



VPS managed SLA

versie 1.1 | laatste wijziging: 25-08-2009

1.Inleiding.....	3
2.Dienstbeschrijving.....	4
2.1.Verbinding met internet	4
2.2.Onderhoud.....	4
2.2.1.Klein onderhoud.....	4
2.2.2.Groot onderhoud.....	4
2.2.3.Uitzonderingen.....	4
2.3.Technische Ondersteuning.....	4
2.3.1.Incidenten en verzoeken.....	4
2.3.2.Prioriteitentabel.....	5
2.3.3.Openingstijden	5
2.3.4.Dienstentabel.....	6
2.3.5.Reactietijden.....	6
2.3.6.Indienen van incidenten en verzoeken.....	6
2.3.7.Voorwaarden technische ondersteuning.....	7
2.3.8.Kosten technische ondersteuning.....	7
2.4.Back-up procedure.....	8
2.5.Abuse.....	8
3.Garanties.....	9
3.1.1.Compensatie.....	9
3.1.2.Voorwaarden.....	9
3.1.3.Indienen claims.....	9

1. Inleiding

Met de dienst Virtual Private Server managed (hierna VPS managed genoemd) biedt Hostnet een gedeelte van een server ter beschikking aan de Contractant. VPS maakt gebruik van een virtualisatie-techniek waarbij een unit op de server zich gedraagt als een aparte dedicated server. Hostnet is verantwoordelijk voor het beheer van de server.

Elke VPS managed wordt opgeleverd met het Control Panel van Plesk; hiermee beheert de Contractant alle webhostingactiviteiten. De Contractant heeft onder andere de volgende mogelijkheden met het Control Panel: aanmaken van mailboxen en e-mailiassen, het beheren van spamfilters, het instellen van autoresponders, het opzetten van domeinnamen en het aanmaken van databases. De Contractant krijgt cliënt-toegang op Plesk en is verantwoordelijk voor het beheren van de domeinnamen en alle overige instellingen die via deze wijze van toegang mogelijk zijn.

Op alle diensten van Hostnet gelden de Algemene Voorwaarden van Hostnet. Dit SLA is een aanvulling op deze voorwaarden en het VPS managed contract. Het document bevat naast de technische specificaties van de dienst, een afbakening van garanties op de te leveren diensten en hoe om te gaan met storingen en verzoeken.

2. Dienstbeschrijving

2.1. Verbinding met internet

- VPS managed is verbonden met internet volgens een toegekende maximale bandbreedte. De bandbreedte staat vermeld bij de specificaties van de desbetreffende dienst.
- Per dienst geldt een maximale hoeveelheid dataverkeer. Bij overschrijding hiervan brengt Hostnet de extra hoeveelheid dataverkeer in rekening of biedt Hostnet de mogelijkheid om de dienstverlening eventueel aan te passen.
- De rechten op toegekende IP-adressen berusten bij Hostnet en/ of haar toeleverancier(s).
- De technische wijze van routing van internetverkeer wordt door Hostnet en/ of haar toeleverancier(s) bepaald.

2.2. Onderhoud

2.2.1. Klein onderhoud

Voor klein onderhoud maakt Hostnet gebruik van een dagelijks onderhoudsvenster. In deze tijd kan onderhoud plaatsvinden waarbij een minimale impact wordt verwacht op de beschikbaarheid van de systemen van Hostnet. Hostnet mag, zonder de Contractant hier van te voren over te consulteren, gebruikmaken van het dagelijks onderhoudsvenster om kleine onderhoudswerkzaamheden uit te voeren. Het tijdstip van deze werkzaamheden ligt tussen 01.00-08.00 uur.

2.2.2. Groot onderhoud

Wanneer er onderhoud op systemen dient plaats te vinden die een verhoogd risico met zich meebrengen op de beschikbaarheid van de diensten en services van de Contractant, dient dit te gebeuren in overleg met de Contractant. Hier wordt speciaal een afspraak voor gemaakt. Het is aan Hostnet om te beoordelen wat een verhoogd risico is.

2.2.3. Uitzonderingen

Hostnet mag te allen tijde, zonder consultatie met de Contractant, noodreparaties en spoedeisende beveiligingsupdates uitvoeren.

2.3. Technische Ondersteuning

2.3.1. Incidenten en verzoeken

Een incident is een gebeurtenis die afwijkt van de standaardwerking van een dienst en die de kwaliteit van die dienst vermindert of verstoort. Een verzoek is een vraag van de Contractant om informatie, advies, ondersteuning of opdrachten ter aanpassing van de standaardconfiguratie.

Het afhandelen van incidenten die betrekking hebben op het beheer van de server en VPS managed is gratis.

Bij problemen die betrekking hebben op domeinnamen of zaken die via cliënt-toegang op Plesk zelf door de Contractant kunnen worden afgehandeld, verwachten we enige zelfredzaamheid van de Contractant. Documentatie over Plesk is vrij beschikbaar en de belangrijkste onderdelen ervan staan beschreven op onze Helpdesk website op: <http://www.hostnet.nl/helpdesk>.

