und -Integrität)		X
<b>Dienstbetrieb</b>		
Verwaltung		X
Verfügbarkeit der Infrastruktur	X	
<b>Reversibilität</b>		
Datenrückgewinnung		X
Datenlöschung bei Kündigung	X	
<b>Sicherheit</b>		
Infrastruktur der Hosted Private Cloud	X	
In der Hosted Private Cloud gehostete virtuelle Architektur		X
Backup der Inhalte der Virtuellen Maschinen		X
<b>PCI-DSS-SPEZIFISCH</b>		
In PCI DSS aufzunehmen		

## ANHANG 2 VEEAM MANAGED BACKUP

Das vorliegende Dokument beschreibt die geltenden Besonderen Vertragsbedingungen für den Veeam Managed Backup Dienst, der von OVHcloud im Rahmen des Hosted Private Cloud Dienstes angeboten wird, (nachfolgend als „Backup-Option“ oder „Veeam Managed Backup“ bezeichnet) und legt diese fest. Es ergänzt die Besonderen Vertragsbedingungen der Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud und stellt einen integralen Bestandteil dieser Bedingungen dar. Im Falle von Widersprüchen oder Abweichungen hat der vorliegende Anhang Vorrang.

### 1. BESCHREIBUNG

Die Backup-Option erlaubt es dem Kunden, die Virtuellen Maschinen auf seiner Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud sowie die auf diesen gespeicherten Daten zu sichern (im Folgenden als „Backup“ bezeichnet). Diese Backup-Funktion ist in die Verwaltungs- und Virtualisierungsinterfaces integriert. Bei der Backup-Option handelt es sich um einen optionalen Dienst, der nicht standardmäßig in den Kosten des Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud Dienstes enthalten ist. Diese Option muss Gegenstand einer spezifischen Bestellung oder Aktivierung sein und führt zu einer zusätzlichen Abrechnung.

### 2. SOFTWARE

Die Software, die dem Kunden die Nutzung der Backup-Option ermöglicht, wurde von Drittanbietern entwickelt („Drittpartei-Produkte“). OVHcloud ist nicht an der Erstellung und Entwicklung dieser Drittpartei-Produkte, die dem Kunden im Rahmen der Option zur Verfügung gestellt werden, beteiligt. Aus diesem Grund ist OVHcloud nicht verantwortlich für im Rahmen des Dienstes bereitgestellte Drittpartei-Produkte, die technische Fehler, Sicherheitslücken, Inkompatibilitäten und Instabilität beinhalten können, und übernimmt keinerlei Garantie für Drittpartei-Produkte, die im Rahmen des Dienstes zur Verfügung gestellt werden. Der Kunde ist nur dazu berechtigt, die von OVHcloud im Rahmen des Dienstes bereitgestellten Drittpartei-Produkte gemäß den aktuell geltenden anwendbaren Nutzungsbedingungen der Drittpartei zu verwenden. Dies schließt insbesondere jede Möglichkeit aus, die ihm zur Verfügung gestellten Drittpartei-Produktprogramme oder -systeme zu dekompileieren, auf deren Quellen zuzugreifen, sie auf anderen Infrastrukturen zu installieren oder Unterlizenzen zu vergeben. OVHcloud und der Drittanbieter behalten sich das Recht vor, die Drittpartei-Produkte jederzeit zu ändern.

