

BIJZONDERE VOORWAARDEN HOSTED PRIVATE CLOUD POWERED BY NUTANIX®

Versie gedateerd 20 juni 2022

DEFINITIES

De termen die met een hoofdletter beginnen, worden gedefinieerd in deze Bijzondere Voorwaarden of, indien dit niet het geval is, in de Algemene Servicevoorwaarden.

"Virtualisatie-interface van derden": Ruimte die toegankelijk is voor de Klant via zijn Managementinterface, die ontworpen is door de producent van het Product van Derden en waarmee de Klant het Product van Derden kan beheren.

"Product van Derden": Een of meerdere producten die zijn ontwikkeld door en toebehoren aan derden en die in het kader van de Service door OVHcloud aan de Klant ter beschikking worden gesteld.

"Dedicated Servers": Servers die in het kader van de Service door OVHcloud aan de Klant ter beschikking worden gesteld.

"Service": Zoals gedefinieerd in artikel 1 van de onderhavige voorwaarden.

ARTIKEL 1: ONDERWERP

De onderhavige Bijzondere Voorwaarden hebben tot doel de voorwaarden te definiëren die van toepassing zijn op de service Hosted Private Cloud Powered by Nutanix®, die door OVHcloud aan de Klant ter beschikking wordt gesteld (hierna de "Service" genoemd).

ARTIKEL 2: OMSCHRIJVING VAN DE SERVICE

In het kader van de Service stelt OVHcloud aan de Klant een cluster ter beschikking dat bestaat uit meerdere vooraf geconfigureerde Dedicated Servers met door Nutanix® ontwikkelde licenties, een Load Balancer en, indien van toepassing, aanvullende opties.

Op het moment van de Bestelling selecteert de Klant het type cluster van zijn keuze. Dit bepaalt de binnen de Service beschikbare functies, met name het aantal Dedicated Servers en het licentieniveau van het Product van Derden. De beschrijving van het cluster en de gedetailleerde specificaties ervan zijn beschikbaar op de website van OVHcloud. De door Nutanix® ontwikkelde licenties, die in het kader van de Service zijn inbegrepen, zijn beperkt tot de licenties die vermeld zijn op de OVHcloud Internetsite.

ARTIKEL 3: GEBRUIKSVORWAARDEN VAN DE SERVICE

3.1 Vereisten

Voor de Service is een abonnement op "Business"- of "Entreprise"-support van OVHcloud verplicht.

3.2 Toepasselijke voorwaarden

Voor de Service gelden de volgende voorwaarden, in afnemende volgorde van belangrijkheid:

- De onderhavige Bijzondere Servicevoorwaarden;
- De in artikel 3.5 van de onderhavige voorwaarden bedoelde Voorwaarden voor Producten van Derden;
- De Bijzondere Voorwaarden Dedicated Servers;
- De Bijzondere Servicevoorwaarden voor "Load Balancer";
- De Bijzondere Voorwaarden voor Support;
- De Bijlage "Verwerking van persoonsgegevens";
- De Algemene Voorwaarden Voor Dienstverlening;

(Samen, de "Servicevoorwaarden" of het "Contract")

In geval van tegenstrijdigheden prevaleert het document met het hoogste belang.

De Klant moet de Service gebruiken in overeenstemming met de Servicevoorwaarden. Als de Klant de Service namens derden gebruikt of derden toestaat de Service te gebruiken, garandeert de Klant OVHcloud naleving van de Servicevoorwaarden door elke Gebruiker, elke eindklant van de Klant en/of een derde partij.

3.3 Functies

De Service wordt door de Klant beheerd door middel van de Managementinterface en/of de Virtualisatie-interface van Derden.

Met de Service kan de Klant resources creëren en beheren, zoals virtuele machines, Kubernetes-clusters en opslagvolumes.

De Service kan beperkingen hebben (bijvoorbeeld het aantal Dedicated Servers dat in een cluster kan worden gebruikt, het aantal virtual machines, de bandbreedte, enzovoorts). Deze beperkingen worden beschreven in de documentatie en/of de specificaties die beschikbaar zijn op de Internetsite van OVHcloud.

3.4 Gebruik van de Service

3.4.1 Algemeen

Alvorens de Service te gebruiken, neemt de Klant kennis van alle eigenschappen, specificaties – met name diegene die beschreven staan op de OVHcloud-website – en de toepasselijke Servicevoorwaarden. De Klant controleert of deze voorwaarden overeenkomen met zijn behoeften, met name rekening houdend met zijn activiteiten en risicoanalyse.

De Klant is als enige verantwoordelijk voor het gebruik van de Service, met name voor de bescherming en het behoud van zijn wachtwoorden voor toegang tot de Managementinterface, het gebruik van het Product van Derden en andere door OVHcloud in het kader van de Service geleverde tools, de Inhoud ervan en alle andere door de Klant in het kader en/of via de Service gebruikte gegevens. De Klant is tevens verantwoordelijk voor het maken van alle back-ups die hij noodzakelijk acht.

De Klant is de enige beheerder van de Service. Als zodanig beheert de Klant met name het gebruik en de configuratie van het Product van Derden via de Virtualisatie-interface van Derden. De Klant beheert ook de resources die hij in zijn cluster in het kader van de Service toewijst (uitsplitsing in virtuele machines, resources, enz.) en hij stelt de netwerkconfiguratie samen.

De Klant bevestigt derhalve alle benodigde technische kennis te bezitten om de resources van de Service correct te beheren.

De Klant is als enige verantwoordelijk voor het uitvoeren van verbeteringen, versieveranderingen en updates van de besturingssystemen en applicaties die in het kader van de Service geleverd worden, met name die betreffende het Product van Derden via de Virtualisatie-interface van Derden (voorbeelden: updates, security

OVHcloud is verantwoordelijk voor het in bedrijf houden (a) van de Dedicated Servers (onderhoud, SLA's, etc.) onder de voorwaarden vermeld in de Bijzondere Voorwaarden "Dedicated Servers", vermeld in Bijlage 1, en (b) van de Load Balancer onder de voorwaarden bepaald in de Bijzondere Voorwaarden

Load Balancer in Bijlage 2. OVHcloud verplicht zich er tevens toe de licenties voor het Product van Derden aan de Klant te leveren voor het type cluster dat de Klant besteld heeft.

3.4.2 Back-ups

OVHcloud maakt geen enkele back-up in het kader van de Service.

De Klant is daarom verantwoordelijk om alle nodige maatregelen te nemen om zijn Inhoud te beschermen in geval van verlies, wijziging of beschadiging van de Inhoud, om welke reden dan ook, maar ook alle andere soorten gegevens die niet uitdrukkelijk in de onderhavige voorwaarden zijn vermeld. In dit verband wordt eraan herinnerd dat het stoppen van de Service, ongeacht de oorzaak (in het bijzonder opzeggen, niet verlengen, niet betalen, stoppen van de Service door de Klant, niet naleven van de geldende Servicevoorwaarden), en bepaalde herinstallatie-handelingen van de Service die door de Klant worden uitgevoerd, leiden tot het automatisch en onomkeerbaar wissen van alle Inhoud.

