

Voorwaarden VPS

versie 1.4

Inhoudsopgave

Definities.....	3
1 Inleiding.....	5
2 Dienstomschrijving.....	8
2.1 Verantwoordelijkheden.....	8
2.2 Gepland onderhoud.....	9
2.2.1 Verplichtingen Totaalnet.....	9
2.2.2 Verplichtingen Opdrachtgever.....	9
2.3 Spoedonderhoud.....	10
2.3.1 Verplichtingen Totaalnet.....	10
2.3.2 Verplichtingen Opdrachtgever.....	10
2.4 Verstoringen.....	10
2.4.1 Verplichtingen Totaalnet.....	10
2.4.2 Verplichtingen Opdrachtgever.....	10
2.4.3 Melding verstoring.....	11
2.5 Supportcontract.....	11
2.5.1 Verplichtingen Totaalnet.....	11
2.5.2 Verplichtingen Opdrachtgever.....	11
2.6 Support 24x7.....	11
2.6.1 Verplichtingen Totaalnet.....	11
2.6.2 Verplichtingen Opdrachtgever.....	12
2.7 Managed.....	12
2.7.1 Verplichtingen Totaalnet.....	12
2.7.2 Verplichtingen Opdrachtgever.....	12
2.8 Technische ondersteuning.....	12
2.8.1 Aanvragen.....	12
2.8.2 Verplichtingen Totaalnet.....	13
2.8.3 Verplichtingen Opdrachtgever.....	13
2.8.4 Tarieven.....	13
2.8.5 Facturatie.....	14
3 Service levels.....	14
3.1 Garanties en vergoedingen.....	14
3.2 Reactietijden.....	17
3.3 Indien claim.....	17
4 Abuse.....	17
4.1 Abuse regelgeving.....	17
4.2 Meldingen van internetmisbruik (door derden).....	17
4.3 Notice-and-Take-Down.....	18
4.4 Verplichtingen en rechten Totaalnet.....	18
4.5 Verplichtingen en rechten Opdrachtgever.....	18

Definities

Algemene voorwaarden

Op alle overeenkomsten die zijn aangegaan met Totaalnet zijn de algemene voorwaarden van toepassing. Deze algemene voorwaarden worden meegeleverd bij de VPS overeenkomst. De voorwaarden zijn tevens in te zien op het control panel en op de website van Totaalnet.

Door het aangaan van de VPS overeenkomst met Totaalnet aanvaardt Opdrachtgever de Algemene Voorwaarden. Bepalingen opgenomen in de VPS overeenkomst prevaleren boven de Algemene Voorwaarden. Slechts indien de VPS overeenkomst geen uitsluitel geeft zijn de Algemene Voorwaarden leidend.

Control panel E-synergy

Totaalnet stelt aan opdrachtgever een online portal ter beschikking waar opdrachtgever diensten kan bestellen, beheren, supportaanvragen en verzoeken kan indienen, eventuele verstoringen in de dienstverlening kan melden en de administratie kan inzien. Via het control panel dient opdrachtgever ook de contactgegevens actueel te houden zodat opdrachtgever voor Totaalnet bereikbaar is. Aangeraden wordt om minimaal eens in de twee weken in te loggen op het E-synergy control panel.

Voor sommige diensten kan Totaalnet voor het beheer van de dienst een alternatief control panel ter beschikking stellen.

Dienst

De specifieke dienst die Totaalnet met opdrachtgever overeenkomt.

Gepland onderhoud

Totaalnet maakt gebruik van een aantal voorgedefinieerde onderhoudsvensters om gepland onderhoud uit te voeren. Om de betrouwbaarheid van de hardware en software te waarborgen vindt preventief onderhoud op de systemen van Totaalnet plaats.

Totaalnet

Wanneer Totaalnet geschreven staat in dit document verwijst dit naar Totaalnet Internet Works B.V. welke is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer: 09115717.

Spoedonderhoud

Indien er zich een situatie voordoet die een directe bedreiging voor de stabiliteit, continuïteit en of integriteit van de dienst betekent is Totaalnet gerechtigd om zonder voorafgaande aankondiging onmiddellijke interventie op te starten.

Onderhoudsvenster

Een onderhoudsvenster is een voorgedefinieerde periode waarin Totaalnet onderhoudswerkzaamheden kan uitvoeren.

Opdrachtgever

De natuurlijke of rechtspersoon die met Totaalnet een overeenkomst heeft afgesloten.

Openingstijden

Totaalnet is geopend van maandag tot en vrijdag van 09.00 tot 20.00 uur en op zaterdag van 10.00 tot 16.00 uur. De openingstijden zijn niet van toepassing op de erkende feestdagen.

Overeenkomst

Vastlegging van de afspraken tussen Totaalnet en Opdrachtgever op basis waarvan Totaalnet de dienst zal uitvoeren.

Overmacht

Totaalnet spant zich tot het uiterste in om een optimale beschikbaarheid van haar diensten te bieden echter kan in dit streven worden gehinderd door situaties die zich voordoen waarop

Totaalnet geen of weinig invloed kan uitoefenen. Te denken valt hierbij aan verstoring van de dienstverlening door netwerkaanvallen, DoS-attacks, DDos-attacks, hackaanvallen, uitvallen van (delen) van het internet, storing in de energie- of materiaalaanvoer, een staking, oorlog, onlusten etc.