Alle niet nader omschreven verzoeken worden uitgevoerd tegen betaling van een uurprijs van € 60. Een lijst met verzoeken tegen een vaste prijs is beschikbaar op Mijn Hostnet. Aanpassingen van de standaardconfiguratie worden beoordeeld en vastgesteld door Hostnet.

2.3.2. Prioriteitentabel

Hostnet maakt een onderscheid in prioriteiten, zodat Hostnet ook 's nachts de continuering van de VPS managed kan waarborgen.

Prioriteit	Omschrijving
1	Het gaat hier om storingen die ertoe leiden dat de Contractant geen gebruik kan maken van primaire diensten van de server. Voorbeeld: storing met de POP-server.
2	Het gaat hier om storingen van secundaire aard, waarbij de primaire dienstverlening geen hinder ondervindt. Voorbeeld: storing met het Control Panel van Plesk.
3	Het gaat hier om diensten die zeer weinig of geen invloed hebben op de werking van VPS. Voorbeeld: storing met Webmail.

2.3.3. Openingstijden

Omschrijving	Kantoortijden	Buiten kantoortijden
<i>Tijden</i>	Ma. t/m vrij. 09.00–17.30 uur	Ma. t/m vrij. 17.30–09.00 uur, za. & zo.
<i>Afkorting</i>	KT	BKT
<i>Ondersteuning</i>	Hostnet Helpdesk	Hostnet Standby

- Alle feestdagen gelden als BKT. Deze tijden gelden voor de tijdzone UTC +1 (UTC +2 in zomertijd).

2.3.4. Dienstentabel

In onderstaande tabel staat omschreven welke prioriteit services van uw VPS managed hebben.

Prio	Code	Type	Omschrijving
1	DBMY	MySQL	MySQL databaseserver
1	DNS	DNS-server	Service voor de routing van domeinnamen
1	HTTP	Webserver	Apache webserver is actief op alle Plesk-systemen
1	HTTPS	Secure webserver	Apache SSL-server is actief op alle Plesk-systemen
1	POP	POP-server	Service waarmee de Contractant zijn e-mail ophaalt
1	SMTP	SMTP-server	Service waarmee de Contractant zijn e-mail verstuurt
2	FTP	FTP-server	Service voor het uploaden van files
2	PLESK	Control Panel	Plesk-webinterface waarmee het Plesk-systeem te beheren is op diverse niveaus
2	SPAM	SpamAssasin	Spamfilter dat de Contractant kan beheren via het Control Panel
3	HORDE	Webmail	Een webmaildienst die onderdeel is van het Plesk-systeem
3	PHPMY	PHPMyAdmin	Systeem waarmee MySQL-databases kunnen worden beheerd. Deze dienst is zowel een onderdeel van Plesk alsook beschikbaar voor Hostnet op beheersniveau
3	STATS	Webstatistieken	Programma waarmee de webstats worden gemaakt
3	DOMEIN	Domeinniveau	Storingen op domeinniveau

2.3.5. Reactietijden

Situatie	Type	Reactietijd
<i>KT</i>	Incident	
	Prio 1	Reactie binnen 3 uur
	Prio 2	Reactie binnen 5 uur
	Prio 3	Reactie binnen 7 uur
<i>KT</i>	Verzoek	Geen nader omschreven termijn
<i>BKT</i>	Incident	
	Prio 1	Reactie binnen 3 uur
	Prio 2	Volgende werkdag, reactie binnen 5 uur
	Prio 3	Volgende werkdag, reactie binnen 7 uur
<i>BKT</i>	Verzoek	Volgende werkdag, geen nader omschreven termijn

2.3.6. Indienen van incidenten en verzoeken

Hostnet neemt alle VPS managed-diensten op in haar monitoringssystemen. Daarnaast neemt Hostnet de verplichting op zich om 24 uur per dag incidenten met prioriteit 1 binnen 3 uur in behandeling te nemen. Het melden van incidenten is zo gezien niet strikt noodzakelijk.

Het melden van incidenten en het indienen van verzoeken, doet u via Mijn Hostnet op <https://mijn.hostnet.nl>. Meldingen die niet op deze wijze worden ingediend, worden niet door Hostnet in behandeling genomen.

Indien een incident foutief wordt aangemeld buiten kantoor tijd, zijn de kosten voor de Contractant € 75. Foutieve incidenten buiten kantoor tijden zijn incidenten die geen prioriteit 1 hebben.

