



VPS unmanaged 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.Service-uren.....	4
2.3.2.Openingstijden	5
2.3.3.Verantwoordelijkheden.....	5
2.3.4.Reactietijden.....	5
2.3.5.Voorwaarden technische ondersteuning.....	5
2.3.6.Kosten technische ondersteuning.....	5
2.4.Back-up procedure.....	6
2.5.Abuse.....	6
3.Garanties.....	7
3.1.1.Compensatie.....	7
3.1.2.Voorwaarden.....	7
3.1.3.Indienen claims.....	7

1. Inleiding

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

Elke VPS unmanaged wordt opgeleverd met het Virtuozzo Power Panel; hiermee beheert de Contractant zijn VPS. U heeft onder andere de mogelijkheid om back-ups terug te plaatsen, de server te herstarten en indien nodig uw VPS unmanaged opnieuw te installeren. De Contractant is verantwoordelijk voor het beheer van de server. De Contractant krijgt op root-niveau toegang tot het systeem.

Op alle diensten van Hostnet gelden de Algemene Voorwaarden van Hostnet. Dit SLA is een aanvulling op deze voorwaarden en het VPS unmanaged 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 unmanaged 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. Service-uren

Indien problemen ontstaan die betrekking hebben op de dienstverlening van VPS unmanaged kunnen service-uren worden ingehuurd. Deze service-uren kunnen worden ingehuurd tegen een tarief van € 60 per uur, voor elk serviceverzoek rekenen wij een minimum van 10 minuten, ofwel € 10. Service-uren kunnen uitsluitend worden aangevraagd via <https://mijn.hostnet.nl>. Hier dient de Contractant akkoord te gaan met de kosten.

2.3.2. 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).

2.3.3. Verantwoordelijkheden

Hostnet is verantwoordelijk voor het toegankelijk houden van het Virtuozzo Power Panel. Hostnet installeert op al haar VPS unmanaged systemen Virtuozzo Power Panel, waarmee de Contractant de mogelijkheid heeft om zijn VPS unmanaged te beheren.

2.3.4. Reactietijden

Hostnet kent voor service-uren van VPS unmanaged tijdens kantoortijden een reactietijd van 3 uur.

Situatie	Type	Reactietijd
<i>KT</i>	Service-uren	Reactietijd binnen 3 uur
<i>BKT</i>	Service-uren	Volgende werkdag, reactie binnen 3 uur

2.3.5. Voorwaarden technische ondersteuning

- Er wordt geen ondersteuning gegeven aan personen die niet als contactpersoon in de administratie van Hostnet staan vermeld.
- Alle service-uren 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 kantooruren 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.

2.3.6. Kosten technische ondersteuning

Situatie	Type	Kosten
<i>KT</i>	Service-uren	€ 60 per uur
<i>BKT</i>	Service-uren	Wordt geen support gegeven

2.4. Back-up procedure

Hostnet maakt dagelijks back-ups van al haar VPS unmanaged systemen. De Contractant kan zelfstandig via het Virtuozzo Power Panel desgewenst back-ups tot 7 dagen terugplaatsen. 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 of systeem. 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 de Contractant over het 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 ontvangen van het verzoek na welke handelingen er dienen te worden getroffen om het verzoek af te ronden en brengt tevens de Contractant op de hoogte over de te volgen handelingen.

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.

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>.