Bij de Service is geen bedrijfscontinuïteitsplan of disaster recovery plan inbegrepen. Daarom is de Klant verantwoordelijk voor het implementeren en beheren van een continuïteitsplan en/of disaster recovery plan. De Klant dient daarom de nodige technische en organisatorische maatregelen te nemen om de continuïteit van zijn activiteit te waarborgen in het geval dat een storing in de Service de beschikbaarheid en integriteit van zijn Inhoud en daarmee de continuïteit van zijn activiteit kan beïnvloeden.

3.5 Producten van derden

Bij de service hoort een door Nutanix® ontwikkeld Product van Derden. De Klant mag het Product van Derden uitsluitend gebruiken in het kader van de Service.

OVHcloud neemt niet deel aan het creëren en ontwikkelen van het Product van Derden dat in het kader van de Service aan de Klant ter beschikking wordt gesteld. Daarom is OVHcloud niet verantwoordelijk voor het Product van Derden dat met name technische fouten, kwetsbaarheden of incompatibiliteiten kan bevatten.

Alvorens de Service te gebruiken, stemt de Klant ermee in de Voorwaarden voor Producten van Derden te lezen en tijdens de hele duur van de Service te respecteren: <https://www.nutanix.com/legal/eula>

De aanvaarding van de onderhavige Bijzondere Voorwaarden en/of het gebruik van de Service houdt in dat de Klant de bovenvermelde Voorwaarden voor Producten van Derden aanvaardt. In het geval dat de Voorwaarden voor Producten van Derden niet nageleefd worden, zal de Klant OVHcloud schadeloos stellen en vrijwaren van alle aansprakelijkheid voor verzoeken, claims en/of acties van een derde in dit verband.

3.6 Verplichtingen voor serviceniveaus (SLA's)

In het kader van de Service verplicht OVHcloud zich:

- (i) De Serviceniveaus te garanderen met betrekking tot de beschikbaarheid van de Dedicated Server, de interventietijd en de reparatietijd, zoals beschreven in artikel 7 van de Bijzondere Voorwaarden Dedicated Servers in Bijlage 1 van de onderhavige voorwaarden;
- (ii) De Serviceniveaus te garanderen voor de Load Balancer volgens de voorwaarden in artikel 5 van de Bijzondere Voorwaarden "Load Balancer" in Bijlage 2 van de onderhavige voorwaarden.

Buiten de hierboven vermelde Serviceniveaus is OVHcloud alleen verplicht de middelen te leveren.

ARTIKEL 4: TARIEF, DUUR, FACTURERING EN BETALING

Het tarief is afhankelijk van het type cluster, de aanvullende opties (bijvoorbeeld configuratie, aantal nodes, enzovoorts) en de huurperiode (de "Initiële Duur") die de Klant tijdens de Bestelling heeft gekozen. Alleen het tarief dat op de door OVHcloud uitgegeven bestelbon vermeld is, stemt overeen met het totale, door de Klant te betalen bedrag.

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

De Klant dient precies te bepalen welke oplossing het beste aan zijn behoeften voldoet. Deze kan vervolgens niet meer worden gewijzigd tijdens de looptijd van de Service.

De Initiële Duur begint op de dag van effectieve levering van de Service. Aan het einde van de Initiële Duur, zal de

huurperiode automatisch worden verlengd voor opeenvolgende perioden met dezelfde duur (de „Verlengingsperiode(s)“), onder dezelfde contractuele en prijsvoorwaarden als de voorgaande periode, behalve bij veranderde verlengingsduur of bij opzeggen van de Service conform de hierna vermelde voorwaarden of de geldende Algemene Servicevoorwaarden.

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

Als de Beginduur 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: De automatische verlenging aan het einde van de Initiële Duur voor een Service die aanvankelijk voor een (1) jaar afgesloten werd op 24 maart 2022, leidt tot een verlenging van deze Service vanaf 24 maart 2023 tot en met 31 maart 2023).

Indien de automatische betaling volgens de hierboven vermelde voorwaarden gedeactiveerd is, dan zal de betreffende Service automatisch opgezegd en verwijderd worden aan het einde van de Initiële Duur of de lopende Verlengingsperiode („Afloopdatum“). Alle Inhoud en door de klant in het kader van de Service opgeslagen gegevens zullen binnen maximaal zeven (7) dagen na de Afloopdatum van deze Service verwijderd worden. Dit gebeurt ook bij een onmiddellijke of geplande opzegging. De Klant dient alle noodzakelijke maatregelen te nemen om het behoud van de voornoemde Content en gegevens veilig te stellen voordat de Service wordt opgezegd.

Desalniettemin behoudt de Klant de mogelijkheid de betreffende Service te verlengen door de automatische betalingsmethode te reactiveren tot 24 uur voor de Vervaldatum 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. De Klant dient hierop te letten.

ARTIKEL 5: SUPPORT

Afhankelijk van het product waarop de Klant een abonnement genomen heeft, is voor de Service Business Support of Enterprise Support van OVHcloud verplicht, waarvan de voorwaarden zijn vastgelegd in de betreffende Bijzondere Voorwaarden voor Support.

In het kader van de Service mag de Klant geen contact opnemen met de producent van het Product van

Derden voor vragen, problemen of incidenten, ongeacht hun aard, met betrekking tot het Product van Derden, de Service of een van zijn onderdelen. De Klant moet vragen, problemen of incidenten altijd tot OVHcloud richten door middel van de door OVHcloud aan de Klant ter beschikking gestelde tools.

Als een vraag, probleem of incident niet door OVHcloud kan worden opgelost, kan OVHcloud contact opnemen met de producent van het Product van Derden om de vraag, probleem of incident door te geven waar de Klant mee te maken heeft. In dat geval levert OVHcloud een bestand aan de producent van het Product van Derden met een samenvatting van de algemene status van het cluster en alle informatie die relevant is voor het oplossen (inclusief informatie die de Klant in het kader van zijn supportverzoek heeft verstrekt).

ARTIKEL 6: VERBRUIKSRAPPORTAGES

In het kader van de Service en alleen voor het doorgeven van verbruiksrapportages van Producten van Derden moet OVHcloud de producent van het Product van Derden de bedrijfsnaam van de Klant, de referentie van het gebruikte Product van Derden en de statistieken sturen die nodig zijn om het verbruik van de Producten van Derden te beoordelen.

Bijlage 1: Bijzondere Voorwaarden "Dedicated Servers"

Bijlage 2: Bijzondere voorwaarden "Load Balancer"

BIJLAGE 1

BIJZONDERE VOORWAARDEN DEDICATED SERVERS

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.

