

BIJZONDERE VOORWAARDEN VOOR VIRTUAL PRIVATE SERVERS

Versie datum: 10/08/2015

ARTIKEL 1: DOEL

Deze bijzondere voorwaarden, die een aanvulling zijn op de algemene voorwaarden van de OVH-dienstverlening, zijn bedoeld om de technische en financiële voorwaarden te definiëren van toepassing op het onderhoud van het ICT-platform en de Virtual Private Server van de Klant.

Deze Bijzondere Voorwaarden prevaleren boven de Algemene Voorwaarden in het geval er tegenstrijdigheden zijn tussen deze 2 documenten.

ARTIKEL 2: BETEKENIS

In kader van de Dienst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, verstrekt OVH aan de Klant een Virtual Private Server uitgerust met toegewezen resources (hard disk partitions, RAM en processortijd) die via een host server worden gedeeld met andere Virtual Private Servers. Vanwege het high-tech karakter van de Dienst, is OVH niet verantwoordelijk voor de consequenties volgend uit het gebruik van de technologie zelf.

Het OVH server platform waarop de Virtual Private Server is geïnstalleerd, is beschikbaar voor de Klant en het algemene publiek via het internet. Tijdens de duur van de huurovereenkomst van de Virtual Private Server, geeft OVH aan de Klant toegang tot de communicatiemiddelen waarmee toegang kan worden verkregen tot de Dienst.

ARTIKEL 3: TECHNISCHE ONDERSTEUNING

Voor ieder disfunctioneren van de Dienst waar OVH verantwoordelijk voor is, kan de Klant contact opnemen met het Incident Team van OVH waarvan de contactgegevens zijn te vinden op <https://www.ovh.nl/support/>. Verder kan de Klant voor technisch advies terecht op het forum van OVH welke te vinden is op <http://forum.ovh.nl/> of via communicatie met gebruikers via de mailinglijst: vps@ml.ovh.net.

ARTIKEL 4: VOORWAARDEN VOOR HET UITVOEREN VAN DE DIENSTEN

OVH biedt de Klant diverse Virtual Private Server configuraties. De omschrijvingen daarvan zijn online te vinden op <http://www.ovh.nl/>.

OVH adviseert de Klant om iedere configuratie te controleren alvorens een bestelling wordt

geplaatst. Het is aan de Klant om de configuratie en het besturingssysteem te kiezen, die het beste passen bij de verwachtingen van de Klant.

Zodra de bestelling door OVH gevalideerd is, zal de Klant per e-mail haar toegangsgegevens om verbinding te maken met de Virtual Private Server ontvangen. OVH bevestigt verder, dat elke Private Server, die bij OVH wordt verhuurd een vast geogelocaliseerd IPV4 adres heeft, in overeenstemming met de fysieke locatie van de Virtual Private Server.

Zowel de host server als de Virtual Private Server, die door de Klant gehuurd worden, blijven eigendom van OVH.

Onder dit contract is de Klant de enige beheerder van haar Virtual Private Server. OVH bemoeit zich niet met het beheer van de Virtual Private Server.

OVH is verantwoordelijk voor het beheer van de hardware en netwerk infrastructuur, alsmede het beheer van de host servers, die zich hierop bevinden en waarop de Virtual Private Servers zijn geïnstalleerd.

OVH behoudt zich het recht voor om sommige poorten te filteren, die gevoelig worden geacht voor het behoud van de infrastructuur. Ook accepteert de Klant, dat er beperkingen kunnen worden opgelegd voor UDP/ICMP-datastromen.

De Klant bevestigt dat deze alle technische kennis heeft, die noodzakelijk is voor een goed beheer van een computer server, zoals een Virtual Private Server aangeboden door OVH, alsook kennis heeft over hoe backups van de gegevens, die opgeslagen worden op de Dienst, veilig te stellen.

De Klant kan zelf software installeren op de Virtual Private Server. Deze faciliteiten vallen volledig onder de verantwoordelijkheid van de Klant en OVH kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele latere storing op de Virtual Private Server met betrekking tot deze installaties.