### 3. MECHANISMEN DER BACKUP-OPTION

Backups werden unter Verwendung des Drittpartei-Produkts „Veeam Managed Backup“ durchgeführt. Über das OVHcloud Kundencenter aktiviert der Kunde die Veeam Managed Backup Option in seinem Verwaltungsinterface und wählt dort aus 3 Angebotsniveaus: Standard, Advanced oder Premium. Sobald eines dieser Angebote ausgewählt und auf der Hosted Private Cloud des Kunden aktiviert wurde, ist dieses das einzige Angebot, das für das Backup all seiner Virtuellen Maschinen verfügbar ist. Die Anzahl der inkrementellen Backups, vollständigen Backups und verfügbaren zusätzlichen Funktionen ist abhängig vom über das Verwaltungsinterface gewählten Service-Level. Backups werden nicht standardmäßig repliziert und sind nur für die höchsten Angebote verfügbar. Bei jedem Update wird automatisch über eine Kontrollanwendung eine Konsistenzprüfung zwischen der gesicherten Virtuellen Maschine und ihrem Backup durchgeführt. Diese Überprüfung betrifft ausschließlich die Konsistenz der Backup-Datei gegenüber der Quelldatei und überprüft nicht die Integrität des Backups oder der darin enthaltenen Daten. Falls eine Inkonsistenz oder ein Fehler festgestellt werden sollte, wird automatisch vom System ein neues Backup



durchgeführt. Falls eine neue Inkonsistenz oder ein Fehler festgestellt wird, wird diese im täglichen, dem Kunden übermittelten Backup-Bericht erwähnt. Diese Konsistenzprüfung stellt lediglich eine Pflicht zum Tätigwerden dar, und OVHcloud übernimmt keinerlei Verantwortung für den Erfolg oder das Scheitern dieser Prüfung oder die Schädigung der gesicherten oder duplizierten Daten. Die Backup-Optionen wurden für das Backup von Virtuellen Maschinen konzipiert, die zwei (2) Terabyte nicht überschreiten.

#### **4. SPEICHERPLATZ**

Die der Backup-Option zugewiesenen Speicherressourcen werden geteilt. Die dem Kunden zugewiesenen Speicherressourcen sind logisch von den anderen OVHcloud-Kunden zugewiesenen Ressourcen isoliert und physisch von der Infrastruktur getrennt, auf der der Kunde seine Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud eingerichtet hat. Der für die Backup-Option verwendete Speicherplatz befindet sich in demselben Rechenzentrum wie der gesicherte Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud Dienst. Es obliegt dem Kunden, sicherzustellen, dass der Standort des Rechenzentrums seinen Bedürfnissen und Anforderungen entspricht.

#### **5. NUTZUNGSBEDINGUNGEN**

Der Kunde ist allein für die Nutzung der Backup-Option verantwortlich, insbesondere (a) für die Auswahl der zu sichernden Virtuellen Maschinen seiner Hosted Private Cloud, (b) für die Überprüfung der ordnungsgemäßen Durchführung der Backups, (c) für die Überprüfung der Backup-Integrität mit vom Kunden als angemessen erachteten Tools und, (d) im Falle eines Fehlers, für die Durchführung einer erneuten Backup-Operation, falls nötig durch Kontaktieren des OVHcloud-Kundendienstes. OVHcloud verwaltet weder Backup- noch Wiederherstellungsoperationen, die im Rahmen des Dienstes durchgeführt werden. OVHcloud kann im Falle von Ausfall, Fehlfunktion oder Fehler der Backup-Operationen nicht verantwortlich gemacht werden. Der Kunde verpflichtet sich, die Entdeckung einer Fehlfunktion, eines Fehlers oder einer Sicherheitslücke in der Backup-Operation schnellstmöglich zu melden. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für den Inhalt der Backups. Der Kunde stellt sicher, dass er über die notwendigen Rechte verfügt und die geltenden Vorschriften einhält. OVHcloud hat keinerlei Kenntnis über Inhalte und Aktivitäten, für die der Kunde die Backup- und Wiederherstellungslösung verwendet. Die Backup-Option kann gemäß den für den Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud Dienst geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Besonderen Vertragsbedingungen ausgesetzt und unterbrochen werden. OVHcloud verpflichtet sich lediglich zum Tätigwerden in angemessenem Umfang.

#### **6. RECHNUNGSSTELLUNG**

Die Rechnungsstellung an den Kunden richtet sich nach (i) der Anzahl der gesicherten Virtuellen Maschinen, (ii) der Größe der gesicherten Virtuellen Maschinen und (iii) dem gewählten Backup-Dienst.