ARTIKEL 1: ONDERWERP

Het onderwerp van het onderhavige document is het definiëren van de Bijzondere Voorwaarden die van toepassing zijn op de service van het huren van een OVHcloud Dedicated Server (hierna genoemd „Service(s)“), in het bijzonder de gebruiksvoorwaarden en financiële voorwaarden. Deze vullen de geldende OVHcloud Algemene Servicevoorwaarden aan die van toepassing zijn op de Service. Indien deze elkaar tegenspreken, gelden de onderhavige Bijzondere Voorwaarden en hun aanhangsels in plaats van de OVHcloud Algemene Servicevoorwaarden.

De begrippen die met een hoofdletter beginnen worden in de hieronder vermelde voorwaarden gedefinieerd, of anders in de OVHcloud Woordenlijst die beschikbaar is op de OVHcloud Website.

ARTIKEL 2: OMSCHRIJVING VAN DE SERVICE

In het kader van de Service stelt OVHcloud verschillende categorieën servers aan de Klant ter beschikking, waarvan de tarieven, eigenschappen en basale hardware- en software-configuraties beschreven en toegankelijk zijn op de OVHcloud Internetsite. De Klant beschikt tevens over een default publieke bandbreedte waarvan de capaciteit naargelang het pakket varieert en gespecificeerd staat op de OVHcloud site. Deze configuraties en eigenschappen veranderen regelmatig. De Klant dient aandacht te schenken aan deze veranderingen, met name in het kader van elke nieuwe Bestelling.

Alvorens zijn Dedicated Server te kiezen en te gebruiken, zet de Klant zich in om aandachtig elke beschikbare configuratie te bestuderen om diegene te kiezen waarvan de eigenschappen voldoen aan zijn behoeften. De capaciteiten van de Service kunnen beperkt zijn. Deze capaciteitslimieten staan gespecificeerd op de OVHcloud internetsite.

De bij OVHcloud gehuurde servers beschikken over een vast publiek IPv4-adres dat door deze koppeling niet overdraagbaar is. Deze adressen blijven het eigendom van OVHcloud.

Vanwege de zeer technische aard van de Service is OVHcloud slechts gebonden aan een verplichting qua middelen, behalve betreffende de Services-niveaus voor beschikbaarheid van infrastructuur en verwachte interventietijden volgens het Contract, waar OVHcloud gebonden is aan een resultaatverplichting.

ARTIKEL 3: BESTELLING EN LEVERING

OVHcloud informeert de Klant per e-mail van de terbeschikkingstelling van de Dedicated Server. Dit geschiedt ten laatste binnen vijftien (15) dagen nadat de Klant de effectieve betaling van de bestelbon heeft verricht. Indien deze termijn overschreden is en de Dedicated Server niet door OVHcloud ter beschikking is gesteld, is de Klant gerechtigd om de annulering van de transactie en de terugbetaling van de reeds betaalde bedragen te verlangen.

Het effectief online plaatsen van de Dedicated Server bepaalt de startdatum waarop de facturatie van kracht wordt.

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

ARTIKEL 4: ALGEMENE GEBRUIKSVOORWAARDEN VAN DE SERVICE

4.1 Algemeen

Alvorens de Service te gebruiken dient de Klant kennis te nemen van alle eigenschappen, met name diegene die op de OVHcloud internetsite beschreven staan, evenals de toepasselijke Servicevoorwaarden, met name de onderhavige gebruiksvoorwaarden, en te valideren dat deze voorwaarden overeenkomen met zijn behoeften, met name rekening houdend met zijn activiteiten en risicoanalyse.

De Klant dient te beschikken over een Internetverbinding om zich te verbinden met het Control Panel en toegang te hebben tot de Service. De Klant blijft zelf verantwoordelijk voor de genoemde Internetverbinding, met name diens beschikbaarheid, betrouwbaarheid en beveiliging.

Aangezien de aan de Klant ter beschikking gestelde netwerkresources gedeeld worden, zet de Klant zich in de Service niet op een manier te gebruiken die ten nadele komt van de andere klanten van OVHcloud. Hij zet zich met name in om niet intensief de publieke bandbreedte te gebruiken waarover hij beschikt. In een dergelijk geval behoudt OVHcloud zich het recht voor deze te beperken, zoals aangegeven op de OVHcloud internetsite. De Klant kan zich, indien gewenst, abonneren op opties voor extra bandbreedte om zonder beperkingen gebruik te kunnen maken van een gegarandeerde publieke bandbreedte.

De Klant heeft de mogelijkheid zelf software te installeren op zijn Dedicated Server. Deze installaties vinden op eigen verantwoording plaats, waardoor OVHcloud niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor foutief functioneren van de Dedicated Server van de Klant als gevolg van deze installaties alsmede hun instellingen.

De Klant is administrator van de ter beschikking gestelde Dedicated Server. Als zodanig bevestigt de Klant alle noodzakelijk technische kennis te bezitten om een correct beheer te garanderen van de door OVHcloud ter beschikking gestelde resources en om back-ups uit te voeren van de gegevens die op de genoemde resources zijn opgeslagen. OVHcloud voert geen enkele back-up uit van de gegevens en Inhoud van de Klant. Het is geheel de verantwoordelijkheid van de Klant om de handelingen (zoals back-up, overdracht naar een oplossing van een derde partij, Snapshot, enz.) te verrichten die nodig zijn om zijn Inhoud te bewaren, rekening houdend met de aard van deze Inhoud en zijn risicoanalyse, vooral in het geval van het stoppen van de Service of bij onderhoudswerkzaamheden, versieveranderingen of updates. Als zodanig wordt in herinnering gebracht dat het stoppen van de Services, ongeacht de oorzaak (met name opzegging van het Contract, niet verlengen, niet betalen, stoppen met de Service door de Klant, niet in acht nemen van de geldende Servicevoorwaarden, enz.) en ook bepaalde Service-reïnstallatiehandelingen die door de Klant verricht worden, leiden tot het automatisch en irreversibel wissen van alle Inhoud (met name informatie, gegevens, bestanden, systemen, applicaties, internetsites en andere elementen) die door de Klant in het kader van de Services gereproduceerd, bewaard, gehost, verzameld, overgedragen, verspreid, gepubliceerd of in het algemeen gebruikt of geëxploiteerd wordt, met inbegrip van mogelijke back-ups.

OVHcloud heeft geen enkele controle over de door de Klant in het kader van de Service opgeslagen en gebruikte Inhoud. OVHcloud kan niet, op wat voor manier dan ook, ook niet gedeeltelijk of als medeplachtige, verantwoordelijk worden gehouden voor de Inhoud van de Klant en hoe deze in het kader van de Service gebruikt wordt, met name transmissie, verspreiding aan internetgebruikers, verzameling, exploitatie, update, enz. OVHcloud kan de Klant slechts waarschuwen voor de juridische consequenties die zouden kunnen voortvloeien uit onwettige activiteiten die op of vanaf de Service worden uitgevoerd.

