

## **ARTIKEL 1: VOORWERP**

De onderhavige bijzondere voorwaarden bepalen, in aanvulling op de algemene voorwaarden die gelden voor Diensten van OVH, de technische en financiële voorwaarden op grond waarvan OVH zich verplicht tot het leveren van verwerkings-en opslagmiddelen op haar Infrastructuur, te weten de Dedicated Cloud.

De Klant erkent uitdrukkelijk dat OVH, in de zin van de onderhavige voorwaarden, nimmer betrokken is bij het beheer van de dienst die de Klant zelf aan derden levert.

De onderhavige bijzondere voorwaarden prevaleren over de algemene voorwaarden in geval van een eventuele tegenstrijdigheid tussen deze twee documenten.

## **ARTIKEL 2: MIDDELEN**

In het kader van de levering van de Dienst stelt OVH een Dedicated Cloud aan de Klant ter beschikking, bestaande uit Virtuele Datacenters met een eigen beveiligd netwerk. Vanwege het complexe technisch gehalte van de Dienst is OVH slechts gehouden aan een inspanningsverplichting.

De Klant bevestigt dat hij over alle noodzakelijke technische kennis beschikt om te kunnen zorgen voor een juist beheer van een virtualisatiedienst zoals de door OVH beschikbaar gestelde Dedicated Cloud.

De Klant is de enige beheerder van de Virtuele Datacenters die zijn Dedicated Cloud vormen. OVH beperkt zich tot onderhoudsactiviteiten op de Infrastructuur en zorgt voor de levering van energie, alsook voor het verbindingsnetwerk naar de Dedicated Cloud van de Klant.

De Klant verplicht zich tot een verstandig gebruik van de Dienst en in het bijzonder de aan hem toegekende netwerk resources. In geval van een anders dan normaal gebruik van de middelen van de Infrastructuur voortvloeiend uit deze Dienst, behoudt OVH zich het recht de toegang tot de Dedicated Cloud van de Klant te onderbreken volgens de bepalingen als bedoeld in artikel 7 van de onderhavige voorwaarden.

## **ARTIKEL 3: TECHNISCHE ONDERSTEUNING**

Naast de door OVH ingevoerde Incidentenservice voor alle technische adviezen in verband met het gebruik van de Dienst, waarvan de gegevens te vinden zijn op de website <http://www.ovh.nl/>, , biedt OVH gebruikers de mogelijkheid hun probleem voor te leggen op het forum, via het adres <http://forum.ovh.nl/> of op de speciale Dedicated Cloud mailing list [pcc@ml.ovh.net](mailto:pcc@ml.ovh.net).

## **ARTIKEL 4: VOORWAARDEN VOOR DE DIENSTVERLENING**

OVH stelt verschillende configuratie-packs aan de Klant ter beschikking; een beschrijving daarvan is online te vinden op [www.ovh.nl](http://www.ovh.nl)

De Klant bestelt het Pack van zijn keuze, waarbij ieder Pack uit een Host Server en twee opslagruimtes bestaat. Tevens heeft de Klant de mogelijkheid zijn Pack aan te vullen met extra resources, het kan hierbij gaan om een extra Host Server of extra opslagruimte.

Het Host Server aanbod bepaalt de beschikbare functies op het Virtuele Datacenter. Voor de activering van zekere functies kan een minimum aantal Host Servers nodig zijn.

Vanaf het aansluiten van de Dienst heeft de Klant toegang tot zijn Virtualisatie-interface. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om voor iedere beheeractiviteit van zijn Virtual Machines hier verbinding mee te maken. Tevens kunnen hiermee instellingen worden aangemaakt, verwijderd of gewijzigd.

Om zijn verbruik te volgen en voor het beheer van zijn Packs en resources, maakt de Klant verbinding met zijn Beheer-of virtualisatie-interface. Tevens kan de Klant beschikken over een overzicht van zijn Virtuele Datacenters en de extra resources of opties bestellen die voor de Dienst vereist worden. En de Klant vindt hier de details van zijn facturatie terug en kan zijn bankgegevens wijzigen voor toekomstige betalingen.

## **ARTIKEL 5: OMSCHRIJVING VAN DE DIENST**

De Dedicated Cloud Dienst is een Dienst die voor zakelijke Klanten bestemd is en waarmee de Klant over een eigen beveiligd en privaat netwerk beschikt.

De Dienst is gebaseerd op de door VMware ontwikkelde functies en andere geïntegreerde oplossingen van partners van OVH. Via zijn Host Servers en Opslagruimte kan de Klant maximaal 15.000 Virtual Machines installeren (waarvan er maximaal 10.000 actief zijn) om zo zijn eigen en geheel zelf beheerd Virtueel Datacenter te vormen.

In het kader van de Dienst is de Klant de beheerder van resources en IP-adressen. Hij dient deze op de juiste wijze te beheren om de goede werking van zijn Dienst te waarborgen. De Klant dient aan alle Virtual Machines een IP-adres toe te wijzen en is als enige verantwoordelijk voor het gebruik dat van de door OVH aan hem toegewezen of binnen de dienst verhuurde of gedeelde IP-adressen en resources wordt gemaakt.