Als onderdeel van de Dienst, heeft de Klant het recht om de configuratie van zijn Virtual Private Server te veranderen, volgens de door OVH vooraf gedefinieerde modellen. Hiervoor moet de Klant via zijn Management Interface, de configuratie waarop hij zijn Virtual Private Server wil zetten, bestellen. Deze wijziging geschiedt binnen enkele uren na de bestelling.

Als onderdeel van de Dienst, is de bandbreedte gegarandeerd 100 Mbps (100 megabits per seconde) en het uitgaande dataverkeer op de switch port heeft een vastgesteld volume van 10 TB (tien terabytes) per maand. Deze berekening betreft zowel intra-OVH verkeer als verkeer buiten het OVH netwerk. Wanneer het volume van het verkeer hoger is dan het vastgestelde maandelijkse saldo, wordt de bandbreedte in verband met de Dienst beperkt tot 1 Mbps (megabit per seconde) tot het einde van de huidige factureringscyclus.

De factureringsvoorwaarden die van toepassing zijn op wijzigingen van de configuratie zijn gedefinieerd in Artikel 13.

De Dienst is gebaseerd op virtualisatie technologieën. Daarom accepteert de Klant, dat OVH verzoeken tot aanpassingen van de Dienst teneinde door de klant gewenste functionaliteiten te realiseren niet gegarandeerd kan uitvoeren.

OVH behoudt zich het recht beperkingen op te leggen op bepaalde functionaliteiten van de Virtual Private Server om de beveiliging van de ICT infrastructuur te verzekeren. OVH zal de Klant zo goed mogelijk informeren bij het aanbrengen van deze blokkades.

De Klant verbindt zich ertoe om de Dienst op een verantwoorde manier te gebruiken.

ARTIKEL 5: OVH'S VERPLICHTINGEN

OVH zal zich inzetten om de vereiste zorgvuldigheid en zorg te dragen om een goede Dienst te leveren in overeenstemming met de in deze industrie gebruikelijke praktijken.

OVH zal:

5.1. Het beheer van de OVH Infrastructuur en host servers garanderen.

5.2 De host server in een operationele staat houden. In het geval van een storing, zal OVH het defecte onderdeel zo spoedig mogelijk vervangen tenzij het herstel van het defect buiten haar mogelijkheden valt of het defect veroorzaakt wordt door enige andere interventie die niet de verantwoordelijkheid is van OVH en leidend tot een onderbreking van de Dienst langer dan de gebruikelijke vervangingstijd. In dat geval zal OVH de Klant hierover onmiddellijk informeren.

5.3. De beschikbaarheid garanderen van de Virtual Private Server van de Klant zoals aangegeven in Artikel 11. OVH behoudt zich het recht voor om de Dienst te onderbreken om een technische ingreep uit te voeren om de werking van de Infrastructuur te verbeteren.

5.4. Correct reageren op incidenten, die niet het resultaat zijn van onjuist gebruik van de Virtual Private Server door de Klant op het moment, dat de Klant de interventie indient.

5.5. De hoogste kwaliteitsstandaarden te handhaven voor de gebruikte hulpmiddelen, die in overeenstemming zijn met de regels en de beste gebruiken in de bedrijfstak.

ARTIKEL 6: OVH'S AANSPRAKELIJKHEID

OVH kan niet aansprakelijk worden gesteld voor:

- Schuld, nalatigheid, ontbreken of falen van de Klant en/of het niet-naleven van gegeven adviezen;
- Schuld, nalatigheid, ontbreken of falen van een derde waar OVH geen invloed op heeft;
- Overmacht, een gebeurtenis of een incident buiten OVH's wil;
- Onderbreking van een Dienst om welke reden dan ook zoals bedoeld in ARTIKEL 7;
- Vrijgeven of ongeoorloofd gebruik van het wachtwoord, dat de Klant is toevertrouwd;
- Achteruitgang van het functioneren van de gebruikte toepassing(en);
- Onjuist gebruik van de terminals door de Klant of haar gebruikers;
- Gedeeltelijke of totale vernietiging van informatie die wordt doorgestuurd of opgeslagen, die direct of indirect veroorzaakt zijn door toedoen van de Klant;
- Onderbreking van de Dienst door een derde partij, waarvoor de Klant geen toestemming heeft gegeven;