Ingeval van overmacht is opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan en/of schadevergoeding te vorderen.

Reactietijden

De tijd waarbinnen een medewerker van Totaalnet zal reageren op een melding van een verstoring. Het stellen van de diagnose of oplossing van de verstoring zijn niet per definitie de eerste initiële reactie.

Opschorting

Totaalnet behoudt zich het recht voor om de dienst tijdelijk buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken, indien opdrachtgever ter zaken van de dienst een verplichting uit de Algemene Voorwaarden of deze overeenkomst jegens Totaalnet niet nakomt en deze niet-nakoming opschorting rechtvaardigt. De verplichting tot betaling van de vergoedingen blijft gedurende de tijd van opschorting bestaan.

Technische ondersteuning

De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om via het control panel E-synergy een verzoek in te dienen voor technische ondersteuning. Het gaat hierbij om technische ondersteuning bij activiteiten die de Opdrachtgever in principe zelf zou uitvoeren, maar waarvoor de Opdrachtgever een beroep doet op de expertise van Totaalnet.

Verstoringen

Een gebeurtenis die niet behoort tot de standaard dienstverlening door Totaalnet en die leidt tot een onderbreking of verminderde kwaliteit van de afgenomen dienst. Gepland onderhoud of spoedonderhoud wordt geïnitieerd door Totaalnet en is geen verstoring van de dienstverlening.

Service Level Agreement (SLA)

Middels een Service Level Agreement (SLA) zal Totaalnet een contractuele overeenkomst aangaan met Opdrachtgever waarin afspraken worden vastgelegd omtrent de dienstverlening en de kwaliteit van de diensten. Indien Opdrachtgever in geval van verstoring een beroep wil doen op de Service Level Agreement dient Opdrachtgever de storing aan te melden via het control panel E-synergy of, indien mogelijk, de storing telefonisch te melden.

Contractuele boetes

Garanties en de eventueel daarbij behorende boetepercentages kennen de volgende aanvullende voorwaarden:

- de contractuele boetes zijn niet cumulatief. Indien er meerdere gevolgen zijn door een oorzaak die heeft geleid tot een verstoring wordt eenmalig een compensatie uitgekeerd;
- bij overmacht kan er geen aanspraak worden gemaakt op de contractuele boetes;
- bij uitkering van het boetebedrag kan er geen aanspraak worden gemaakt op een schadevergoeding;
- de administratie van Totaalnet is leidend;
- onderhoudswerkzaamheden waarin inbegrepen spoedonderhoud vallen buiten de garantie en worden niet meegenomen in de metingen;
- het melden van een verstoring en of het aanspraak maken op een garantie geeft Opdrachtgever niet het recht verschuldigde betalingen achter te houden;
- indien een verstoring optreedt wegens administratieve redenen kan Opdrachtgever geen aanspraak maken op contractuele boetes.
- het boetebedrag wordt nooit hoger dan het contractuele vastgelegde maandbedrag.

1 Inleiding

De VPS overeenkomst beschrijft de dienstverlening zoals Totaalnet deze aanbiedt aan Opdrachtgever. In de VPS overeenkomst zijn de afspraken vastgelegd wat betreft de rechten en plichten van Opdrachtgever en Totaalnet.

Integraal onderdeel van de VPS overeenkomst is de Service Level Agreement. Het product Virtual Private Server (VPS) wordt aangeboden als een VPS met een basisconfiguratie waarop Opdrachtgever een aantal aanvullende opties en/of uitbreidingen kan afnemen en activeren.

Basisconfiguraties VPS

Onderstaande basisconfiguraties worden door Totaalnet als een preset aangeboden. Opdrachtgever kan uitbreidingen afnemen bovenop de basisconfiguratie.

Preset	HDD GB	Traffic	Cores	Verkoopprijs
1024 MB	20	1 TB	1	9,95
2048 MB	40	2 TB	2	19,95
4096 MB	80	4 TB	2	39,95
8192 MB	160	8 TB	2	79,95

Elke VPS wordt unmanaged aangeboden. Dit betekent dat de Opdrachtgever zelf verantwoordelijk is voor het technische beheer van de VPS. Totaalnet levert geen ondersteuning of support op het inrichten van de VPS, het operating system en software, scripts of applicaties die daarop draaien. Totaalnet zorgt ervoor dat de "kale" VPS eventueel met door Totaalnet vooraf geïnstalleerde software draait binnen de VMware omgeving (lees: virtualisatieplatform). Totaalnet verricht wel het onderhoud en spoedonderhoud aan het netwerk en de apparatuur (infrastructuur en virtualisatieplatform) waarop de VPS van Opdrachtgever actief is of waarvan de VPS gebruik maakt (zoals back-up servers, nameservers etc).