#### **7. BEENDIGUNG DER DIENSTE**

Im Falle der Löschung, Neuinstallation oder Konfigurationsänderung einer Virtuellen Maschine oder eines Backups sowie im Falle der Kündigung oder Nichtverlängerung eines Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud Dienstes oder der Backup-Option werden alle Backups (einschließlich der darin enthaltenen Daten und Informationen) automatisch und unwiderruflich gelöscht. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, vor Beginn derartiger Operationen sowie vor dem Ablaufdatum der Backup-Option oder Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud Dienste seine Virtuellen Maschinen (einschließlich aller darauf enthaltenen Daten und Informationen) zu sichern oder auf andere Geräte zu übertragen, um sich so vor jeglichem Verlust und jeglicher Veränderung zu schützen.

#### **8. SERVICE LEVEL AGREEMENT**

SLA wird definiert als die Verfügbarkeit des Veeam Managed Backup Dienstes, der von OVHcloud bereitgestellt wird, um dem Kunden die tägliche Durchführung von Backup-Operationen zu ermöglichen und ihm diese Operationen zur Verfügung zu stellen. Hierzu werden wir eine Reihe von Messdaten sammeln, wie unter anderem (aber nicht ausschließlich) die folgenden:

- Verfügbarkeit des Veeam-Dienstes,

- Verfügbarkeit der Infrastruktur, auf der Veeam-Dienste installiert sind,
- Netzwerkverfügbarkeit,
- Speicherverfügbarkeit.

Das SLA gilt weder für den Inhalt des Backups noch für die für die Ausführung der Backup-Operation erforderliche Zeit.

SLA	Verfügbarkeit	GTI*	GTR**
Standard	99,9 %	12h	72h
Advanced	99,9 %	8h	48h
Premium	99,9 %	4h	24h

\*: Backup-Operationen ausgeschlossen.

\*\* : Start ab Backup-Bericht für Backup-Operationen.

**„GTI“** oder **„Garantierte Zeit bis zum Eingriff“** : Maximale Zeit, die OVHcloud benötigt, um bei einer Störung einzugreifen. Beginnt mit der Meldung der Störung bei OVHcloud über das Öffnen eines Tickets im Interface oder per Anruf beim Kundendienst und endet, wenn OVHcloud den Kunden mit einer Support-Ticket-ID kontaktiert oder wenn das Personal des OVHcloud-Kundendienstes zum ersten Mal auf ein durch den Kunden eröffnetes Störungsticket antwortet.

**„GTR“** oder **„Garantierte Zeit bis zur Wiederherstellung“** : Maximale Zeit, die OVHcloud benötigt, um die automatisch vom System oder vom Kunden durch Erstellung eines Störungstickets gemeldete Störung zu beheben. Beginnt mit der Meldung der Störung bei OVHcloud über das Öffnen eines Tickets im Interface oder per Anruf beim Kundendienst und endet, wenn die Störung mit dem Status „done“ (abgeschlossen) oder „cancelled“ (abgebrochen, mit Zustimmung des Kunden) behoben ist.

Bedingungen : Das SLA gilt unter folgenden Bedingungen:

- a) Die Virtuelle Maschine des Veeam Backup Servers des Kunden wird in der Hosted Private Cloud Infrastruktur bei OVHcloud gehostet und ist in funktionsfähigem Zustand.
- b) Diese Virtuelle Maschine ist jederzeit durch High Availability geschützt.
- c) Die Virtuelle Maschine entspricht den Best Practices von Veeam Backup.
- d) Virtuelle Maschinen mit mehr als 2 TB unterliegen nicht dem vorliegenden SLA.
- e) Sollte der Kunde versuchen, eine Virtuelle Maschine mit mehr als der erlaubten Größe zu sichern, oder wird die Backup-Operation durch den Kunden abgebrochen, so gilt das SLA nicht.
- f) OVHcloud behält sich das Recht vor, den Kunden aufzufordern, eine zuvor fehlgeschlagene Backup-Operation erneut zu starten. Ist der Kunde dazu nicht in der Lage und/oder nicht verfügbar, um dieser Aufforderung nachzukommen, so gilt das SLA nicht.