OVH behoudt zich het recht voor om een Dienst stop te zetten indien de Virtual Private Server van de Klant een gevaar oplevert voor het behouden van de veiligheid van de OVH Infrastructuur, in het bijzonder in het geval van inbraak op de Virtual Private Server van de Klant danwel, indien een fout wordt gedetecteerd in het beveiligingssysteem.

OVH zal de Klant, voor zover mogelijk op voorhand en anders binnen redelijke termijn na aanvang van de interventie, het type en de duur van de interventie specificeren, zodat er afspraken kunnen worden gemaakt. OVH zet zich in om de verbinding zo spoedig mogelijk te herstellen, onder de voorwaarde, dat de Klant passende interventies uitvoert en benodigde correcties aanbrengt. Echter, in herhaalde gevallen van falen aan de zijde van de Klant of in ernstige gevallen, behoudt OVH zich het recht voor om de Virtual Private Server van de Klant niet te heropenen.

OVH kan niet aansprakelijk worden gesteld voor informatie, geluid, tekst, afbeeldingen en/of alle beschikbare gegevens, die op websites worden gehost op de Virtual Private Server van de Klant of verzonden of online geplaatst zijn door de Klant om welke reden dan ook.

OVH kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het geheel of gedeeltelijk niet-naleven van een verplichting en/of falen van Netwerkvervoerders naar het internet en in het bijzonder service providers van de Klant.

OVH maakt geen specifieke back-ups van gegevens die zijn opgeslagen op de Virtual Private Server van de Klant.

Het is dus aan de Klant om alle nodige maatregelen te nemen om van haar gegevens een back-up te hebben in geval van verlies of beschadiging van de gegevens die haar zijn toevertrouwd, ongeacht de oorzaak, ook als die niet hier wordt vermeld.

OVH biedt geen garantie voor de gevolgen van het gebruik van de Dienst door de Klant, in het bijzonder met betrekking tot de veiligheid en het behoud van de gegevens die daarin zijn opgenomen.

ARTIKEL 7: VERPLICHTINGEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN DE KLANT

7.1. De Klant stemt ermee in, dat zij de bevoegdheid en capaciteiten heeft, die nodig zijn voor het aangaan van de overeenkomst voor de Dienst en uitvoering van de verplichtingen, die in deze voorwaarden zijn uiteengezet.

7.2 De Klant verbindt zich ertoe geldige contactgegevens te verstrekken voor de identificatie: naam, voornaam, organisatie (indien van toepassing), adres, telefoonnummer en e-mailadres.

OVH behoudt het recht om aanvullende documentatie te vragen, die de Klant binnen 72 uur na het verzoek van OVH dient te versturen. Bij het uitblijven van de ontvangst van de gevraagde documenten behoudt OVH het recht om de aanvraag dan wel de Dienst te annuleren. Het verzoek van OVH kan betrekking hebben op meerdere Virtual Private Servers, die voor de Klant worden gehost.

7.3 De Klant handelt als een zelfstandige entiteit en accepteert dus alle risico's en gevaren van haar

activiteiten. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de diensten en websites die gehost worden op haar Virtual Private Server, de inhoud van de informatie die wordt doorgegeven, verspreid of verzameld, de activiteiten en updates, alsook alle bestanden, met inbegrip van adressenbestanden.

De Klant, hier ook wel verder gedefinieerd als subservice provider, zorgt ervoor dat zij, zonodig kosteloos, haar gegevens beschikbaar maakt voor online communicatie-diensten, de opslag van gegevens, tekst, afbeeldingen, geluiden of berichten van welke aard dan ook, die aan de ontvangers van de door de Klant als subservice provider aan Diensten beschikbaar worden gesteld.