Uitbreiding specificaties VPS

Via het control panel E-synergy is Opdrachtgever in staat om specificaties van de basisconfiguratie VPS uit te breiden of aan te passen. Een actueel overzicht van uitbreidingen van specificaties met bijbehorende prijzen vindt u in het control panel E-synergy.

Opties

Naast het uitbreiden van de specificaties van de VPS heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid om een aantal opties af te nemen.

Supportcontract

Met de optie supportcontract kan Opdrachtgever tijdens kantoortijden, bovenop de support die wordt verleend op een VPS, ook support verwachten op de volgende zaken:

- installatie van ondersteunde operating systems bij oplevering nieuwe VPS;
- support op ondersteunde operating systems;
- installatie van ondersteunde control panels bij oplevering nieuwe VPS;
- support op ondersteunde control panels indien door Totaalnet geïnstalleerd;
- installatie van de firewall bij oplevering nieuwe VPS.

Control panels

Control panels kunnen tegen betaling door Totaalnet worden geleverd. Het control panel E-synergy wordt gratis meegeleverd aan VPS klanten die kiezen voor een supportcontract en installatie door Totaalnet. Totaalnet zal bij levering van het control panel E-synergy de VPS middels een geautomatiseerd proces voorzien van de noodzakelijke updates, voor zo ver deze betrekking hebben op de werking van de VPS en voor zover deze noodzakelijk zijn voor de werking van het control panel E-synergy. Opdrachtgever krijgt bij installatie van E-synergy

geen root access tot de VPS.

Support 24x7

De optie Support 24x7 vergroot de bereikbaarheid naar 24 uur per dag, 7 dagen in de week. De verruiming van de bereikbaarheid naar 24x7 is alleen bedoeld voor supportvragen met een **dringend** karakter. Opdrachtgever dient telkens een afweging te maken of een supportvraag een dringend karakter heeft en of de supportafhandeling zou kunnen wachten tot afhandeling binnen de openingstijden. De bereikbaarheid buiten openingstijden om, is alleen toegankelijk voor Opdrachtgevers die het Support 24x7contract afnemen. Indien Opdrachtgever de optie Support 24x7 niet afneemt, wordt Opdrachtgever **niet** in de gelegenheid gesteld om buiten openingstijden een beroep te doen op de supportafhandeling.

Supportaanvragen met een dringend karakter zijn alle supportaanvragen die:

- als zodoende worden doorgegeven via het control panel E-synergy, alwaar u instructies ontvangt hoe u met een medewerker in contact kunt komen;
- niet kunnen wachten op afhandeling tijdens openingstijden;
- vallen binnen de VPS of, indien door Opdrachtgever afgenomen, de optie Supportcontract en/of Back-up;
- Opdrachtgever niet zelfstandig zou kunnen oplossen door in te loggen op het control panel E-synergy en gebruik te maken van de faciliteiten die daar voor Opdrachtgever ter beschikking staan;
- niet in relatie staan tot opgetreden verstoringen, ontstaan door handelen van Opdrachtgever en/of derden in opdracht van opdrachtgever buiten kantoortijden. Verstoringen die optreden in het operating system, control panel en geïnstalleerde software of applicaties, die door handelen van Opdrachtgever en/of derden in opdracht van opdrachtgever buiten kantoortijden zijn ontstaan, worden door Totaalnet niet verholpen buiten kantoortijden.

Wanneer blijkt dat Opdrachtgever een onjuiste afweging heeft gemaakt kan Totaalnet besluiten de optie Support 24x7 voor Opdrachtgever te blokkeren.

Managed contract (VPS Managed)

Op de VPS is het mogelijk om de optie Managed af te nemen. Totaalnet zal de VPS installeren, beheren, monitoren en verstoringen oplossen. Opdrachtgever ontvangt geen root access op de server. Verstoringen die optreden, waarbij de oorzaak is te herleiden naar geïnstalleerde software, kunnen door Totaalnet worden verholpen voor zover de verstoring wordt veroorzaakt door software die door Totaalnet wordt ondersteund. Bij afname van de optie Managed zal Totaalnet ook back-ups maken, met de kanttekening dat Totaalnet de kwaliteit van de back-ups niet controleert. Totaalnet zal wel monitoren of de back-upfaciliteit werkt. Indien een verstoring is te herleiden naar het gebruik van scripts gebouwd door derden, zal Totaalnet middels een rapportage zo gedetailleerd mogelijk aangeven welk script de verstoring veroorzaakt. Opdrachtgever kan deze rapportage overhandigen aan de (web)bouwer van het script, zodat deze aanpassingen kan maken. Totaalnet zal zelf geen aanpassingen in de scripts aanbrenge.

Bij het optreden van een verstoring hoeft Opdrachtgever niet zelf de verstoring te melden, er van uitgaande dat Totaalnet de monitoring de verstoringen opmerkt. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid verstoringen met een dringend karakter 24x7 te melden.

Back-up van uw VPS

De VPS wordt standaard geleverd zonder back-upfaciliteiten. Als optie kan Opdrachtgever een back-upabonnement afsluiten. Totaalnet zal de back-upfaciliteit werkend aan Opdrachtgever opleveren en Totaalnet zal support leveren op het werkend houden van de back-up faciliteit. Opdrachtgever dient zelf de werking van de back-ups, alsmede de kwaliteit van de back-ups te controleren. Totaalnet aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid omtrent werking van de faciliteit, corrupte of onvolledige back-ups etc.