De Klant zegt toe uit hoofde van of vanuit de Services geen betwiste activiteiten of gedragingen ter beschikking te stellen, zoals dataverkeer (Hitleap, Jingling..), Black Hat SEO (Download, video reupload op onlinevideoplatforms, etc.), Minage Crypto-Value, Videospelletjes, enz.

In het kader van onderhoudswerkzaamheden kan OVHcloud genoodzaakt zijn materieel te moeten vervangen om de Service in operationele staat te houden. OVHcloud voert deze vervanging uit met materieel dat identiek is of equivalente eigenschappen heeft. Als het identieke materieel niet meer beschikbaar is (verouderd, einde productie en/of verkoop, enz.) en een vervanging door een recenter of qua configuratie beter materieel nodig is, dan kan OVHcloud niet garanderen dat het vervangende materieel compatibel is met de Inhoud (met name distributies, systemen, software en applicaties) die de Klant in het kader van de Service heeft geïnstalleerd.

4.2 Distributie

De Dedicated Servers die door OVHcloud aan de Klant ter beschikking worden gesteld hebben geen enkele distributie (of besturingssysteem) vooraf geïnstalleerd. De Klant dient bij een uitgever, een gemachtigde derde partij of OVHcloud de noodzakelijke rechten te verwerven voor het gebruik van de geselecteerde distributie op zijn Dedicated Server en de bijbehorende royalty's te voldoen. Als zodanig stelt OVHcloud meerdere soorten distributies voor aan de Klant op haar Internetsite.

De versies van de verschillende met de Service compatibele distributies staan vermeld op de OVHcloud Site, maar ook in het Control Panel van de Klant, en zijn onderhevig aan verandering, net als de lijst van compatibele versies die OVHcloud levert als functie van de beschikbare Service-reeksen.

De Klant is zelf verantwoordelijk voor het installeren van de geselecteerde distributie op zijn Dedicated Server. OVHcloud draagt zorg voor de interoperabiliteit van de Service met de compatibele versies van de distributies. Desalniettemin is OVHcloud niet verantwoordelijk voor het goed functioneren van deze distributies die met name fouten en gebreken kunnen bevatten of kunnen leiden tot foutief functioneren van de Service.

De Klant is ook verantwoordelijk om onderhoudswerkzaamheden en updates uit te voeren voor de op zijn Dedicated Server geïnstalleerde distributie. De Klant accepteert de totale verantwoordelijkheid, waarbij OVHcloud als zodanig in geen enkel geval verantwoordelijk gehouden kan worden, met name voor uitgevoerde handelingen (onderhoud, updates, enz.) die inbreuk maken op de gebruiksvoorwaarden en/of de van toepassing zijnde licenties of voor foutief functioneren van de Dedicated Server als gevolg van de door de Klant uitgevoerde handelingen.

Alvorens updates of versieveranderingen van de op zijn Dedicated Server geïnstalleerde distributie uit te voeren, dient de Klant zich te verzekeren dat de update of de nieuwe versie compatibel is met de Service en de noodzakelijke maatregelen te nemen om het behoud van zijn gegevens te garanderen.

OVHcloud behoudt zich het recht voor de Service te verbeteren en met name om updates of versieveranderingen van de distributie te eisen om de veiligheid van de Service en haar Infrastructuur te behouden. In het geval dat een verbetering een dergelijke update of versieverandering noodzakelijk maakt, wordt de Klant binnen een redelijke termijn vooraf geïnformeerd, uitgezonderd in noodgevallen waarbij bijvoorbeeld beveiligingsrisico's een onmiddellijke ingreep noodzakelijk maken. Als de update of de versieverandering van de distributie niet wordt uitgevoerd na het verzoek door OVHcloud, dan behoudt deze zich het recht voor de verbinding van de Service van de Klant met het netwerk te onderbreken.

OVHcloud behoudt zich ook het recht voor alle updates en/of versieveranderingen uit te voeren die noodzakelijk geacht worden om de beveiliging van de Infrastructuur te behouden.

4.3 API applicaties, tools en software

De API Applicaties, tools en software die door OVHcloud in het kader van de Service ter beschikking worden gesteld, moeten conform de toepasselijke Servicevoorwaarden gebruikt worden, met inbegrip van, in voorkomende gevallen, de Voorwaarden voor Producten van Derde Partijen zoals door OVHcloud gecommuniceerd.

De Klant zet zich in om altijd de laatst beschikbare versies van de API Applicaties, tools en software te gebruiken die door OVHcloud ter beschikking zijn gesteld.

De Services kunnen gebruikt en verbonden worden met elementen (software, systemen, genetwerkte objecten, enz.) die niet door OVHcloud geleverd worden. De Klant is verantwoordelijk om alle noodzakelijke rechten te verwerven voor het gebruik van deze elementen en voldoet de bijbehorende royalty's direct bij de rechthebbende derde partijen.

4.4 Locatie

De Datacenters die beschikbaar zijn voor de levering van de Dedicated Servers zijn vermeld op de OVHcloud Internetsite of op het moment van de Bestelling.

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

De Klant zet zich in om de van toepassing zijnde wetgeving te respecteren voor het rechtsgebied waar zijn Dedicated Server gelokaliseerd is en zijn gegevens zijn opgeslagen.

OVHcloud behoudt zich het recht voor de Service van de Klant op te schorten zodra deze gebruikt zou worden voor een activiteit die verboden is op de fysieke locatie van de door OVHcloud geleverde apparatuur.

In het geval van IP-adressen met geolocatie zet de Klant zich in om de Service niet zo te gebruiken dat hij de van toepassing zijnde wetgeving overtreedt van het land waar het IP-adres gedeclareerd is. Bij in gebreke blijven kan OVHcloud gedwongen zijn alle adressen met geolocatie die aan de Klant verbonden zijn, op te schorten.

ARTIKEL 5: MAATREGELEN OM HET VERZENDEN VAN SPAM EMAILS VIA HET OVHcloud NETWERK TEGEN TE GAAN

5.1 De Leverancier heeft een systeem van technische maatregelen geïmplementeerd, ter bestrijding van het verzenden van frauduleuze e-mails en SPAM verzonden vanaf zijn infrastructuur.

5.2 Daartoe voert de Leverancier een verificatie uit, op dataverkeer verzonden vanaf de gebruikte Dienst door de Klant vanaf bestemmingsport 25 (SMTP-server) op het internet. Dit bestaat uit het verifiëren van het dataverkeer met behulp van automatische tools.