In deze context, zorgt OVH ervoor dat de Klant toegang tot haar Virtual Private Server heeft, zodat de Klant haar gegevens en die van haar klanten kan opslaan. OVH herinnert de Klant eraan dat de Klant het zelf mogelijk moet maken om alle beschikbare technische regelingen te treffen voor het bewaren en het behoud van verbindingslogs of enigerlei gegevens die de identificatie van iedereen die heeft bijgedragen aan de totstandkoming van de inhoud van de Diensten waarin de Klant gezien wordt als de subservice provider. Daarbij moet het mogelijk zijn om de data-identificatie van ieder persoon die betrokken is bij het creëren van online content te bewaren voor een termijn van 12 maanden.

7.4 De Klant dient de rechten van derden, persoonsrechten, rechten van intellectuele eigendom, zoals auteursrechten, octrooirechten of handelsmerken te respecteren. Hierbij is OVH niet verantwoordelijk voor de inhoud van informatie die wordt doorgegeven, verdeeld of verzameld of de uitvoering en updates hiervan, alsmede alle bestanden, inclusief adressenbestanden in welke hoedanigheid dan ook.

De Klant zal via sites die gehost wordt op haar Virtual Private Server, geen bestanden of hyperlinks publiek maken in strijd met het auteursrecht en/of intellectueel eigendomsrecht van derden.

De Klant mag de Dienst niet gebruiken voor het totstandbrengen of ontsluiten van Diensten met als doel het toestaan van het downloaden van grote hoeveelheden bestanden, bijvoorbeeld op file hosting platforms of de Dienst inzetten als file hosting platform.

De Klant verbindt zich ertoe om de kosten te voldoen voor elke licentie die nodig is bij het gebruik van software van derden gebruikt binnen de Dienst. OVH kan de Klant alleen maar waarschuwen voor de juridische consequenties die voortvloeien uit illegale activiteiten op de Virtual Private Server, en onthoudt zich van enige verantwoordelijkheid en is in geen enkel opzicht aansprakelijk voor het gebruik van gegevens die beschikbaar zijn voor gebruikers van de Diensten die de Klant aanbiedt.

Hetzelfde geldt indien wordt aangetoond, dat de Klant gebruik maakt van spam-technieken op het Internet, OVH zal in dat geval de Dienst direct afbreken en annuleren. Het is de Klant ook niet toegestaan om binnen te dringen (of een poging daartoe te doen) vanaf een Virtual Private Server (hieronder valt onder andere: port scanning, sniffing, spoofing). In deze gevallen behoudt OVH het recht om met onmiddellijke ingang het contract te beëindigen, zonder afbreuk te doen aan enige schadevergoeding die OVH kan claimen.

7.5 De Klant is zelf verantwoordelijk voor storingen, die optreden op zijn Virtual Private Server als gevolg van het gebruik door zijn personeel of aan ieder persoon, waaraan de Klant het wachtwoord heeft verstrekt. Hetzelfde geldt, in het geval dat de Klant bovenstaande wachtwoorden

verliest. Om de veiligheid van de Virtual Private Server van de Klant en alle servers op de infrastructuur veilig te kunnen stellen, zal OVH de Klant per e-mail informeren via de mailing list vps@ml.ovh.net, over de beschikbaarheid van updates voor applicaties, die OVH aanbiedt waarvan een beveiligingslek is geconstateerd. Indien de Klant geen gehoor geeft aan een verzoek van OVH tot het updaten van een applicatie, dan behoudt OVH het recht om verbinding van de Virtual Private Server met het internet te blokkeren.

Hetzelfde geldt, indien OVH een veiligheidsprobleem op de Virtual Private Server van de Klant constateert, waardoor er onmiddellijk maatregelen dienen te worden genomen door de Klant. In dat geval zal een e-mail worden gestuurd naar de Klant, waarin kan zijn aangegeven, dat een herinstallatie noodzakelijk is om de integriteit van de Virtual Private Server en de Infrastructuur te kunnen waarborgen. OVH behoudt het recht om de verbinding van de Virtual Private Server met het Internet te blokkeren, totdat de Klant een herinstallatie van zijn Virtual Private Server heeft uitgevoerd. Handelingen, bestaande uit het overzetten van gegevens van het gehackte systeem naar het nieuwe systeem, dienen door de Klant zelf te worden uitgevoerd. OVH zal hierbij enkel zorgen voor de herinstallatie van het nieuwe systeem.