Totaalnet zal op een externe back-up server ruimte reserveren voor Opdrachtgever waar back-ups kunnen worden weggeschreven. De beschikbare opslagcapaciteit is vier maal zo groot als de schijfruimte die Opdrachtgever afneemt binnen zijn VPS inclusief uitbreiding van schijfruimte.

De back-upfaciliteit maakt dagelijks een back-up van de VPS en zal deze back-up 28 dagen bewaren. Opdrachtgever kan back-ups op de volgende manieren terugzetten:

- restore van de VPS, indien de VPS onherstelbaar is beschadigd en/of deze wil niet meer rebooten en/of het herstellen van de VPS neemt veel tijd in beslag;
- selectie van bestanden (Guest File Level Restore) waarbij Opdrachtgever:
 - zelf via FTP of SSH door de bestandsstructuur kan navigeren en de gewenste bestanden kan selecteren en kan terugzetten;
 - een verzoek indient om tegen betaling een Full-Service restore te laten uitvoeren

Monitoring van uw VPS

Monitoring van een VPS is een maatwerkoplossing waarbij Totaalnet op offertebasis een mogelijke oplossing aandraagt. Indien opdrachtgever een Managed contract afneemt zal Totaalnet een aantal checks instellen waarbij Totaalnet in staat is de werking van de VPS te monitoren.

Monitoring & incident response

Bij monitoring en incident response zal Totaalnet de werking van de VPS monitoren en op incidenten reageren met als doel verstoringen op de VPS op te lossen. Monitoring & incident response is alleen af te nemen in combinatie met de optie Support 24x7. De afname van de optie Back-up wordt echter sterk aanbevolen. Deze combinatie Back-up, Support 24x7 en Monitoring & incident response vormen tezamen de dienst VPS Managed.

Looptijd

De contractperiode voor de basisconfiguratie alsmede alle opties en/of uitbreidingen hebben een looptijd van één maand, tenzij anders schriftelijk overeengekomen (bijvoorbeeld bij maatwerkoplossingen). Uitzondering hierop vormen bijvoorbeeld domeinnamen, SSL-certificaten, softwarelicenties etc welke een afwijkende looptijd hebben.

Upgraden

Het upgraden van uw VPS naar een hogere preset wordt per direct doorgevoerd, waarbij geen rekening wordt gehouden met eerdere uitbreidingen van specificaties als dataverkeer en cores, deze eerdere uitbreidingen blijven actief. Indien u van de eerdere uitbreiding van specificaties door het upgraden van de VPS naar een hogere preset geen gebruik meer wilt maken, dient u deze uitbreidingen zelf op te zeggen. Indien Totaalnet geen opzegging voor deze uitbreidingen ontvangt zullen deze uitbreidingen actief blijven.

Downgraden

Het downgraden van een VPS of uitbreidingen daarop is slechts mogelijk tegen het einde van de looptijd van één maand, waarbij geen rekening gehouden dient te worden met een minimale opzegtermijn. Het downgraden van schijfruimte binnen een bestaande VPS is door de configuratie van de virtualisatiesoftware niet mogelijk. Indien Opdrachtgever toch minder schijfruimte wil afnemen dient Opdrachtgever een nieuwe VPS te configureren en te bestellen die voldoet aan de nieuwe specificaties. Deze nieuwe VPS is dan operationeel gedurende de resterende looptijd van de oude VPS waardoor Opdrachtgever in de gelegenheid is om bestanden over te (laten) zetten en met Totaalnet kan inplannen wanneer de nieuwe VPS online is en de oude VPS offline.

Opzeggen VPS, opties en uitbreidingen (opties los opzeggen)

Opdrachtgever dient een opzegging via het control panel E-synergy door te geven. Totaalnet zal de ontvangst van de opzegging aan Opdrachtgever per e-mail bevestigen. Uitbreidingsabonnementen worden, indien de VPS wordt opgezegd, automatisch ook per einde contractdatum opgezegd. Alle VPS gerelateerde abonnementen hebben een looptijd van één

maand en zijn opzegbaar per einde van de contracttermijn. Indien Opdrachtgever en Totaalnet hiervan afwijken zullen afspraken hieromtrent in een overeenkomst schriftelijk worden vastgelegd.

2 Dienstomschrijving

2.1 Verantwoordelijkheden

Beheer

Opdrachtgever is bij afname van het VPS zelf verantwoordelijk voor het technische beheer van de virtuele server. Totaalnet zal een VPS eventueel voorzien van een basisconfiguratie met vooraf geïnstalleerd operating system werkend opleveren. Het is vervolgens aan Opdrachtgever om het operating system te beheren en/of een alternatief operating system te installeren en te beheren.