Iedere Dedicated Cloud beschikt over een eigen en beveiligd netwerk. Het bandbreedteverkeer is ongelimiteerd en gratis binnen dezelfde Dedicated Cloud; hetzelfde geldt voor het inkomend verkeer dat afkomstig is van het internet.

De uitgaande bandbreedte van Dedicated Cloud is gelimiteerd tot een maximaal datavolume. De klant heeft de optie om via een aankoop dit te verhogen.

OVH wijst de Klant erop dat hij in zijn Beheerinterface de geschiedenis van het dataverbruik van zijn Dedicated Cloud alsook het gemiddelde verbruik kan terugvinden.

Voor ieder Virtueel Datacentrum is de Klant de enige beheerder van zijn resources en heeft de mogelijkheid om voor een tijdelijke of blijvende behoefte extra resources af te sluiten (verhoging resources van de Host Server, Opslagruimte). De Klant kan ervoor kiezen voor de lopende maand gefactureerd te worden of uitsluitend voor de uren dat van de middelen gebruik is gemaakt.

De Klant is de enige beheerder van zijn Host Servers en opslagruimtes en dient zich te allen tijde ervan te verzekeren, over voldoende resources te beschikken om de goede werking van zijn Virtual Machines te waarborgen.

## **ARTIKEL 6: VERPLICHTINGEN VAN OVH**

OVH verbindt zich ertoe alle zorg en zorgvuldigheid in acht te nemen voor het leveren van een kwalitatief hoogwaardige dienst in overeenstemming met de regels van het vak en de technische vooruitgang.

OVH spant zich in om:

6.1. De Infrastructuur in werkende staat te houden. In geval van storing daarvan verbindt OVH zich ertoe het defecte onderdeel zo spoedig mogelijk te vervangen, behoudens in geval van een niet aan OVH verwijtbare storing of enige andere interventie die een langere onderbreking van de Dienst dan de gebruikelijke onderbreking wegens vervanging noodzakelijk maakt. In dit laatste geval zal OVH de Klant hier onmiddellijk van op de hoogte stellen.

6.2. Spoedig te reageren op incidenten die niet het gevolg zijn van verkeerd gebruik van de Dienst van de Klant, volgend op een aanvraag van de Klant tot interventie.

6.3. Zorg te dragen voor het op het hoogste niveau houden van de kwaliteit van de tools in overeenstemming met de regels en gebruiken zoals die in de branche gebruikelijk zijn..

## **ARTIKEL 7: AANSPRAKELIJKHEID VAN OVH**

OVH aanvaardt geen aansprakelijkheid in het geval van:

- ♣ foutief handelen, nalatigheid, verzuim of in gebreke blijven zijdens de Klant en het niet opvolgen van de gegeven adviezen,
- ♣ foutief handelen, nalatigheid, verzuim van derden waarover OVH geen zeggenschap heeft,
- ♣ overmacht, een gebeurtenis of incident buiten de wil van OVH,
- ♣ stopzetten van de Dienst wegens een oorzaak als bedoeld in de paragraaf hieronder,
- ♣ onrechtmatige bekendmaking of gebruik van het vertrouwelijk aan de Klant verstrekte wachtwoord,
- ♣ kwaliteitsverlies van de applicatie,
- ♣ onzorgvuldig gebruik van de apparatuur door de Klant of diens Clientèle,
- ♣ het geheel of gedeeltelijk verloren gaan van verzonden of opgeslagen informatie als gevolg van fouten die direct of indirect aan de Klant te wijten zijn,

- ⤴ handelen van een niet door de Klant bevoegde derde,
- ⤴ het niet nakomen door de Klant van zijn eigen wettelijke verplichtingen.

OVH behoudt zich het recht voor haar diensten aan de Klant te onderbreken indien de Dienst van de Klant een gevaar vormt voor het handhaven van de beveiliging van de Infrastructuur van OVH, in het bijzonder in geval van misbruik van de Virtual Machines van de Klant, indien sprake is van van een lek in de beveiliging van het systeem of van het afwijkend gebruik van de resources van de Infrastructuur waarop de Dedicated Cloud van de Klant wordt gebruikt.

OVH zal de Klant hiervan tevoren binnen een redelijke termijn en voor zover mogelijk op de hoogte stellen, onder vermelding van de aard en de duur van de interventie, om de Klant in de gelegenheid te stellen zijn maatregelen te treffen. OVH verplicht zich ertoe de verbinding te herstellen zodra de Klant de noodzakelijke corrigerende maatregelen heeft verricht.

OVH is niet aansprakelijk voor de inhoud van de informatie, geluid, tekst, beelden, vormelementen en toegankelijke data die via de sites die op Dienst van de Klant door de Klant worden gehost, verzonden of online worden gezet en ongeacht uit hoofde waarvan.

OVH is niet aansprakelijk voor het geheel of gedeeltelijk niet-nakomen van een verplichting en/of wanprestatie van operators van transportnetwerken naar het internet en in het bijzonder van haar internetprovider(s).