7.6 De Klant zal geen ongevraagde e-mail of spam vanaf zijn Virtual Private Server versturen. Indien geen gehoor wordt gegeven aan deze verplichting, kan dit leiden tot het opschorten van de Virtual Private Server, waarvan de e-mail verstuurd werd en/of beëindiging van het Contract.

7.7 De Klant gaat ermee akkoord, dat om veiligheidsredenen ten aanzien van sommige toepassingen en protocollen (zoals IRC en peer-to-peer sharing) beperkingen in de Dienst zijn opgelegd. Proxy-diensten en cardsharing (CCCam of vergelijkbare diensten) zijn niet toegestaan.

7.8. Uit virtualisatie-technologieën, die door OVH worden gebruikt voor het beheren van de Virtual Private Server vloeien geen verplichtingen voort ten laste van OVH met betrekking tot het bewaren van de gegevens die de Klant bewaart binnen de Dienst. Alle maatregelen met betrekking tot de back-up zijn uitsluitend de verantwoordelijkheid van de Klant.

7.9. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om de licenties en gebruikersrechten te voldoen die met OVH zijn overeengekomen. Gebeurt dit niet, dan behoudt OVH het recht om de Dienst op te schorten zonder voorafgaande kennisgeving.

7.10. OVH behoudt zich het recht voor om te controleren of het gebruik overeenkomt met de bepalingen van de Dienst en afspraken gemaakt tussen OVH en de Klant. In overeenstemming met Artikel 7 van de Algemene Voorwaarden, zal in het geval, dat de Klant zich niet aan de Bijzondere Voorwaarden of algemene wet- en regelgeving houdt of rechten van derden niet respecteert, OVH zonder aankondiging de Dienst kunnen beëindigen.

ARTIKEL 8: MAATREGELLEN 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 bestemmingspoort 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. Dit wordt regelmatig en volledig automatisch gedaan. Zonder menselijke tussenkomst wordt het controleren uitgevoerd van het verkeer naar poort 25 (SMTP-port).

Er wordt geen bewerking uitgevoerd op verzonden e-mails: OVH doet niks met gemarkeerde (label) 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.

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-poort van de Dienst, zelfs niet als ze worden geïdentificeerd als SPAM.

De Klant kan de deblokkering van de SMTP-poort 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-poort te weigeren.

ARTIKEL 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 een 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 werken niet 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 beschermingservice wordt alleen geactiveerd na het ontdekken van de aanval door OVH middelen, en voor minimaal 26 uur.

Nadat de cyberaanval wordt geïdentificeerd en de beschermingservice 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 beschermingservice, 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 beschermingservice hangt ook af van de configuratie van de Dienst van de Klant, als zodanig is het aan de Klant om te controleren of zij over de nodige competenties beschikt om goed beheer te waarborgen.

Samenvattend, de beschermingservice ontslaat de Klant niet 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.

ARTIKEL 10: GEOLOCALISATIE

De keuze van het datacenter of de locatie van de Virtual Private Server is definitief en kan niet achteraf worden gewijzigd.

De Klant erkent en stemt ermee in dat de Dienst ook is onderworpen aan de van toepassing zijnde wetten op het grondgebied waar de apparatuur is geïnstalleerd. De Klant stemt er uitdrukkelijk mee in, dat OVH de Dienst kan beëindigen indien deze wordt gebruikt voor een activiteit, die niet is toegestaan op de locatie waar de apparatuur door OVH fysiek is geplaatst.