5.3 Het in Artikel 5.2 genoemde uitgaande verkeer zal noch gefilterd noch onderschept worden door de Leverancier, maar wel worden gecontroleerd, hetgeen een vertraging van een paar seconden in de verzending tot gevolg heeft. Deze operaties worden parallel uitgevoerd en in geen geval frontaal tussen de server en het internet.

5.4 De Leverancier zal geen e-mails markeren ('tag') en zal op geen enkele manier de door de Klant verzonden e-mails veranderen. Er wordt geen informatie door de Leverancier opgeslagen tijdens deze operaties afgezien van statistische gegevens.

5.5 De in Artikel 5.2 genoemde operatie zal regelmatig en volledig automatisch worden uitgevoerd door de Leverancier en de Klant erkent dat de interventies niet door mensen worden gedaan tijdens het controleren van het verkeer naar port 25 (SMTP port).

5.6 In het geval dat e-mails verzonden via de server van de Klant als spam of frauduleus worden aangemerkt, zal de Leverancier de Klant informeren via e-mail en overgaan tot blokkering van de SMTP-port van het IP-adres in kwestie.

5.7 De Leverancier bewaart geen kopieën van e-mails verzonden vanaf de SMTP-port van de Dienst, zelfs niet als deze als SPAM worden geïdentificeerd.

5.8 De Klant kan de deblokkering van de SMTP-port aanvragen via de beheerinterface.

5.9 Elke nieuwe e-mail geïdentificeerd als spam zal resulteren in een nieuwe blokkering van de SMTP-port voor een langere periode die door de Leverancier zal worden bepaald.

5.10 Bij de derde blokkering behoudt de Leverancier zich het recht voor om nieuwe verzoeken om deblokkering van de SMTP-port te weigeren.

ARTIKEL 6: BESCHERMINGSSERVICE (BESCHERMING TEGEN DOS EN DDOS AANVALLEN)

6.1 De Leverancier heeft een bescherming geïmplementeerd tegen DOS en DDoS pogingen tot hacken, die in werking treedt op het moment dat deze aanvallen worden uitgevoerd op een manier die als serieus genoeg door de Leverancier wordt beschouwd om deze bescherming te rechtvaardigen, zulks ter beoordeling door de Leverancier. Door zulke bescherming te implementeren, zal de Leverancier trachten het veder functioneren van de Dienst van de Klant te bewerkstelligen tijdens de duur van een DOS of DDoS aanval.

6.2 De functie in Artikel 6.1, verder "mitigatie (beschermingsservice)" genaamd, is om het verkeer naar de Klant, dat van buiten het OVHcloud netwerk komt, te verifiëren. Het als onwettig verklaarde verkeer wordt vervolgens afgewezen door de Leverancier voordat die de infrastructuur van de Klant bereikt, waardoor legitieme gebruikers ondanks de cyberaanval, toegang hebben tot applicaties van de Klant.

6.3 Deze beveiligingsmaatregelen zijn niet functioneel bij cyberaanvallen zoals SQL indringing, brute kracht, exploitatie van gaten in de beveiliging, etc. Alsdan zal de Leverancier deze beschermingsmaatregelen ook niet gebruiken. Zij is ook niet gehouden ter zake enige andere maatregel in te zetten.

6.4 Vanwege de grote complexiteit van de mogelijke aanvallen en de mitigatie, is de Leverancier op geen enkele wijze gehouden de werking van deze service te garanderen of zelfs maar werkend te hebben.

6.5 Mitigatie wordt alleen geactiveerd na het detecteren van de aanval door instrumenten van de Leverancier, en gedurende een door de Leverancier bepaalde periode en wordt gedeactiveerd wanneer de aanval en ongewenste verkeer niet meer aanwezig zijn. Mochten de instrumenten van de Leverancier de aanval niet detecteren, kan het zijn dat de Dienst, als gevolg van de aanval, onbeschikbaar wordt. De Leverancier is hiervoor alsdan niet aansprakelijk.

6.6 Nadat de cyberaanval wordt geïdentificeerd en mitigatie (al dan niet) automatisch wordt geactiveerd, kan mitigatie niet worden uitgeschakeld tot het einde van een periode van 26-uur.

6.7 Tijdens de gehele duur van de mitigatie activering, kan de Leverancier de toegankelijkheid van de Dienst en de daarop (geïnstalleerde) diensten van de Klant niet garanderen, maar zal trachten de impact van deze aanval op de Dienst van de Klant en de Infrastructuur van de Leverancier te beperken.

6.8 Indien, ondanks de activering van mitigatie, de cyberaanval de integriteit van de infrastructuur van de Leverancier of die van zijn Klanten zal ondermijnen, onderneemt de Leverancier beschermende maatregelen. Deze kunnen de Dienst van de Klant aantasten of haar beschikbaarheid. De Leverancier is hier niet aansprakelijk voor de gevolgen daarvan

6.9 Tenslotte is het mogelijk dat een gedeelte van de data gegenereerd door een DOS of DDOS aanval niet kan worden ontdekt door de apparatuur van de Leverancier en de Dienst van de Klant bereikt. De effectiviteit van de mitigatie hangt ook van de configuratie van de Dienst van de Klant af, als zodanig is het aan hem om te controleren of hij over de nodige competenties beschikken om een goed beheer te waarborgen.

6.10 Alleen de Klant is verantwoordelijk voor het veiligstellen van zijn Diensten, het implementeren van security tools (firewalls, etc.), het regelmatig bijwerken van de systeemback-up, het opslaan van zijn gegevens en het waarborgen van de veiligheid van zijn computerprogramma's (scripts, codes, etc.)

ARTIKEL 7: DOELEN VOOR SERVICENIVEAUS (SLA)

Als de Service niet beschikbaar is of problemen ondervindt die onder de verantwoordelijkheid van OVHcloud vallen, dan dient de klant contact op te nemen met de teams van OVHcloud en een incidentticket te openen vanuit zijn Control Panel.

OVHcloud zet zich in om Serviceniveaus te garanderen met betrekking tot beschikbaarheid van de Dedicated Server, interventietijd en reparatietijd, zoals beschreven op de OVHcloud Internetsite. Als deze SLA's niet gehaald worden, dan zullen de volgende schadevergoedingen van toepassing zijn:

Dienst	Schadevergoedingen
Beschikbaarheid van de Dedicated Server: - HG-reeks : 99,99% - SCALE-reeks: 99,99% - HIGHGRADE-reeks: 99,99% - Infrastructure/ADVANCE-reeks: 99,95% - RISE-reeks: 99,9% - SO YOU START-reeks: 99,9% - KIMSUF-reeks: 99,9%	Krediet van 5% van de maandelijkse kosten van de onbeschikbare Dedicated Servers, met stappen van dertig (30) minuten onbeschikbaarheid voorbij de SLA, tot aan 50% van de voornoemde maandelijkse kosten.
Guaranteed Intervention Time (GIT)*, incident niveau 1 (Dedicated Server Hardware)	Krediet van 5% van de maandelijkse kosten van de Dedicated Server niet beschikbaar, met stappen van 30 (30) minuten begonnen voorbij de SLA en tot aan 50 % van de voornoemde maandelijkse kosten.