Indien Opdrachtgever een supportcontract afsluit, blijft Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het beheer van de server. Tegen bijbetaling zal Totaalnet een alternatief control panel installeren, waarmee Opdrachtgever middels client-toegang het administratieve beheer van de server kan verrichten. Totaalnet zal Opdrachtgever support verlenen bij het beheren van het operating system en/of control panel voor zover deze door Totaalnet worden ondersteund. Opdrachtgever dient zelf wijzigingen in het operating system en control panel uit te voeren, waarbij Totaalnet een best effort ondersteuning biedt.

Indien Opdrachtgever een supportcontract afsluit, biedt Totaalnet tevens de mogelijkheid om **gratis** gebruik te maken van het control panel E-synergy. Hiermee is Opdrachtgever in staat om middels client-toegang het administratieve beheer op de server te verrichten. Totaalnet zal noodzakelijke updates en noodzakelijke wijzigingen in het operating system en control panel geautomatiseerd uitvoeren.

Indien Opdrachtgever de optie Managed afneemt, zal Totaalnet het volledige beheer van de server verzorgen.

Software up-to-date houden

Opdrachtgever zal de op de VPS geïnstalleerde software up-to-date houden en zal gehoor geven aan een eventueel verzoek van Totaalnet om software binnen de door Totaalnet te stellen termijn te updaten. Indien Opdrachtgever een managed contract afneemt, zal Totaalnet de noodzakelijke updates, voor zover die betrekking hebben op de werking van de VPS, indien mogelijk en indien ondersteund, middels een geautomatiseerd proces installeren. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het up-to-date houden van door Opdrachtgever geïnstalleerde software zoals CMS-systemen e.d.

Reservekopieën

Ongeacht of Opdrachtgever een supportcontract afneemt, is Opdrachtgever te allen tijden zelf verantwoordelijk voor het maken van reservekopieën van de op de server opgeslagen data. Totaalnet biedt de mogelijkheid om optioneel en tegen betaling een back-upabonnement af te nemen.

Verstoring van uw VPS

Indien de werking van de VPS door een verstoring, om welke reden dan ook, dermate is verstoord waardoor een verstoring niet binnen een gestelde termijn of binnen de afgenomen dienst opgelost kan worden, zal Totaalnet op verzoek een complete herinstallatie uitvoeren van de VPS in basisconfiguratie. Verder dient Opdrachtgever zelf gebruik te maken van de functionaliteiten in het control panel E-synergy om zelfstandig een herinstallatie en verdere configuratie uit te voeren. Opdrachtgever kan een verzoek doen voor betaalde technisch ondersteuning om de VPS verder in te richten.

Indien Opdrachtgever wel een supportcontract afneemt, maar er geen reservekopieën of back-ups aanwezig zijn, zal Totaalnet support leveren op de herinstallatie van de VPS. Voor de verdere configuratie en inrichting van de VPS zal Opdrachtgever een verzoek moeten indienen voor technische ondersteuning. Tevens dient Opdrachtgever zelf zorg te dragen voor aanlevering van specificaties, softwarelicenties en bestanden.

Indien Opdrachtgever wel een supportcontract afneemt én er zijn reservekopieën aanwezig welke zijn gegenereerd door de back-upfaciliteit van Totaalnet, zal Totaalnet zonder meerprijs op verzoek van Opdrachtgever de door Opdrachtgever aan te duiden back-up (full restore) terugzetten. Opdrachtgever kan een verzoek indienen om tegen betaling een Full-Service restore te laten uitvoeren, waarbij een door Opdrachtgever te bepalen selectie van bestanden teruggezet kan worden.

Indien opdrachtgever een Managed contract afneemt, zorgt Totaalnet voor complete herinstallatie van de VPS. Totaalnet zal de VPS actief monitoren en actief reageren op verstoringmeldingen die voortkomen uit de monitoring. Totaalnet maakt back-ups, maar Totaalnet aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid omtrent werking van de faciliteit, corrupte of onvolledige back-ups etc. Totaalnet kan in overleg met opdrachtgever een back-up ter controle beschikbaar stellen aan Opdrachtgever. Indien noodzakelijk zal Totaalnet zonder meerprijs de laatst beschikbare back-up terugzetten. Op verzoek van Opdrachtgever kan één oudere, door Opdrachtgever aan te duiden back-up (full restore) worden teruggezet. Opdrachtgever kan een verzoek indienen om tegen betaling een Full-Service restore te laten uitvoeren, waarbij een door Opdrachtgever te bepalen selectie van bestanden teruggezet kan worden.

2.2 Gepland onderhoud

Om een langdurige uptime te kunnen garanderen moet Totaalnet preventief onderhoud uitvoeren binnen haar netwerk en op haar apparatuur. Totaalnet maakt hiervoor gebruik van voorgedefinieerde onderhoudsvensters. Deze voorgedefinieerde onderhoudsvensters zijn dagelijks tussen 01.00 uur en 06.00 uur.