Verder zal de Klant in het geval van IP-geolocatie, als de Dienst gebruikt wordt, niet de wetten, die van toepassing zijn overtreden in dat land waar de IP-adressen zijn geregistreerd. In zulke gevallen kan OVH ieder geolocatie-adres, dat geassocieerd is aan de Klant beëindigen.

ARTIKEL 11: SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

11.1 Als de Klant ontdekt dat een Virtual Private Server uit het SSD aanbod niet voldoet dient de

Klant een Incidentticket aan te maken.

OVH waarborgt voor een Virtual Private Server van het Cloud aanbod, een maandelijkse beschikbaarheid van 99,99% (verder te noemen: "het beschikbaarheidspercentage").

'Maandelijkse beschikbaarheid' betekent: het totale aantal minuten per maand verminderd met het aantal minuten onbeschikbaarheid van de betreffende maand, dit alles gedeeld door het totaal aantal minuten van de betreffende maand.

'Onbeschikbaarheid' betekent: het verlies, gedurende drie (3) opeenvolgende minuten, geteld vanaf het openen van het Incident ticket, van de toegang tot de Virtual Private Server van de Klant, zonder de mogelijkheid voor de Klant de Virtual Private Server te herstarten.

De hierboven genoemde beschikbaarheidspercentage is van toepassing, onder voorbehoud van de onderstaande gevallen, en op voorwaarde dat de Klant samenwerkt met OVH om de Dienst te herstellen wanneer deze onbeschikbaar is.

Bij het rapporteren van het incident en het aanmaken van het ticket, geeft de Klant aan OVH alle bruikbare informatie door, voor diagnose en interventie door OVH. De Klant verplicht zich om continu beschikbaar te zijn, om te kunnen samenwerken met OVH zodra dit wordt gevraagd, met inbegrip van het geven van alle aanvullende informatie, en het uitvoeren van alle nodige testen en controles. Indien nodig, geeft de Klant toegang tot zijn beheerinterface aan OVH. Als de Klant niet beschikbaar is of niet samenwerkt met OVH, heeft hij geen recht op deze garantie van het beschikbaarheidspercentage.

Het beschikbaarheidspercentage betreft in ieder geval niet de beschikbaarheid van die elementen die onder controle blijven van de Klant, zoals software of applicaties door de Klant geïnstalleerd en gebruikt op de Virtual Private Server.

OVH implementeert technische tools voor de monitoring van de Virtual Private Server, waaronder met name 'PING' verzoeken. Het beschikbaarheidspercentage wordt niet gegarandeerd, indien als gevolg van de configuratie van zijn Virtual Private Server door de Klant, OVH zou niet in staat zijn om de de Virtual Private Server te monitoren.

11.2 Als OVH constateert dat de Virtual Private Server beschikbaar is en in goed werkende staat, wordt OVH heeft OVH voldaan aan haar verplichtingen op grond van deze overeenkomst.. Echter, OVH verbindt zich in dit geval, op verzoek van de Klant, te assisteren om de oorsprong van de door de Klant ondervonden moeilijkheden te kunnen identificeren.

Als OVH een onbeschikbaarheid constateert, completeert OVH de diagnose en zal samenwerken met de Klant om de beschikbaarheid te herstellen.

11.3 Als het beschikbaarheidspercentage als omschreven in paragraaf 11.1 hierboven niet worden bereikt, kan de Klant, onder voorbehoud van uitsluiting van onderstaande situaties, de volgende vergoeding vragen:

- Niet nakoming van het beschikbaarheidspercentage:
Een vergoeding gelijk aan 0,5% van het door de Klant betaalde maandelijkse bedrag voor de elementen die getroffen zijn door de onbeschikbaarheid per opeenvolgende eenheid van een (1)

minuut onbeschikbaarheid na de drie (3) eerste opeenvolgende minuten van verlies van toegang of de verbinding, en dit, gelimiteerd tot 100% van het genoemde maandelijks gefactureerde bedrag.