Guaranteed Repair Time (GRT)**, incident niveau 1 (Dedicated Server Hardware)	Krediet van 5% van de maandelijkse kosten van de onbeschikbare Dedicated Server, met stappen van 30 (30) minuten begonnen voorbij de SLA en tot aan 50% van de voornoemde maandelijkse kosten.
Guaranteed Intervention Time (GIT)*, incident niveau 2 (Prestaties van de Dedicated Server)	Krediet van 5% van de maandelijkse kosten van de betrokken Dedicated Server, met stappen van 30 (30) minuten begonnen voorbij de SLA en tot aan 50 % van de voornoemde maandelijkse kosten.

(*) De interventietijd wordt berekend vanaf het aanmaken van het incidentticket. „Interventie“ betekent het in behandeling nemen van het incidentticket door de technische teams van OVHcloud en niet de oplossing van het incident.

(**) De reparatietijd wordt berekend vanaf het begin van de interventie. „Reparatie“ betekent alleen het beschikbaarheidsherstel van de onbeschikbare Dedicated Server of de vervanging van de voornoemde Dedicated Server als deze stuk is. Uitgezonderd zijn herstel van gegevens, systemen en applicaties die opgeslagen en/of door de Klant geïnstalleerd waren op de onbeschikbare Dedicated Server.

Onder „**Incident niveau 1**“ dient elk incident verstaan te worden dat leidt tot een volledige onbeschikbaarheid van de Dedicated Servers, zoals materiële incidenten (Stroombron Buiten Werking, niet werkende Disk, enz.)

Onder „**Incident niveau 2**“ dient elk incident verstaan te worden dat leidt tot een substantiële verslechtering van de prestaties van de Dedicated Servers, zoals latentieproblemen, verlengde toegangstijd, prestatieproblemen, vertraagde applicaties, enz.

Onder „**maandelijks beschikbaarheidsniveau**“ dient verstaan te worden: de uitkomst van het totaal aantal minuten van de betreffende maand minus het aantal minuten onbeschikbaarheid in de betreffende maand, vervolgens gedeeld door het totaal aantal minuten van de betreffende maand. Om de schadevergoedingen te berekenen wordt de tijd voor onbeschikbaarheid berekend vanaf het openen van het incidentticket tot aan het oplossen van het niet functioneren.

Onder „**Onbeschikbaarheid**“ dient verstaan te worden dat het publieke IPv4-adres van een of meerdere Dedicated Servers niet toegankelijk is vanwege kapotte of niet-functionerende OVHcloud-apparatuur (netwerk of anderszins). Kapotte of niet-functionerende OVHcloud-apparatuur die niet de toegang verhindert tot de Dedicated Servers, wordt niet gezien als onbeschikbaarheid.

De bovenvermelde doelen voor Serviceniveaus gelden, met uitzondering van de hierna vermelde uitsluitingen, op voorwaarde dat de Klant met OVHcloud samenwerkt om de Service in het geval van Onbeschikbaarheid te herstellen.

Bij het melden van het Incident en het aanmaken van het ticket levert de Klant alle informatie aan OVHcloud die nuttig is voor het diagnosticeren en de interventie door OVHcloud. De Klant zet zich in om permanent beschikbaar te zijn en direct met OVHcloud samen te werken, met name door alle aanvullende informatie te leveren en door alle noodzakelijke tests en verificaties uit te voeren. Indien dit nodig is, geeft de Klant OVHcloud toegang tot zijn Control Panel. Als de Klant niet beschikbaar is of niet samenwerkt met OVHcloud, kan hij geen aanspraak maken op de onderhavige garantie.

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

Als een enkele gebeurtenis leidt tot het niet respecteren van meerdere hierboven vermelde Doelen voor Serviceniveaus, dan kunnen de schadevergoedingen niet cumulatief zijn. In dit geval zal de gunstigste schadevergoeding voor de Klant worden toegepast. Tevens kan het totaalbedrag van de toegekende schadevergoedingen, van alle gebeurtenissen bijeengenomen, binnen eenzelfde maand niet meer bedragen dan de totale maandelijkse kosten van de getroffen Service.

De schadevergoedingen worden uitgevoerd door ze in mindering te brengen op de factuur van de maand die volgt op het moment dat OVHcloud de vraag tot schadevergoeding van de Klant heeft ontvangen. Later dan een maand na het sluiten van het betreffende incidentticket kan de Klant geen aanspraak meer maken op de schadevergoedingen.

De Klant kan in geen geval gebruik maken van het huidige artikel en de bovenvermelde schadevergoedingen wensen te ontvangen in het mogelijke geval dat de onbeschikbaarheid geheel of gedeeltelijk voortvloeit uit (i) gebeurtenissen of factoren buiten de controle van OVHcloud, zoals, maar niet uitsluitend, force majeure, oorzaak door een derde partij, niet functioneren of slecht gebruik van materieel of software onder controle van de Klant, (ii) niet nakomen door de Klant van zijn verplichtingen binnen het kader van het huidige Contract (met name niet samenwerken bij het oplossen van het incident), (iii) foutief of ongepast gebruik van de Service door de Klant (met name foutieve netwerkconfiguratie), (iv) gepland onderhoud, (v) schorsing onder de Algemene Servicevoorwaarden of (vi) een hack of een computerinbraak. In dergelijke mogelijke gevallen en onder voorbehoud van punt (iv) behoudt OVHcloud in voorkomende gevallen zich het recht voor om de Klant de interventie, die verricht is om de beschikbaarheid te herstellen, in rekening te brengen. Dit gebeurt middels een offerte die door de Klant gevalideerd dient te worden.

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

Bij deze wordt verduidelijkt dat voor de SCALE- en HIGHGRADE-series, de 99,99% beschikbaarheidsgarantie afhankelijk is van de configuratie, door de Klant, van de OLA-functie, om een onderbreking van de dienst te voorkomen als een netwerkverbinding van de server wordt verbroken. Als dit niet het geval is, dan bedraagt de gegarandeerde beschikbaarheid van de service 99,95%.

ARTIKEL 8: OVHcloud SUPPORT

8.1 Premium Support

Voor de RISE-, SO YOU START- en KIMSUFi-reeksen is het supportniveau “Premium” niet van toepassing.

8.2 Contactmogelijkheden

In afwijking van artikel 5-2 (Procedure voor het melden van een Incident)) van de Algemene Servicevoorwaarden is OVHcloud Support in het kader van de KIMSUFi-reeks alleen beschikbaar via het openen van een ticket. Dit is mogelijk vanuit de Managementinterface. Voor deze reeks worden telefoongesprekken met OVHcloud Support niet ondersteund.