2.2.1 Verplichtingen Totaalnet

Totaalnet:

- zal trachten om de impact van het geplande onderhoud te beperken tot een minimum;
- maakt gebruik van onderhoudsvensters zonder de verplichting om hierover contact op te nemen met Opdrachtgever;
- zal Opdrachtgever minimaal 14 dagen van tevoren trachten te informeren over gepland onderhoud een onderbreking van de dienstverlening inhoudt of mogelijk een verhoogd risico daarop heeft. Opdrachtgever zal via het control panel E-synergy en middels e-mail op de hoogte worden gesteld van gepland onderhoud;
- is inzake spoedonderhoud uitgesloten van de verplichting om van tevoren te informeren omtrent onderhoud of mogelijke onderbreking van de dienstverlening.

2.2.2 Verplichtingen Opdrachtgever

Opdrachtgever:

- zorgt voor correcte en actuele contactgegevens, zodat Totaalnet contact kan opnemen over gepland onderhoud;
- erkent dat Totaalnet gepland onderhoud dient uit te (laten) voeren en dat dit

- een deels of gehele onderbreking in de beschikbaarheid van de VPS en gekoppelde diensten kan betekenen;
- erkent dat het aan Totaalnet is om te beoordelen wat een verhoogd risico is.

2.3 Spoedonderhoud

Indien er zich een situatie voordoet waarbij Totaalnet van mening is dat een onmiddellijke interventie of onderhoud noodzakelijk is, zal Totaalnet met inachtneming van onderstaande verplichtingen spoedonderhoud uitvoeren.

2.3.1 Verplichtingen Totaalnet

Totaalnet:

- zal enkel overgaan tot een onmiddellijke interventie op een situatie indien er sprake is van een directe bedreiging voor de stabiliteit, continuïteit en of integriteit van de dienstverlening;
- zal zich inspannen om het spoedonderhoud zo min mogelijk impact op de dienstverlening te laten hebben;
- zal spoedonderhoud zo snel als mogelijk uitvoeren na vaststelling of na melding van betreffende leverancier.

2.3.2 Verplichtingen Opdrachtgever

Opdrachtgever:

- erkent dat Totaalnet spoedonderhoud direct moet uitvoeren
- erkent dat het aan Totaalnet is om te beoordelen of een situatie een onmiddellijke interventie vereist

2.4 Verstoringen

Het verhelpen van verstoringen veroorzaakt door de hardware of netwerkconnectie van de VPS valt onder de Service Level Agreement. Totaalnet rekent voor het oplossen van deze verstoringen geen kosten.

2.4.1 Verplichtingen Totaalnet

Totaalnet:

- zal verstoringen in hardware, het netwerk, de infrastructuur, het virtualisatieplatform en de stroomvoorziening monitoren en zich inspannen dergelijke verstoringen zo spoedig mogelijk verhelpen, in ieder geval nastreven deze binnen de afgegeven garanties en indien mogelijk eerder te verhelpen;
- neemt alleen verstoringen in behandeling die zijn ingediend via het control panel E-synergy

2.4.2 Verplichtingen Opdrachtgever

Opdrachtgever:

- dient meldingen van verstoringen in via het control panel E-synergy.

2.4.3 Melding verstoring

Indien Opdrachtgever een melding van een verstoring heeft ingediend zal Totaalnet aan

Opdrachtgever informatie verstrekken over de behandeling van de verstoring. Totaalnet kan op eigen initiatief een melding van een verstoring en het verloop van de behandeling per e-mail of ander communicatiemiddel kenbaar maken aan Opdrachtgever wanneer Totaalnet van mening is dat Opdrachtgever hinder kan ondervinden van een verstoring.

2.5 Supportcontract

2.5.1 Verplichtingen Totaalnet

Totaalnet:

- neemt alleen verzoeken in behandeling tijdens openingstijden;
- neemt alleen verzoeken in behandeling die zijn ingediend via het control panel E-synergy (of medewerker Totaalnet samen met Opdrachtgever telefonisch indienen in control panel);
- handelt supportaanvragen af tijdens openingstijden met uitloop naar next business day (NBD);
- neemt binnen 4 uur contact op met Opdrachtgever;
- heeft binnen 6 uur na eerste contact de diagnose afgerond en teruggekoppeld aan Opdrachtgever;
- zal op verzoek van Opdrachtgever binnen 6 uur na diagnose een herinstallatie uitvoeren van een pre-installed operating system met, indien afgenomen, een pre-installed control panel;
- geeft best effort support bij het oplossen van problemen, voorzover operating system en of control panel door Totaalnet worden ondersteund. Totaalnet zal de VPS, het operating system en/of control panel niet beheren;
- zal tegen meerprijs een supportcontract meeleveren bij afdruk van een door Totaalnet aan Opdrachtgever tegen meerprijs geleverd control panel, voor zover dit control panel ook door Totaalnet wordt ondersteund.

2.5.2 Verplichtingen Opdrachtgever

Opdrachtgever:

- dient verzoeken in via het control panel E-synergy;
- beheert en is eindverantwoordelijk voor de werking van de VPS, het operating system, de server software, het control panel en de websites en applicaties die draaien op de VPS;
- zorgt voor een contactpersoon die ten tijde van de afhandeling van de supportvraag bereikbaar is.