OVH verzorgt geen specifieke back-up van de data van de Klant die op de Dedicated Cloud worden gehost, met uitzondering van de door OVH verrichte back-up op afstand in het kader van de Dienst, hetgeen de Klant echter niet ontheft van het maken van een eigen volledige back-up van zijn data.

Derhalve dient de Klant alle noodzakelijke maatregelen te nemen voor het maken van back-ups van zijn data in geval van verlies of kwaliteitsverlies van de toevertrouwde data, ongeacht de oorzaak, daaronder begrepen verlies dat niet uitdrukkelijk in de onderhavige voorwaarden wordt genoemd.

OVH geeft geen garanties in verband met de gevolgen van het gebruik van de Dienst door de Klant, in het bijzonder voor wat betreft de beveiliging en het behoud van de genoemde data.

OVH herinnert de Klant dat, tenzij anders vermeld, het Dedicated Cloud aanbod niet een Activity Continuity Plan (ACP) bevat. Het is aan de Klant om zijn ACP op te zetten. De Klant neemt dan passende technische en organisatorische maatregelen die nodig zijn om haar bedrijf/activiteiten te behouden in het geval van een grote storing die een impact zou kunnen hebben in termen van beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de Dienst.

## **ARTIKEL 8: VERPLICHTINGEN EN VERANTWOORDELIJKHEID VAN DE KLANT**

8.1. De Klant staat ervoor in te beschikken over de bevoegdheid, autoriteit en hoedanigheid die noodzakelijk zijn voor het aangaan en uitvoeren van de verplichtingen als bedoeld in de onderhavige voorwaarden.

8.2. De Klant verplicht zich ertoe geldige identificatiegegevens te verstrekken: naam, voornaam,

eventueel organisatie-naam, postadres, telefoonnummer en e-mailadres.

8.3. De Klant wordt erop gewezen dat de interventie van OVH in het kader van het afsluiten van een contract inzake de Dedicated Cloud zich beperkt tot het ter beschikking stellen van de hardware en het voor de Dedicated Cloud benodigde netwerk. OVH zorgt uit hoofde hiervan slechts voor de verhuur van een speciale Infrastructuur, zonder enig beheer van de inhoud van de op de Dienst opgeslagen sites, van de contractuele betrekkingen van de uitgevers van deze sites met hun hoster, dan wel de beheerders van de Virtual Machines die binnen de Dienst van de Klant worden gebruikt. De Klant is de enige beheerder van de Dedicated Cloud en is als enige belast met het beheer van de op de Dienst opgeslagen data. De Klant dient zelf maatregelen te treffen voor de vereiste back-up om de continuïteit van zijn activiteit te waarborgen.

De Klant heeft als enige toegang tot, en ten behoeve van het beheer van, de data die op de opslagruimte van zijn Virtuele Datacentra is opgeslagen. OVH zorgt er slechts voor dat de toegang van de Klant tot zijn Dedicated Cloud het hem mogelijk maakt zijn data en die van zijn klanten op te slaan.

8.4. De Klant verplicht zich met name tot het in acht nemen van de rechten van derden, in het bijzonder de persoonlijkheidsrechten en de rechten van intellectuele eigendom van derden, zoals auteursrechten en octrooi- of merkrechten. Derhalve kan OVH niet aansprakelijk worden gehouden voor de inhoud van de verzonden, verspreide of verzamelde informatie, voor het bedrijfsmatig gebruik en het updaten ervan, alsmede voor alle bestanden en in het bijzonder adresbestanden en zulks op ongeacht welke grond. De Klant onthoudt zich van het aan het publiek ter beschikking stellen, via sites die op zijn Dedicated Cloud worden gehost, van bestanden, hyperlinks of jailbreak- en newsgroup-diensten die met name in strijd zijn met het auteursrecht en/of het recht van de intellectuele eigendom.

OVH wijst iedere aansprakelijkheid af ten aanzien van het gebruik van de door de Klant aan internetgebruikers ter beschikking gestelde data. Hetzelfde geldt wanneer blijkt dat de Klant gebruikmaakt van de techniek voor het verzenden van ongewenste berichten (spam) via internet, welk gedrag tot het zonder waarschuwing stopzetten van de dienst en ontbinding van deze overeenkomst zal leiden. Tevens onthoudt de Klant zich van enige inbraakactiviteit of poging tot inbraak vanaf de Dienst (zoals doch niet beperkt tot: port scanning, sniffing, spoofing, etc.). In deze veronderstelde gevallen houdt OVH het recht de overeenkomst onmiddellijk en van rechtswege te ontbinden, onder voorbehoud van het recht tot het vorderen van alle schadevergoeding waarop OVH aanspraak zou kunnen maken.

8.5 De Klant zal als enige de gevolgen dragen van het niet werken van de Dienst bij ieder gebruik, door zijn personeelsleden of door een ieder aan wie de Klant (een) wachtwoord(en) in verband met de Dienst heeft verstrekt. Evenzeer zal de Klant als enige de gevolgen van het verlies van het/de genoemde wachtwoord(en) dragen. De Klant is als enige verantwoordelijk voor het beheer van de toegang tot zijn Virtualisatie-interface en neemt de volledige verantwoordelijkheid voor zijn zijn acties, wijzigingen en instellingen van de geleverde Dienst.