## ANHANG 3 „DISASTER RECOVERY PLAN“-OPTION

Der vorliegende Anhang beschreibt die geltenden Besonderen Vertragsbedingungen für die „Disaster Recovery Plan“-Option, die im Rahmen der Private Cloud Dienste von OVHcloud angeboten wird, (nachfolgend als „DRP“ bezeichnet) und legt diese fest. Diese Option stellt eine der möglichen Komponenten eines „Disaster Recovery Plans“ dar, bei dem es sich um ein vom Kunden erstelltes, getestetes und betriebenes globales Geschäftsprojekt handelt. Der vorliegende Anhang ergänzt die Besonderen Vertragsbedingungen der Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud und stellt einen integralen Bestandteil dieser Bedingungen dar. Im Falle von Widersprüchen oder Abweichungen hat der vorliegende Anhang Vorrang.

### 1. BESCHREIBUNG

Die „Disaster Recovery Plan“-Option erlaubt es dem Kunden, seine Virtuellen Maschinen, ob diese nun lokal beim Kunden oder in einer Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud gehostet werden, sowie die auf diesen gespeicherten Daten auf eine andere Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud zu übertragen. Diese Übertragungsfunktion ist über ein dediziertes Interface verfügbar. Bei dieser Option handelt es sich um einen optionalen Dienst, der nicht standardmäßig in den Kosten des Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud Dienstes enthalten ist. Diese Option muss Gegenstand einer spezifischen Bestellung oder Aktivierung sein und führt zu einer zusätzlichen Abrechnung.

### 2. SOFTWARE

Die Software, die dem Kunden die Verwendung dieser Option ermöglicht, wurde von Drittanbietern entwickelt („Drittanbieter-Produkte“). OVHcloud ist nicht an der Erstellung und Entwicklung dieser Drittanbieterpartei-Produkte, die dem Kunden im Rahmen der Option zur Verfügung gestellt werden, beteiligt. Aus diesem Grund ist OVHcloud nicht verantwortlich für im Rahmen des Dienstes bereitgestellte Drittanbieter-Produkte, die technische Fehler, Sicherheitslücken, Inkompatibilitäten und Instabilität beinhalten können, und übernimmt keinerlei Garantie für Drittanbieter-Produkte, die im Rahmen des Dienstes zur Verfügung gestellt werden. Der Kunde darf die von OVHcloud im Rahmen des Dienstes bereitgestellten Drittanbieter-Produkte nur gemäß den aktuell geltenden anwendbaren Nutzungsbedingungen der Drittanbieter verwenden. Dies schließt insbesondere jede Möglichkeit aus, die ihm zur Verfügung gestellten Drittanbieter-Produktprogramme oder -systeme zu dekompileieren, auf deren Quellen zuzugreifen, sie auf anderen Infrastrukturen zu installieren oder Unterlizenzen zu vergeben. OVHcloud und der Drittanbieter behalten sich das Recht vor, die Drittanbieter-Produkte jederzeit zu ändern. Im Rahmen dieser Option stellt OVHcloud dem Kunden die für die Nutzung des Dienstes erforderlichen Lizenzen für die Verwendung des „Zerto“-Drittanbieter-Produkts zur Verfügung.

### 3. MECHANISMEN DER OPTION

Synchronisierung und/oder Kopieren der Virtuellen Maschinen erfolgt mithilfe des Drittanbieter-Produkts „Zerto“. Der Kunde wählt über das dedizierte Interface des Drittanbieter-Produkts die Virtuellen Maschinen seines Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud Dienstes aus, die auf seiner Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud Backup-Infrastruktur synchronisiert werden sollen. Das Backup der Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud muss sich in einem anderen Rechenzentrum als dem der primären Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud befinden. Für jede ausgewählte Virtuelle Maschine wird eine kontinuierliche Synchronisierung mit hoher Bandbreite durchgeführt. Die Datenreplikation ist sowohl asynchron als auch kontinuierlich, mit einer RPO (*Recovery Point Objective*), die über das dedizierte Interface des Drittanbieter-Produkts verfügbar und einsehbar ist. Die Daten des Kunden werden über das OVHcloud-Glasfasernetzwerk