2.6 Support 24x7

2.6.1 Verplichtingen Totaalnet

Totaalnet:

- neemt alleen verzoeken in behandeling die zijn ingediend via het control panel E-synergy en die voldoen aan het criteria dringend;
- neemt binnen 2 uur contact op met Opdrachtgever;

- heeft binnen 6 uur na eerste contact de diagnose afgerond en teruggekoppeld aan Opdrachtgever;
- komt binnen 6 uur na diagnose tot een oplossing.

2.6.2 Verplichtingen Opdrachtgever

Opdrachtgever:

- dient verzoeken in via het control panel E-synergy;
- zorgt voor een contactpersoon die ten tijde van de afhandeling van de supportvraag bereikbaar is.

2.7 Managed

2.7.1 Verplichtingen Totaalnet

Totaalnet:

- neemt alleen verzoeken in behandeling die zijn ingediend via het control panel E-synergy en die voldoen aan het criteria dringend;
- neemt gepaste maatregelen binnen 2 uur na optreden van een verstoring voor zover deze verstoring door de monitoring wordt opgemerkt;
- neemt binnen 2 uur contact op met Opdrachtgever indien Opdrachtgever heeft aangegeven hier behoefte aan te hebben;
- heeft binnen 6 uur na eerste reactie op de verstoring de diagnose afgerond en indien door Opdrachtgever gewenst deze teruggekoppeld aan Opdrachtgever;
- komt binnen 6 uur na diagnose tot een oplossing;
- rapporteert na verhelpen van de verstoring tijdens kantoortijden aan Opdrachtgever omtrent oorzaak en oplossing van de opgetreden verstoring;

2.7.2 Verplichtingen Opdrachtgever

Opdrachtgever:

- dient verzoeken in via het control panel E-synergy;
- zorgt voor een contactpersoon die ten tijde van de afhandeling van de supportvraag bereikbaar is, mocht er contact met Opdrachtgever moeten zijn.

2.8 Technische ondersteuning

Opdrachtgever kan tegen betaling een beroep doen op de expertise van Totaalnet en een verzoek doen voor technische ondersteuning bij activiteiten die de Opdrachtgever in principe zelf zou uitvoeren.

2.8.1 Aanvragen

De Opdrachtgever dient een aanvraag voor technische ondersteuning via het control panel E-synergy in te dienen.

Op basis van het verzoek zal Totaalnet middels een offerte een inschatting van de te besteden uren voor technische ondersteuning uitbrengen. Pas na akkoord van Opdrachtgever zal Totaalnet starten met het verrichten van de technische

ondersteuning. Totaalnet kent verschillende tarieven voor additionele dienstverlening. Verzoeken tot technische ondersteuning worden alleen tijdens kantooruren behandeld en uitgevoerd. In overleg kan de uitvoering plaatsvinden buiten openingstijden. Hiervoor kan een aangepast tarief in rekening worden gebracht. Voor verzoeken geldt geen gegarandeerde reactietijd.

2.8.2 Verplichtingen Totaalnet

Totaalnet:

- neemt alleen verzoeken in behandeling die zijn ingediend via het control panel E-synergy;
- brengt aan Opdrachtgever een offerte uit met daarin een indicatie van de te ondernemen acties, een verwachting in hoeveelheid te besteden uren en mogelijk een indicatie wanneer met de werkzaamheden kan worden aangevangen;
- kan Opdrachtgever verzoeken een betaling te verrichten alvorens de Technische Ondersteuning zal aanvangen;
- kan verzoeken weigeren indien Totaalnet daar aanleiding voor ziet.

2.8.3 Verplichtingen Opdrachtgever

Opdrachtgever:

- dient verzoeken in via het control panel E-synergy.

2.8.4 Tarieven

Totaalnet hanteert verschillende tarieven voor additionele dienstverlening zoals technische ondersteuning. De aard van de uit te voeren werkzaamheden is bepalend voor het uurtarief dat wordt gehanteerd.

Remote Hands

Voor alle eenvoudige handelingen die Opdrachtgever normaliter zelf uitvoert of kan uitvoeren kan Opdrachtgever bij Totaalnet een verzoek indienen om deze in opdracht uit te voeren. Een supportmedewerker zal de opdracht uitvoeren. Kosten hiervoor bedragen € 50,- per uur.

Basis Support

Onder Basis Support vallen de adviezen over mogelijke oorzaken van verstoringen en het oplossen van deze verstoringen op gebruikers- en beheerdersniveau. Het gaat hierbij om alle activiteiten die de Opdrachtgever zelf zou uitvoeren als gebruiker of hoofdgebruiker binnen het door Totaalnet beschikbaar gestelde control panel E-synergy of een ander door Totaalnet geïnstalleerd control panel. Deze ondersteuning wordt door onze supportafdeling afgehandeld. De kosten hiervoor bedragen € 95,- per uur.

Engineering

Voor advisering omtrent mogelijke oorzaken van verstoringen op rootniveau en het oplossen van dergelijke verstoringen zal een Engineer van Totaalnet worden ingeschakeld. Kosten hiervoor bedragen € 120,- per uur.