Iedere verbinding, wijziging van de Dienst, actie of bestelling die is verricht door middel van de Beheerinterface of van de Virtualisatie-interface wordt geacht door de Klant te zijn gedaan, die

derhalve zijn verantwoordelijkheid aanvaardt. Om het beveiligingsniveau van de Dienst van de Klant en alle Diensten die zich op zijn Infrastructuur bevinden te handhaven, zal OVH aan de Klant per e-mail via de mailing list [pcc@ml.ovh.net](mailto:pcc@ml.ovh.net) updates bekend maken die mogelijk voor de Dienst van de Klant beschikbaar zijn.

Daarnaast verzoekt OVH de Klant regelmatig in zijn Beheerinterface na te gaan of een update in verband met zijn Dienst vereist is. Bij het niet updaten van de Dienst door de Klant, of in geval een duidelijk verouderde Dienst aanwezig is, behoudt OVH zich het recht voor de Dienst van de Klant te beperken en de Klant hiervan op de hoogte te stellen.

Hetzelfde geldt in het geval dat OVH vaststelt dat de Dienst van de Klant gehackt is, in welk geval een e-mail naar de Klant kan worden verstuurd waarin hij wordt verzocht direct actie te ondernemen om het probleem of de afwijkende activiteit te doen stoppen en aldus het behoud van de integriteit van de Dienst en de gehele Infrastructuur te kunnen behouden. OVH houdt het recht de Dienst te beperken tot het probleem is opgelost.

8.6. De Klant verplicht zich ertoe vanaf zijn Dienst geen ongevraagde e-mails (SPAM) te verzenden. Het niet-naleven van dit beding kan leiden tot opschorting van gebruik van de Dedicated Cloud waar vandaan de ongevraagde e-mails zijn verzonden en/of ontbinding van de Overeenkomst.

8.7. De Klant erkent dat, om veiligheidsredenen, bepaalde functionaliteit en protocollen (zoals IRC of het peer-to-peer uitwisselen van bestanden) mogelijk aan beperkingen vanaf de Dienst onderworpen kunnen zijn. Proxyservers en anonimiseringsdiensten vanaf de Dienst worden sterk afgeraden.

8.8. De Klant is gehouden de Dienst te gebruiken in overeenstemming met de bepalingen van de gebruikslicentie van VMware®. Indien de klant de Dienst niet in overstemming met die licentie gebruikt, behoudt OVH het recht de Dienst zonder nadere kennisgeving op te schorten.

8.9. OVH reserveert de mogelijkheid controles uit te voeren ten aanzien van het gebruik van de Dienst door de Klant in overeenstemming met deze bepalingen.

OVH behoudt zich het recht voor de Dienst zonder nadere kennisgeving op te schorten, volgens de voorwaarden als bedoeld in artikel 7 van de algemene voorwaarden voor diensten van OVH, in geval van het niet-naleven door de Klant van de bijzondere en algemene voorwaarden van OVH en, in algemene zin, van alle geldende wet- en regelgeving, alsmede het niet respecteren van de rechten van derden.

8.10. De Klant verbindt zich ertoe geen inbreuk te maken op de handelsmerken van OVH of haar partners. In het geval dat kosten worden gemaakt door OVH of haar partners, zal OVH hierover de klant informeren en voorzien van de gerelateerde documenten en facturen. De terugbetaling van zulke kosten zullen worden verhaald op de Klant.

8.11. De klant accepteert, dat de ontwikkeling van de Virtualitie-interface en updates worden uitgevoerd naar beoordeling van OVH en haar partners volgens hun eigen planning. De klant kan

worden gemigreerd naar een hogere versie van de Virtualisatie-interface om de goede werking van de Service te kunnen behouden.

#### **ARTICLE 9: BESCHERMINGSSERVICE (BESCHERMING TEGEN DOS-EN DDOS-AANVALLEN)**

OVH heeft beveiliging tegen DOS-en DDOS-computeraanvallen (Denial of Service) geïmplementeerd, welke beveiliging ingeschakeld kan worden bij massale aanvallen. Deze functie is bedoeld om de verdere werking van de Dienst van de Klant zoveel mogelijk te handhaven gedurende de aanval.

Deze functie bestaat uit het controleren van het dataverkeer naar de Dienst van de Klant en van buiten het OVH netwerk. Het niet-legitiem gekwalificeerde verkeer wordt afgewezen op een andere plek in de infrastructuur van de Klant, waardoor legitieme gebruikers toegang blijven hebben tot de Klant ondanks de cyberaanval.