Uitdrukkelijk wordt overeengekomen dat de bovengenoemde compensatie, voor de Klant een volledige vergoeding is van alle schade die voortvloeit uit niet-naleving door OVH haar verplichtingen uit hoofde van deze overeenkomst; de Klant doet afstand alle andere mogelijke eisen, vorderingen en/of acties (in of buiten rechte) ter zake.

De vergoeding vindt plaats door deductie op de factuur van de maand, na goedkeuring door OVH van de vraag om vergoeding van de Klant. De Klant kan niet vragen om een vergoeding indien meer dan een maand na de sluiting van het incidentticket is verstreken. Het recht op vergoeding vervalt derhalve een maand na sluiting van het incidentticket.

11.4 De Klant kan zich niet beroepen op dit artikel en het recht op bovengenoemde vergoeding in het geval dat de onbeschikbaarheid het gevolg is van (i) gebeurtenissen of factoren geheel of gedeeltelijk buiten de controle van OVH, niet beperkt tot overmacht, al dan niet veroorzaakt door derden, waaronder begrepen verbindingproblemen naar het Internet, disfunctioneren van het Internet, disfunctioneren of onjuist gebruik van materialen of software onder controle van de Klant (met name de applicaties uitgevoerd op de Virtual Private Server); (ii) een mankement aan de kant van de Klant van de haar opgelegde verplichtingen in het kader van deze overeenkomst (met name het niet samenwerken om een oplossing voor het incident te vinden); (iii) een onjuist gebruik of een ongepast gebruik van de Dienst door de Klant (met name onjuist of ongepast gebruik van de Virtual Private Server of de Beheerinterface, etc.); (iv) gepland onderhoud; (v) een interruptie zoals voorzien in artikel 7 of (vi) hacking of IT-piraterij. In dergelijke gevallen, en onder voorbehoud van punt (iv), behoudt OVH het recht de interventie bij de Klant in rekening te brengen als deze werd uitgevoerd om de beschikbaarheid te herstellen. De klant zal hiervan dan een gespecificeerde factuur voor ontvangen.

De redenen van onbeschikbaarheid, en met name de vaststelling van de uitsluitingscriteria hierboven gedefinieerd, worden vastgesteld door OVH op alle mogelijke manieren, en met name op basis van de elementen van het OVH informatiesysteem (zoals verbindinggegevens)

ARTIKEL 12: DUUR VAN HET CONTRACT EN VERNIEUWING VAN DE DIENST

Standaard wordt de duur van de overeenkomst vermeld op de bestelbon en vermeld op de factuur die door OVH wordt verstuurd als onderdeel van de Dienst voor de Klant.

De Klant heeft ook de mogelijkheid zich te abonneren op de Dienst via een abonnement in overeenstemming met deze bepalingen en voorwaarden. In dit geval wordt de Dienst overeengekomen voor een eerste periode van een maand en automatisch verlengd voor dezelfde periode.

Via de Management Interface kan de Klant te allen tijde zijn Dienst wijzigen naar een facturering via een abonnement. In dit geval wordt de Dienst stilzwijgend verlengd voor een hernieuwbare periode van een maand na de datum van het verstrijken van de Dienst.

ARTIKEL 13: PRIJZEN, BETAALMETHODEN EN FACTURERING

De tarieven voor de Virtual Private Server zijn hier beschikbaar: <http://www.ovh.nl>.

Alleen de aangegeven prijs op het OVH bestelformulier is het door de Klant verschuldigde totaalbedrag. Elk bedrag is per vooruitbetaling.

De enige betalingsmethoden voor de eerste bestelling van de Dienst: Paypal en creditcard. De Klant verstrekt aan OVH in dit geval een incassomachtiging of een geldig creditcardnummer.

De Klant kan de configuratie van de Dienst wijzigen gedurende een betalingsperiode. In het geval dat er een upgrade van de configuratie plaatsvindt, dan wordt dit verrekend met de Klant op het van toepassing zijnde basistarief voor de nieuwe configuratie zoals deze te vinden is op: <http://www.ovh.nl>.