zwischen OVHcloud-Rechenzentren, in denen sich die Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud Lösung befindet, synchronisiert. Die Daten werden über einen VPN zwischen entfernten Standorten übertragen, damit jeder Datentransfer abgesichert ist. In einem Notfall kann der Kunde sofort auf den Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud Backup-Standort (den DRP-Standort) wechseln, indem er im Interface des Drittanbieter-Produkts auf „Failover“ klickt, um seine Backup-Infrastruktur zu starten.

Die Verwaltung des „Failovers“ sowie der Wechsel zum Backup-Standort liegen in der Verantwortung des Kunden.

Die im VMware-vSphere-Verwaltungsinterface verfügbare „VMware DRS“-Option muss aktiviert sein, damit diese Option verwendet werden kann.

#### **4. NUTZUNGSBEDINGUNGEN**

Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Nutzung der „Disaster Recovery Plan“-Option, und insbesondere (a) für die Auswahl der zu synchronisierenden Virtuellen Maschinen seiner Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud Lösung, (b) für die Konfiguration seiner VPGs („Virtual Protection Groups“, ein Konzept des Drittanbieter-Produkts) sowie für die Überprüfung des ordnungsgemäßen Funktionierens dieser VPGs, (c) für die Überprüfung der ordnungsgemäßen Durchführung der Synchronisierung, (d) für die Überprüfung der Integrität der Synchronisierung mit vom Kunden als angemessen erachteten Tools, und, im Falle eines Fehlers, für die Durchführung einer erneuten Synchronisierungsoperation, falls erforderlich durch Kontaktieren des OVHcloud-Kundendienstes. OVHcloud ist nicht dafür zuständig, im Rahmen der Dienste Synchronisierungs- oder Failover-Operationen zwischen den 2 Infrastrukturen des Kunden zu verwalten. OVHcloud haftet nicht im Falle von Ausfall, Fehlfunktion oder Fehler bei der Durchführung von Synchronisierungs- oder Failover-Operationen. Der Kunde verpflichtet sich, die Entdeckung einer Fehlfunktion, eines Fehlers oder einer Sicherheitslücke beim Durchführen der Synchronisierungsoperation schnellstmöglich zu melden. Der Kunde stellt sicher, dass er über die notwendigen Rechte verfügt und die geltenden Vorschriften einhält. OVHcloud hat keinerlei Kenntnis von den Inhalten und Aktivitäten, für die der Kunde die Disaster-Recovery-Plan-Lösung verwendet. Diese Option kann gemäß den für den Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud Dienst geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Besonderen Vertragsbedingungen ausgesetzt und unterbrochen werden. OVHcloud unterliegt einer Sorgfaltspflicht.

#### **5. RECHNUNGSSTELLUNG**

Die Rechnungsstellung an den Kunden richtet sich nach der Anzahl der durch die „Disaster Recover Plan“-Option geschützten Virtuellen Maschinen.

#### **6. BEENDIGUNG DER DIENSTE**

Im Falle von Löschen, Neuinstallation oder Konfigurationsänderung einer Virtuellen Maschine sowie im Falle von Kündigung oder Nichtverlängerung eines Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud Dienstes oder dieser Option wird jegliche Synchronisierung (einschließlich der darin enthaltenen Daten und Informationen) automatisch und unwiderruflich gelöscht. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, vor Beginn einer solchen Operation sowie vor dem Ablaufdatum seiner „Disaster Recovery Plan“-Option oder der Hosted Private Cloud VMware on OVHcloud Dienste seine Virtuellen Maschinen (einschließlich aller darin enthaltenen Daten und Informationen) zu sichern oder auf andere Geräte zu übertragen, um so jeglichen Datenverlust oder jegliche Datenänderung zu verhindern.