Deze beschermingsmaatregelen kunnen niet ingrijpen bij computeraanvallen zoals SQL-injectie, bruteforce, het misbruik van beveiligingsproblemen, etc. Vanwege de grote complexiteit van de beschermingsservice, is OVH op geen enkele wijze gehouden de werking van deze service te garanderen of zelfs maar werkend te hebben. Het is mogelijk dat de aanval niet wordt ontdekt door de voorhanden zijnde instrumenten, en de geïmplementeerde instrumenten niet kunnen zorgen dat het functioneren van de Dienst gehandhaafd blijft.

Afhankelijk van de aard en de complexiteit van de aanval, behandelt OVH op verschillende beschermingsniveaus het dataverkeer teneinde zijn infrastructuur en de Dienst van de Klant te behouden.

De beschermingsservice wordt alleen geactiveerd na het ontdekken van de aanval door OVH middelen, en voor minimaal 26 uur.

Nadat de cyberaanval wordt geïdentificeerd en de beschermingsservice automatisch wordt geactiveerd, kan die service niet worden uitgeschakeld tot het einde van de 26 uren-periode.

Tijdens de gehele duur dat de service is geactiveerd, kan OVH de toegankelijkheid van de Klant applicaties niet garanderen, maar zal trachten de impact van deze aanval op de Dienst van de Klant en OVH's infrastructuur te beperken.

Indien, ondanks de activering van de beschermingsservice, de cyberaanval de integriteit van de infrastructuur van OVH of andere klanten van OVH ondermijnt, versterkt OVH de beschermende maatregelen wat kan leiden tot aantasting van de Dienst van de Klant of de beschikbaarheid hiervan.

Tenslotte is het mogelijk dat delen van het dataverkeer, doordat de aanval niet kan worden ontdekt door OVH's apparatuur, de Dienst van de Klant bereikt. De effectiviteit van de beschermingsservice hangt ook af van de configuratie van de Dienst van de Klant, als zodanig is het aan de Klante om te

controleren of zij over de nodige competenties beschikt om goed beheer te waarborgen.

Samenvattend, de beschermingservice ontslaat de Klant van zijn verplichting om zijn eigen Dienst veilig te stellen, om security tools (firewalls, etc.) te implementeren, om regelmatig het systeem bij te werken, zijn gegevens te back-uppen, of om de veiligheid van zijn computerprogramma's (scripts, codes, etc.) te waarborgen.

## **ARTICLE 10: MAATREGELEN TER BESTRIJDING VAN HET VERZENDEN VAN SPAM VIA HET OVH-NETWERK**

OVH heeft een systeem van technische maatregelen geïmplementeerd, ter bestrijding van het verzenden van frauduleuze e-mails en SPAM verzonden vanaf haar infrastructuur.

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

Zendingen worden noch gefilterd noch onderschept, maar gecontroleerd met een vertraging van een paar seconden. Deze operaties worden parallel uitgevoerd en in geen geval frontaal tussen de server en het internet.

Evenzo wordt er geen bewerking uitgevoerd op verzonden e-mails: OVH markeert (label) geen e-mails, en verandert op geen enkele manier de e-mails verzonden door de klant. Er wordt geen informatie door OVH opgeslagen tijdens deze operaties afgezien van de statistische gegevens.

Dit wordt regelmatig en volledig automatisch gedaan. Zonder menselijke tussenkomst wordt het controleren uitgevoerd van het verkeer naar port 25 (SMTP-port).

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

OVH bewaart geen kopieën van e-mails verzonden vanaf de SMTP-port van de Dienst, zelfs niet als ze worden geïdentificeerd als SPAM.

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

Elke nieuwe e-mail geïdentificeerd als spam zal resulteren in een nieuwe blokkering van de SMTP-poort voor een langere periode.

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

## **ARTIKEL 11: GARANTIE VAN HET SERVICENIVEAU**

Indien de Dienst niet beschikbaar is of tekortkomingen vertoont waarbij de verantwoordelijkheid bij OVH ligt, is het de taak van de klant om contact op te nemen met OVH en een incident ticket te openen via de beheerinterface.

Teneinde recht te hebben op dede Serviceniveau-garantie, dient de klant een minimum van 2 server hosts af te nemen bij OVH en de optie Hoge Beschikbaarheid (HA) geactiveerd hebben via de Virtualisatie-interface.

De Klant, die slechts een enkele Server Host ter beschikking heeft, zal niet in aanmerking komen voor de serviceniveau-garantie. Verder zal deze ook niet kunnen profiteren van een vervangende Server Host in het geval dat de service niet beschikbaar is of niet functioneert.