BIJLAGE 2

BIJZONDERE VOORWAARDEN LOAD

ARTIKEL 1: ONDERWERP

Het doel van dit document is het definiëren van de Bijzondere Voorwaarden, met name de gebruiksvoorwaarden, die van toepassing zijn op de Load Balancer-service van OVHcloud (hierna de "Service" genoemd).

ARTIKEL 2: OMSCHRIJVING VAN DE SERVICE

In het kader van de Load Balancer Service stelt OVHcloud aan de Klant een load balancer ter beschikking waarmee een workload kan worden verdeeld door de packets van het dataverkeer van de Klant over meerdere van zijn diensten te verdelen om zo over betere prestaties, geoptimaliseerde responstijden en een grotere tolerantie voor storingen en onbeschikbaarheid te beschikken.

OVHcloud biedt de Klant gedurende de gehele abonnementsperiode ook een Managementinterface en een API-applicatie voor het beheer van de Service, het instellen en het configureren van zijn Load Balancer.

Alvorens zijn Load Balancer te kiezen en te gebruiken, zet de Klant zich in om aandachtig elk beschikbaar product te bestuderen, om het product te selecteren waarvan de eigenschappen voldoen aan zijn behoeften, met name gezien het feit dat de infrastructuur waarop de Load Balancer van de Klant berust, gedeeld of dedicated kan zijn.

De verschillende functies en kenmerken van de Load Balancers zijn online beschreven en in te zien op de OVHcloud Internetsite. Deze functies en kenmerken veranderen regelmatig. De Klant dient aandacht te schenken aan deze veranderingen, met name in het kader van nieuwe bestellingen.

De mogelijkheden en functies van de Service kunnen beperkt zijn, met name door de typologie van het product. Deze beperkingen qua mogelijkheden en functies worden gepreciseerd op de OVHcloud Internetsite.

Vanwege de zeer technische aard van de Service is OVHcloud alleen verplicht de middelen te leveren.

ARTIKEL 3: GEBRUIKSVOORWAARDEN VAN DE SERVICE

3.1 Vereisten

Alvorens de Service te gebruiken dient de Klant kennis te nemen van alle eigenschappen, in het bijzonder de in het artikel „Omschrijving van de Service“ hierboven genoemde, evenals de toepasselijke Servicevoorwaarden, met name de onderhavige gebruiksvoorwaarden, en te valideren dat deze voorwaarden overeenkomen met zijn behoeften, in het bijzonder rekening houdend met zijn activiteiten en risicoanalyse.

Om de Service te kunnen gebruiken, moet de Klant andere diensten met een IP-adres hebben die compatibel zijn met zijn Load Balancer, zoals Dedicated Servers, Public Cloud Instances, Virtual Private Servers (VPS) en Private Cloud-infrastructuren.

De Klant dient precies te bepalen welk product het beste aan zijn behoeften voldoet.

De Klant dient bovendien te beschikken over een Internetverbinding om zich te verbinden met de Managementinterface en toegang te hebben tot de Service. De Klant blijft als enige verantwoordelijk voor de

genoemde Internetverbinding, met name diens beschikbaarheid, betrouwbaarheid en beveiliging.

Wanneer een service door een firewall wordt beschermd, dient de Klant deze te deactiveren om verbinding te leggen tussen zijn Load Balancer en deze dienst en daarmee de goede werking van de Load Balancer te waarborgen.

3.2 Algemeen

De Klant bevestigt alle benodigde technische kennis te bezitten om een correct beheer van zijn door OVHcloud ter beschikking gestelde Load Balancer te garanderen. De Klant verplicht zich tevens om kennis te nemen van de door OVHcloud ter beschikking gestelde documentatie met betrekking tot de Service.

De Klant treedt op als een onafhankelijke entiteit en neemt derhalve als enige de risico's en gevaren van zijn

activiteit op zich. OVHcloud behoudt zich het recht voor:

- om de Service zonder voorafgaande kennisgeving op te schorten en het contract onmiddellijk van rechtswege te beëindigen, onverminderd het recht op alle schadevergoedingen waarop OVHcloud aanspraak kan maken, indien de Klant de bijzondere en algemene voorwaarden van OVHcloud niet naleeft of de Service onrechtmatig of frauduleus wordt gebruikt;
- om controles uit te voeren of de Service door de Klant in overeenstemming met deze bepalingen wordt gebruikt;
- om bepaalde poorten te filteren of te blokkeren die van belang geacht worden voor het behoud van de Infrastructuur. Tevens erkent de Klant dat er limieten gelden voor het UDP / ICMP dataverkeer.

OVHcloud is in geen enkel geval verantwoordelijk voor het verzekeren van de continuïteit van de activiteit van de Klant. De Klant dient alle technische en organisatorische maatregelen (zoals systemen voor periodieke back-ups) te treffen die nodig zijn om zijn activiteit te behouden, met name in het geval van een ernstige storing die mogelijk van invloed kan zijn op de beschikbaarheid, integriteit of vertrouwelijkheid van zijn gegevens, systemen en applicaties.

3.3 Configuratie en onderhoud

De Klant is als enige verantwoordelijk voor de administratie, de configuratie en het gebruik van zijn Load Balancer. Als zodanig is OVHcloud nooit verantwoordelijk als de Service niet functioneert doordat de Klant zijn Load Balancer foutief heeft geconfigureerd.

OVHcloud is verantwoordelijk voor het beheer en het in bedrijf houden van de Infrastructuur waarop de Load Balancer van de Klant berust en behoudt zich als zodanig het recht voor de Service te veranderen om de beveiliging van de Service in stand te houden of deze goed te laten functioneren. OVHcloud kan hierdoor genoodzaakt zijn onderhoudswerkzaamheden, versieveranderingen of updates uit te voeren. OVHcloud zal de Klant via de daarvoor bedoelde interface op de hoogte brengen van elk gepland onderhoud.

OVHcloud verplicht zich op geen enkele manier om een back-up van de Load Balancer-configuratie van de Klant te maken. Het is geheel de verantwoordelijkheid van de Klant om de handelingen te verrichten die nodig zijn om zijn configuratie te bewaren, rekening houdend met hoe belangrijk de Service voor de activiteit van de Klant is en met zijn risicoanalyse, vooral in het geval van het stoppen van de Service of bij onderhoudswerkzaamheden, versieveranderingen of updates.

OVHcloud herinnert de Klant eraan dat elke functie van de Service die het mogelijk maakt om terug te keren naar een eerdere configuratie, in geen enkel geval een methode vormt om de configuratie van de Klant duurzaam te back-uppen.

3.4 API-applicaties, tools en software

De API's, tools en software die door OVHcloud in het kader van de Service ter beschikking worden gesteld, moeten conform de toepasselijke Servicevoorwaarden gebruikt worden, met inbegrip van, in voorkomende

gevallen, de door OVHcloud gecommuniceerde Voorwaarden voor Producten van Derden.