2.3.7. Voorwaarden technische ondersteuning

- Er wordt geen ondersteuning gegeven aan personen die niet als contactpersoon in de administratie van Hostnet staan vermeld.
- Alle incidenten en verzoeken die de Contractant wilt aanmelden, moeten worden ingediend middels een ticket via Mijn Hostnet: <https://mijn.hostnet.nl>. de Contractant krijgt vervolgens een ticketnummer terug, waarna hij indien nodig, Hostnet tijdens kantoor uren kan bellen.
- Algemene storingsmeldingen worden gemeld op de website van Hostnet onder Nieuws.
- Acceptatietijden: binnen de gestelde termijn geeft Hostnet een indicatie van het incident en welke actie er zal worden ondernomen. Aan de initiële reactie kunnen echter geen rechten worden ontleend.
- Hostnet kent geen vaste oplostijd toe aan incidenten.
- Kosten van verkeerd gemelde storingsen worden in rekening gebracht.

2.3.8. Kosten technische ondersteuning

Situatie	Type	Kosten
<i>KT</i>	Incident	
	Prio 1	Gratis
	Prio 2	Gratis
	Prio 3	Gratis
<i>KT</i>	Verzoek	€ 60 per uur
<i>BKT</i>	Incident	
	Prio 1	Gratis
	Prio 2	Wordt geen support gegeven
	Prio 3	Wordt geen support gegeven
<i>BKT</i>	Verzoek	Wordt geen support gegeven

2.4. Back-up procedure

Hostnet maakt dagelijks back-ups van VPS managed-systemen. De back-ups van Hostnet kunnen op verzoek en tegen betaling worden teruggeplaatst. De back-ups worden bijvoorbeeld via het volgende schema uitgevoerd.

Back-up procedure*

<i>Maandag</i>	Full back-up
<i>Dinsdag</i>	Incremental back-up
<i>Woensdag</i>	Incremental back-up
<i>Donderdag</i>	Incremental back-up
<i>Vrijdag</i>	Incremental back-up
<i>Zaterdag</i>	Incremental back-up
<i>Zondag</i>	Incremental back-up

* De Contractant blijft zelf verantwoordelijk voor het maken van back-ups van zijn domeinnamen. Aan de back-ups van Hostnet kunnen geen rechten worden ontleend.

2.5. Abuse

- Hostnet is gerechtigd om zonder waarschuwing vooraf de internetverbinding af te sluiten in het geval er misbruik plaatsvindt op haar systemen.
- Hostnet is onder geen beding verantwoordelijk voor schade of vervolgschade die voortvloeit uit het afsluiten van de Contractant.
- Bij herhaaldelijke of voortdurende problemen kan Hostnet besluiten om de dienstverlening te staken en eenzijdig te ontbinden.
- De Contractant dient ervoor te zorgen dat zijn accounts voldoende zijn beveiligd tegen hacking en misbruik.
- De Contractant is verantwoordelijk voor het voorkomen van misbruik van de dienstverlening.
- De Contractant verplicht zichzelf en zijn eventuele klanten te voldoen aan de 'Netiquette'.
- Hostnet communiceert naar het e-mailadres van de Contractant over eventueel misbruik. De Contractant is verplicht hierop te reageren.
- Het is verplicht om een werkend e-mailadres te hebben in de administratie van Hostnet.
- Abuse-zaken worden in principe per e-mail afgehandeld via abuse@hostnet.nl.

3. Garanties

Hostnet gaat binnen 3 uur na het ontdekken dan wel ontvangen van een incident na wat de oorzaak van het incident is en brengt tevens de Contractant op de hoogte welke oplossing van het incident voorhanden is. Incidenten met de prioriteit 2 of 3 worden de volgende werkdag opgelost door de desbetreffende afdeling.

Mochten de garanties niet zoals overeengekomen door Hostnet worden nageleefd, kan de Contractant op basis van wat volgt een vergoeding claimen.

3.1.1. Compensatie

Voor elke keer dat binnen dezelfde maand de reactietijd niet wordt gehaald, heeft de Contractant recht op een vergoeding van 10% van het maandbedrag van de overeenkomst per incident. De maximale vergoeding bedraagt 60% van het maandbedrag van de overeenkomst.

3.1.2. Voorwaarden

- Administratie van Hostnet is leidend, behoudens tegenbewijs door de Contractant.
- Onderhoudswerkzaamheden zijn uitgesloten van de garantie.
- Verzoeken zijn uitgesloten van garantie.
- Bij overmacht geldt de boeteclausule niet.
- Contractuele boetes zijn niet cumulatief. Indien er meerdere gevolgen zijn door één oorzaak, wordt er maar een keer compensatie uitgekeerd.
- Indien de performance van de dienst dermate negatief wordt beïnvloed door het gebruik van de Contractant dat de dienstverlening niet meer kan worden gegarandeerd, adviseert Hostnet de Contractant hierover. Indien dit advies wordt afgewezen, vervallen alle garanties en neemt Hostnet de dienst niet meer op in haar monitoringssystemen.

3.1.3. Indienen claims

Alle claims met betrekking tot de door Hostnet gegeven garanties dienen binnen 15 dagen aan Hostnet te worden gemeld. Claims kunnen worden ingediend via Mijn Hostnet op <https://mijn.hostnet.nl>.