Als het OVH account van de Klant wordt gecrediteerd voor een bedrag groter dan of gelijk aan het bedrag, dat verschuldigd is voor de Configuratie Switch, dan wordt dit automatisch opgeteld bij het tegoed van het OVH Account. Bij het ontbreken van een tegoed in het OVH account, zal OVH dit verrekenen met de Klant via de betalingsmethode, die geregistreerd en verbonden is aan zijn OVH Account.

Als OVH niet in staat is het bedrag te innen via de geregistreerde betalingsmethode, dan wordt een e-mail verzonden naar de Klant met een verzoek om het bedrag van de openstaande rekening alsnog zo spoedig mogelijk te voldoen. Indien dit niet gebeurt, zal de Dienst automatisch worden geschorst door OVH.

Switching van VPS serie kan op ieder moment tussen de transactie datum en de verloopdatum van de Dienst plaatsvinden. De Klant betaalt voor het verschil tussen het maandelijkse geldende tarief van het VPS aanbod en het geldende tarief van het nieuwe VPS aanbod op een pro-rata basis.

Alle opties onderschreven als onderdeel van de Dienst zullen worden onderworpen aan een eigen facturatie als de voorwaarden van toepassing zijn op de optie en gedefinieerd op de OVH website. Als zodanig kan een vergoeding voor diensten, per maand of per jaar of afhankelijk van het type optie in rekening worden gebracht.

ARTIKEL 14: RECHT OP ANNULEREN

Niettegenstaande de bepalingen van artikel 12 van de Algemene Voorwaarden van Dienst, gaat de Klant (die wordt beschouwd als een consument op grond van de bepalingen van de Klanten Code Commissie) uitdrukkelijk akkoord met de directe levering bij de validatie van zijn bestelling. Na de validatie van de betaling, zal de Klant toegang tot zijn Virtual Private Server krijgen. De klant heeft niet het recht de overeenkomst te ontbinden nadat een bestelling of verlenging van de dienst is uitgevoerd op grond van het bepaalde in artikel 6:230p BW.

Hetzelfde geldt bij een wijziging van de configuratie.

ARTIKEL 15: BEËINDIGING, BEPERKING EN SCHORSING VAN DE DIENST

15.1. Elke partij kan automatisch zonder vergoeding het contract beëindigen in het geval van een force majeure zoals beschreven in Artikel 3 van de Algemene Voorwaarden van de Dienst.

15.2. In andere gevallen, kan de Klant het contract beëindigen door simpelweg een e-mail te sturen naar support@ovh.nl, waarna de dienst binnen de termijn als gespecificeerd bij het aangaan van de dienst wordt beëindigd

15.3. Bij het niet naleven van de Klant van de voorwaarden zoals omschreven in artikel 7 van deze Bijzondere Voorwaarden voor het huren van een Virtual Private Server, met inbegrip van elke activiteit specifiek verboden voor OVH servers en/of enige content specifiek verboden door OVH en/of naar verwachting zal leiden tot civiele en/of strafrechtelijke aansprakelijkheid en/of activiteiten, die de rechten van derden kunnen schaden, heeft OVH het recht om de terminal te onderbreken of op te schorten met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande kennisgeving aan de Klant van de Diensten en onmiddellijk het recht de overeenkomst te ontbinden, onverminderd de schadevergoeding die zou kunnen worden geëist door OVH, zoals omschreven in ARTIKEL 6 van deze Bijzondere Voorwaarden.

15.4. Bij beëindiging van deze overeenkomst, om welke reden dan ook, zal de Virtual Private Server van de Klant worden gewist.

15.5. In deze gevallen zal de beperking, beperking of opheffing maatregelen worden uitgeoefend in overeenstemming met de ernst en de frequentie van de overtreding. Ze worden bepaald op basis van de aard van de inbreuken.

15.6. De Klant gaat er vooraf mee akkoord dat OVH de aangeboden Dienst kan beperken, limiteren of opschorten als OVH een kennisgeving ontvangt van een autoriteit, administratie, arbitrage of minnelijke schikking van de aangemelde gebeurtenis in overeenstemming met de van toepassing zijnde wetten.