De Klant verbindt zich ertoe altijd de laatste beschikbare versies van de API-applicaties, tools en software te gebruiken die door OVHcloud ter beschikking zijn gesteld.

3.5 Locatie

De Datacenters waar de Load Balancer Service geleverd kan worden, worden vermeld op de Website van OVHcloud en/of in de Managementinterface of op het moment van Bestelling.

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

De Klant zet zich in om de wetgeving te respecteren die van toepassing is op het grondgebied waar zijn Service zich bevindt.

OVHcloud behoudt zich het recht voor de Service van de Klant op te schorten zodra deze gebruikt zou worden voor een activiteit die verboden is op de fysieke locatie van de door OVHcloud geleverde apparatuur.

In het geval van IP-adressen met geolocatie verplicht de Klant zich de Service niet te gebruiken in strijd met de van toepassing zijnde wetgeving in het land waar het IP-adres gedeclareerd is. Bij in gebreke blijven kan OVHcloud genoodzaakt zijn alle met de Klant verbonden adressen met geolocatie op te schorten.

ARTIKEL 4: MITIGATIE (BESCHERMING TEGEN DOS- EN DDOS-AANVALLEN)

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

Deze functie bestaat uit het verifiëren van het dataverkeer richting de Service van de Klant dat afkomstig is van buiten het OVHcloud-netwerk. Het als ongeoorloofd gekwalificeerde dataverkeer wordt reeds vóór de infrastructuur van de Klant geblokkeerd, waardoor legitieme gebruikers ondanks de computeraanval de door de Klant geboden applicaties kunnen bereiken. Deze beveiligingsmaatregelen kunnen niet ingrijpen bij computeraanvallen zoals SQL-injectie, Bruteforce, misbruik van beveiligingsfouten, etc. Vanwege de zeer complexe aard van de Beschermingsservice is dit slechts een inspanningsverplichting voor OVHcloud. Het is mogelijk dat de aanval niet wordt gedetecteerd door de geïmplementeerde tools en dat de geïmplementeerde tools niet in staat zijn de werking van de Service te behouden.

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

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

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

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

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

Het is eveneens mogelijk dat een deel van het door de computeraanval gegenereerde dataverkeer niet door de

OVHcloud-apparatuur gedetecteerd kan worden en de Service van de Klant bereikt. De effectiviteit van de mitigatie hangt tevens af van de configuratie van de Service van de Klant. In dit kader dient de Klant te controleren of hij over de benodigde competenties beschikt om een goede administratie te verzekeren.

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

ARTIKEL 5: DOELEN VOOR SERVICENIVEAUS (SLA)

OVHcloud verplicht zich de Serviceniveaus te garanderen met betrekking tot de beschikbaarheid van de Load Balancer en de reparatietijd, zoals beschreven op de OVHcloud Internetsite. Als deze SLA's niet gehaald worden, dan zullen de volgende schadevergoedingen van toepassing zijn:

Verplichtingen van OVHcloud:	Schadevergoedingen:
Maandelijks beschikbaarheidsniveau	Krediet van 5% van de maandelijkse kosten van de onbeschikbare Load Balancer, met stappen van één (1) volledig uur onbeschikbaarheid voorbij de SLA, tot aan 100% van de voornoemde maandelijkse kosten.
Guaranteed Repair Time*	Krediet van 5% van de maandelijkse kosten van de onbeschikbare Load Balancer, met stappen van één (1) volledig uur voorbij de SLA en tot aan 100% van de voornoemde maandelijkse kosten.

(*) De *Guaranteed Repair Time* wordt berekend vanaf het moment dat OVHcloud constateert dat de Service niet effectief de workload verdeelt. „Repair“ betekent alleen het herstel van de effectiviteit van de betrokken Load Balancer.

Onder „**beschikbaarheid**“ wordt verstaan: de functionele staat van de Service waarin de effectiviteit van de primaire load-balancing functie gegarandeerd is en de Service bereikt en geconfigureerd kan worden via het internet. Bij deze wordt verduidelijkt dat elk probleem of elke storing die het gevolg is van een foutieve configuratie van de Service door de Klant, niet wordt beschouwd als onbeschikbaarheid.

De hierboven vermelde verplichtingen voor Serviceniveaus worden aangegaan met uitzondering van de hieronder vermelde gevallen.

Als OVHcloud constateert dat de Load Balancer beschikbaar is en goed functioneert, dan is OVHcloud niet langer gebonden aan haar verplichtingen uit hoofde van deze SLA.

Als OVHcloud een Onbeschikbaarheid constateert, dan maakt OVHcloud de diagnose af en wordt er gewerkt aan het herstellen van de beschikbaarheid.

Het krediet wordt automatisch op het OVHcloud-account van de Klant bijgeschreven. Het moet binnen het kader van de Load Balancer Service gebruikt worden en binnen de kalendermaand die volgt op de toekenning door OVHcloud. Indien dit niet gebeurt, vervalt het krediet en kan het niet meer worden gebruikt. Het krediet kan in geen enkel geval contant aan de Klant terugbetaald worden.

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

Als een enkele gebeurtenis leidt tot het niet respecteren van meerdere verplichtingen voor serviceniveaus, dan kunnen de kredieten niet cumulatief zijn. In dit geval zal het gunstigste krediet voor de Klant worden toegepast.

De Klant kan in geen geval gebruik maken van het onderhavige artikel en de bovenvermelde kredieten wensen te ontvangen in het mogelijke geval dat de onbeschikbaarheid geheel of gedeeltelijk voortvloeit uit (i) gebeurtenissen of factoren buiten de controle van OVHcloud, zoals, maar niet uitsluitend, force majeure, oorzaak

door een derde partij, verbindingsproblemen met het internet, niet functioneren van het internet, niet functioneren of slecht gebruik van hardware of software onder controle van de Klant (in het bijzonder de applicaties die op de Instance uitgevoerd worden), (ii) niet nakomen door de Klant van zijn verplichtingen binnen het kader van het huidige Contract (met name niet samenwerken bij het oplossen van het incident), (iii) foutief of ongepast gebruik van de Service door de Klant (met name foutief gebruik van de Load Balancer of de Managementinterface, etc.), (iv) gepland onderhoud, (v) onderbreking conform de voorwaarden in artikel 6 van het onderhavige contract,

(vi) een hack of een computerinbraak of (vii) niet functioneren of onbeschikbaarheid van dienst(en) die aan de Load Balancer gekoppeld zijn. Behalve bij punt (iv) behoudt OVHcloud zich in voorkomende gevallen het recht voor om de Klant de interventie, die verricht is om de beschikbaarheid te herstellen, in rekening te brengen. Dit gebeurt middels een offerte die door de Klant gevalideerd dient te worden.

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