De aanspraak op de garantie van het serviceniveau (SLA) kan worden gemaakt via het aanmaken van een incident ticket zoals bepaald in de onderstaande tabel:

Samenstelling serviceniveau-garantie (SLA=Service Level Agreement):

Bestanddeel	SLA	Vergoedingen
Host Server	99,99 %	Vervanging van een defecte host server binnen 15 minuten. In het geval dat de host-server niet kan worden vervangen: 100% terugbetaling van betaalde kosten voor de host server bij OVH.
Opslagruimte	100%	Restitutie van 5% van het voor opslagruimte betaalde bedrag voor elke 10 minuten downtime met een maximum van 100% van het bedrag voor de opslagruimte.
Netwerk	100%	Restitutie van 5% van de totale factuur voor de Dienst voor elke 10 minuten downtime met een maximum van 100% van het totale bedrag van de factuur.
Connectiviteit	99,95%	Restitutie van 5% van de totale factuur voor de Dienst per uur downtime op het bedrag van de eerstvolgende rekening met een maximum van 100% van het totale bedrag van de factuur.
Virtualisatie-Interface	99,9%	Terugbetaling van 10% van het

		de kosten van het Infrastructuur Beheerpack voor ieder uur downtime met een maximum van 100% van het bedrag betaald voor het Infrastructuur Beheerpack
--	--	--

De berekening van de schadevergoeding in verband met het niet beschikbaar zijn of een storing van de Dienst waarvoor OVH aansprakelijkheid is, wordt gebaseerd op het moment van aanmaak van het incident ticket door de Klant totdat de oplossing van de storing bevestigd is door OVH.

Terugbetalingen van vergoedingen inzake de serviceniveau-garantie, vinden plaats op de eerste dag van de maand, die volgt op het niet beschikbaar zijn of het slecht functioneren van de Dienst waarvoor OVH aansprakelijk is. De Klant kan geen aanspraak maken op de serviceniveau-garantie, later dan een maand na sluiting van het incident-ticket dat overeenkomt met voldane storingen en waarvoor hij de tegenprestatie als bedoeld in de voorwaarden van dit artikel verzoekt.

#### **ARTIKEL 12: DUUR VAN DE OVEREENKOMST EN VERLENGING VAN DE DIENST**

De overeenkomst wordt afgesloten voor een bepaalde duur van één maand, maandelijks stilzwijgend te verlengen en zonder een minimale looptijd. De overeenkomst kan op ieder moment door de Klant worden beëindigd in overeenstemming met de bepalingen van artikel 15 van de onderhavige voorwaarden.

#### **ARTIKEL 13: TARIEVEN, BETALINGSWIJZEN EN FACTURERING**

De tarieven die voor de Dedicated Cloud gelden zijn te vinden op de site <http://www.ovh.nl>. Dit zijn de netto tarieven te vermeerderen met BTW, in overweging nemende dat de Dienst exclusief bedoeld is voor zakelijke Klanten. Uitsluitend het op de door OVH uitgegeven bestelbon vermelde bedrag komt overeen met het door de Klant te betalen totaalbedrag, eventueel te vermeerderen met aanvullende diensten of diensten die kunnen variëren afhankelijk van het gebruikte volume.

De door OVH geaccepteerde betaalwijzen bij de eerste bestelbon van de Dienst zijn: creditcard.

Elke begonnen maand van dienstverlening moet vooraf betaald worden door de Klant. De betaling voor verlenging van de Dienst kan slechts worden gedaan per creditcard. De verlenging geschiedt in overeenstemming met de bepalingen van de Algemene Voorwaarden voor Diensten van OVH.

Iedere wanbetaling of onregelmatige betaling, dat wil zeggen in het bijzonder een foutief of onvolledig bedrag of een betaling zonder de vereiste betalingskenmerken of verricht op of via een niet door OVH geaccepteerde wijze of procedure, zal terzijde worden gelegd en leiden tot weigering door OVH van de abonnementsaanvraag voor de Dienst of de verlenging ervan.

Bij het afsluiten van de Dienst dient de Klant de installatiekosten van de Dienst te voldoen, alsmede het maandtarief dat van toepassing is op het gekozen Pack en de eventuele gelijktijdig afgesloten middelen of opties.

Op de eerste dag van de volgende kalendermaand controleert OVH de te factureren Packs, resources en opties en verlengt de Dienst op basis van deze configuratie.

De uitgaande bandbreedte van de Dedicated Cloud is beperkt tot een maximum datasnelheid. De Klant kan, indien hij wil, een abonnement nemen om deze snelheid te verhogen.

Voor het einde van de lopende maand kan OVH de Klant verzoeken het bedrag van zijn gedurende de lopende maand aangevraagde resources, verbruik en/of opties te voldoen zodra het totaalbedrag daarvan het door OVH voor de Klant toegestane geaccumuleerd bedrag overschrijdt. OVH houdt tevens de mogelijkheid de Klant te verzoeken een waarborgsom te storten ter dekking van het gebruik van de Klant, zodra OVH dit noodzakelijk acht met betrekking tot het gebruik van de Dienst door de Klant.

Iedere wanbetaling van een factuur die overeenkomt met de per uur gefactureerde resources of opties verschaft OVH het recht iedere nieuwe Dienst, iedere order voor extra resources of opties en iedere lopende dienst op te schorten cq. te blokkeren.

De Klant kan desgewenst de Opslagruimte van zijn Virtueel Datacenter tijdelijk verhogen en/of Host Servers aan zijn Virtueel Datacenter toevoegen. Deze functionaliteit wordt aan de Klant gefactureerd volgens de tarifiering die geldt voor de nieuwe configuratie; deze is te raadplegen op website [www.ovh.nl](http://www.ovh.nl). Ieder nieuw gestart uur is verschuldigd. Voor alle wijzigingen aan zijn Virtueel Datacenter die gedurende maand zijn gedaan, wordt de Klant aan het einde van de lopende maand gefactureerd.

De extra middelen (o.a. Hostserver; Opslagruimte), extra bandbreedte en extra opties kunnen eveneens per gebruiksuur gefactureerd worden. In dit geval zal OVH aan het einde van de lopende maand het totaalbedrag dat overeenkomt met alle over die lopende maand door de Klant afgesloten diensten waarvoor een facturering per uur geldt factureren, alsmede het eventuele extra bandbreedteverkeer.

Iedere factuur in afwachting van betaling die op de tiende van de volgende kalendermaand nog niet is betaald, verschaft OVH het recht over te gaan tot opschorting van de desbetreffende Dienst.

Bij het uitblijven van de betaling op de 20e dag van de lopende kalendermaand voor facturen die in de voorafgaande maand zijn verzonden, zal OVH de desbetreffende Dienst verwijderen.

#### **ARTIKEL 14: HERROEPINGSRECHT**

In afwijking van de bepalingen van de algemene voorwaarden voor diensten geldt het herroepingsrecht niet voor de Dienst en mag deze slechts door zakelijke klanten worden afgenomen, zij kunnen zich niet beroepen op het Consumentenrecht. Iedere consument die deze dienst afneemt

wordt geacht een te handelen in de uitoefening van zijn bedrijf of beroep en is derhalve een zakelijke klant.

## **ARTIKEL 15: ONTBINDING, BEPERKING EN OPSCHORTING VAN DE DIENST**

15.1. Iedere partij kan de overeenkomst van rechtswege en zonder schadevergoeding te zijn verschuldigd, ontbinden in het geval van overmacht, zoals bedoeld in artikel 6.

15.2. In de overige gevallen staat het de Klant vrij de Overeenkomst schriftelijk en per post te beëindigen, waarbij het verzoek wordt gericht aan het volgende adres: OVH Bomkade 23 – 3311 JD Dordrecht, of deze beëindiging aan te vragen via de beheerinterface.

15.3. Het niet-naleven door de Klant van de bepalingen van de bijzondere voorwaarden van de Dedicated Cloud en in het bijzonder iedere activiteit die is verboden vanaf Diensten van OVH en/of ieder verspreiden van content die is verboden vanaf de Diensten en de Infrastructuur van OVH en/of een wettelijke en/of strafrechtelijke aansprakelijkheid tot gevolg kan hebben en/of de mogelijkheid dat inbreuk op de rechten van derden wordt gedaan – verschaft OVH het recht de diensten van de Klant per direct en zonder voorafgaande kennisgeving op te schorten en de overeenkomst onmiddellijk en van rechtswege te beëindigen, onder voorbehoud van het recht op schadeloosstelling waarop OVH zich kan beroepen.

15.4. Volgens de voorwaarden van de onderhavige overeenkomst en ongeacht de reden is OVH gerechtigd tot het (volledig) verwijderen van alle bestanden in verband met de site van de Klant en die aanwezig zijn op de Infrastructuur.

15.5. OVH behoudt zich het recht voor de diensten zonder nadere kennisgeving te beperken, te begrenzen of op te schorten indien blijkt dat de Klant de aan hem geleverde diensten gebruikt voor ongeacht welke activiteit die niet in overeenstemming is met onze voorwaarden, de wet, de goede zeden en/of redelijkheid en billijkheid. de gedragsovereenkomst.

15.6. Ook kan de Dienst beperkt of opgeschort worden wanneer de bijzondere voorwaarden die voor ieder type door OVH geleverde Dienst gelden, voorzien in deze sanctie als gevolg van enige tekortkoming.

15.7. In ieder verondersteld geval worden de maatregelen van beperking of opschorting uitgevoerd afhankelijk van de ernst en het terugkeren van dit in gebreke blijven. Deze worden vastgesteld afhankelijk van de aard van het geconstateerde gebrek.

15.8. De Klant aanvaardt van tevoren zonder enige aanspraak op schadevergoeding of anderszins dat OVH gerechtigd is de uitvoering van de Dienst te beperken of op te schorten, indien OVH een kennisgeving hiertoe ontvangt van een bevoegde autoriteit.

### **Bijlage 1: Backupservice (optie)**

De Back-up optie is een oplossing ontwikkeld door een derde partij en geïntegreerd in de Beheerinterface en de Virtualisatie-interface. Het maakt het mogelijk voor de klant om back-ups te nemen van en Virtual Machines te herstellen naar de Dedicated Cloud.

## **VOORWAARDEN VOOR HET GEBRUIK VAN DE DIENST**

De opslagruimte toegewezen aan de back-up optie is fysiek geïsoleerd van de infrastructuur waarin de Dedicated Cloud Client is gevestigd.

De Klant erkent dat OVH geen enkele invloed heeft voor het ontwerp, de ontwikkeling en implementatie van de back-up-oplossing.

De Klant kan via de Beheer-en Virtualisatie-interface zijn eigen back-up schema , die hij voor zijn virtuele machine-Service wil instellen, beheren.

De Klant wordt gefactureerd op basis van het aantal back-ups, die voor een Virtual Machine worden gemaakt en de bewaartermijn van opgeslagen gegevens.

De Klant kan beslissen hoeveel eerdere back-ups voor de toegewezen opslagruimte gebruikt worden in verhouding tot de totale back-up ruimte.

De Klant is verantwoordelijk om ervoor te zorgen dat de back-ups zijn gemaakt in overeenstemming met de behoeften en gekozen configuratie.

In geval van een storing zal de Klant in staat zijn om de back-up van zijn Virtual Machines opnieuw op te starten.

De Klant kan het geheel of een deel van zijn gegevens herstellen via de Virtualisatie-interface.

## **VERPLICHTINGEN VAN OVH althans de aanbiedende derde ten aanzien van de backupservice**

### – Verplichtingen

OVH heeft geen toegang tot de opgeslagen gegevens. Het is dan ook de Klant die ervoor dient te zorgen dat zij over voldoende rechten over deze gegevens beschikt en de inhoud geen inbreuk maakt op het Nederlandse en internationale recht en goed gebruik.

OVH doet haar inspanningen om de nodige zorg en toewijding te bieden, die nodig zijn om een kwaliteitsvolle dienstverlening te bieden in overeenstemming met wat professioneel gebruikelijk is en de stand van de wetenschap.

OVH behoudt het recht om deze service te onderbreken zodat een technisch onderzoek kan worden uitgevoerd om hiermee de functionaliteit van de dienst te verbeteren.. OVH zal de Klant hiervan

voor zover mogelijk, binnen een redelijke termijn op de hoogte brengen over de aard en duur van de interventie zodat de klant hierop voorbereidingen kan treffen. Het is dan de taak van de Klant om zijn back-up hierop af te stemmen.

In geval van een probleem met de opslagruimte toegewezen aan de back-up optie en/of indien de gegevens beschadigd of ontoegankelijk werden, zal OVH, zo spoedig mogelijk, een nieuwe back-up van de klantgegevens maken of de klant vragen om een nieuwe back-up te maken.

– Data Back-up

OVH is niet verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de back-up.

Het is de taak van de Klant om de back-up te controleren en te onderzoeken of dit de oorzaak is van de storing. De technische ondersteuning van OVH stelt dan voor om een nieuwe back-up van de Virtual Machine te maken. In geval van een storing zal OVH de dienst stoppen nadat de klant hierover is geïnformeerd.

– Vertrouwelijkheid van klantgegevens

De gegevens opgeslagen in de (backup van de) Virtual Machine blijven vertrouwelijk. OVH geeft deze gegevens niet aan derden. Echter, op verzoek van een rechterlijke of administratieve autoriteit via een verzoek daartoe door de wet, waaronder omschreven in die voor de bescherming van persoonsgegevens kan OVH ertoe worden gedwongen om aan juridische autoriteiten de gewenste informatie te verstrekken. Ook in gevallen van vermoedelijke inbraak op faciliteiten voor gegevensverwerking aanwezig bij OVH behoudt OVH zich het recht op toegang tot informatie en kan het account van de klant met onmiddellijke ingang gesloten worden.

– Verantwoordelijkheden

OVH kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de inhoud van informatie, geluid, tekst, afbeeldingen, formulieronderdelen of gegevens opgeslagen door de klant (of de klanten van de klant) op de (backup van de) Virtual Machine.

## **VERPLICHTINGEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN DE KLANT**

Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om zijn Virtual Machines en de backup daarvan adequaat te beschermen. In het geval van problemen zal de Klant alle benodigde maatregelen nemen om de gegevens veilig te stellen.

De Klant treedt op als een onafhankelijke entiteit en is zich bewust van de consequenties en risico's van haar activiteiten. De Klant is volledig verantwoordelijk voor de bestanden en gegevens welke beschikbaar staan op de Dedicated Cloud Virtual Machines en de backup daarvan. Hij is verantwoordelijk voor de inhoud van informatie die wordt doorgegeven, verspreid of verzameld, de werking en update ervan als ook alle bestanden, inclusief mailing-lists.

De klant verplicht zich ertoe om de back-up te gebruiken naar goed gebruik zoals omschreven in de toepasselijke wetten.

OVH behoudt het recht om prijswijzigingen te maken en om aanpassingen in de Back-up Client aan te brengen in het geval van abnormaal gebruik van de Back-up optie.

Elk onredelijk gebruik van de Back-up optie kan ertoe leiden dat OVH de dienst geheel of gedeeltelijk opschort of beperkingen eraan verbindt.

### **VERWIJDEREN VAN DE GEGEVENS**

De Klant stemt toe, dat alle gegevens op de toegewezen opslagruimte voor de back-up optie zal worden verwijderd door OVH op het moment, dat de back-up optie of Dedicated Cloud Dienst niet wordt vernieuwd.

De Klant draagt zorg voor de veiligstelling van al zijn gegevens voor de verloopdatum van de optie danwel voor zijn Dedicated Cloud.