Consultancy

Het onderzoeken van en het uitbrengen van adviezen omtrent implementaties van nieuwe features, software, mogelijke hardware configuraties, virtualisatietechnieken

en doorgroeiplannen wordt door onze specialisten afgehandeld. Kosten hiervoor bedragen € 180,- per uur.

2.8.5 Facturatie

De uitgevoerde werkzaamheden worden in blokken van 30 minuten in rekening gebracht waarbij Totaalnet kan vragen om een gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling. Totaalnet zal per opdracht voor technische ondersteuning minimaal 30 minuten in rekening brengen.

3 Service levels

Op de VPS geeft Totaalnet garanties af op de uptime van de verbindingen met het internet, de stroomvoorziening aan de hardware, benodigde datacenterfaciliteiten, beschikbaarheid van het control panel E-synergy en het behalen van afgesproken reactietijden. Bij het niet behalen van de afgegeven garanties zal Totaalnet een vergoeding (contractuele boete) vergoeden op basis van onderstaande regeling.

3.1 Garanties en vergoedingen

Totaalnet geeft garanties af omtrent minimale beschikbaarheid van netwerk en hardware op de VPS. Indien Opdrachtgever naast de VPS ook Support 24x7, een supportcontract of een Managed contract afneemt, geeft Totaalnet ook garanties af op reactietijden, het stellen van diagnoses en het aan de hand van de diagnose oplossen van het probleem.

Bij het stellen van de diagnose zal Totaalnet aangeven of de oplossing kan worden uitgevoerd binnen de garantie van het optioneel af te nemen supportcontract, binnen de garantie van het Managed contract of dat de garantie valt onder de bepalingen van de VPS. Buiten openingstijden om worden alleen dringende problemen opgelost.

Indien Opdrachtgever een supportcontract afneemt en Opdrachtgever heeft een verstoring gemeld waarbij de oorzaak niet te herleiden is naar verstoringen in het netwerk, hardware of werking van de VPS, zal Totaalnet aangeven dat de diagnose uitwijst dat het probleem zich niet bevindt op het niveau van netwerk, hardware of werking van de VPS (waaronder inbegrepen de virtualisatiesoftware).

Als Opdrachtgever vervolgens wenst dat Totaalnet uitgebreider onderzoek gaat doen en een oplossing aandraagt voor het oplossen van de verstoring kan Opdrachtgever via het control panel E-synergy een verzoek indienen voor technische ondersteuning, zie hiervoor hoofdstuk 2.8 Technische ondersteuning.

Indien Opdrachtgever een managed contract afneemt, worden buiten de openingstijden om alleen de dringende problemen direct binnen de gestelde garantie opgelost.

Verstoringen als gevolg van een gepland onderhoud vallen niet onder de afgegeven garanties voorzover deze verstoringen binnen de onderhoudsvensters vallen.

VPS

Uptimegarantie	Minimaal	Staffel	Minuten per maand	Contractuele boete
Netwerk	99,98%	100% – 99,98%	Minder dan 8	0%
		99,98 – 99,9%	8 – 220	25%
		99,9% en minder	220 en meer	50%

Hardware	99,98%	100% – 99,98%	Minder dan 8	0%
		99,98 – 99,9%	8 – 220	25%
		99,9% en minder	220 en meer	50%

Voor het beschikbaar stellen van een nieuwe installatie geldt onderstaande garantie:

Herinstallatie VPS (oplevering pre-installed OS)*	Binnen 6 uur na eerste verzoek*	0 – 6 uur	0%
		6 – 8 uur	10%
		8 – 12 uur	40%
		12 uur en meer	50%

* tijdens openingstijden

Supportcontract (tijdens openingstijden)

Indien Opdrachtgever als optie op zijn VPS een Supportcontract heeft afgenomen maar geen Support 24x7, dan worden supportaanvragen alleen tijdens openingstijden aangenomen en afgehandeld.

Garantie	Minimaal	Staffel	Contractuele boete
Reactietijd*	Binnen 4 uur	0 – 4 uur	0%
		4 – 8 uur	10%
		8 – 12 uur	25%
		12 uur en meer	50%

* tijdens openingstijden

Diagnose stellen*	Binnen 6 uur na eerste contact medewerker	0 – 6 uur	0%
		6 – 8 uur	10%
		8 – 12 uur	40%
		12 uur en meer	50%

* tijdens openingstijden

Herinstallatie*	Binnen 6 uur na diagnose	0 – 6 uur	0%
		6 – 8 uur	10%
		8 – 12 uur	40%
		12 uur en meer	50%

* tijdens openingstijden

Support 24x7

Garantie	Minimaal	Staffel	Contractuele boete
Reactietijd 24x7	Binnen 2 uur	0 – 2 uur	0%
		2 – 4 uur	10%
		4 – 8 uur	25%
		8 – 12 uur	40%
		12 uur en meer	50%
Diagnose stellen 24x7	Binnen 6 uur na eerste contact medewerker	0 – 6 uur	0%
		6 – 8 uur	10%
		8 – 12 uur	40%
		12 uur en meer	50%
Oplossen 24x7	Binnen 6 uur na diagnose	0 – 6 uur	0%
		6 – 8 uur	10%
		8 – 12 uur	40%
		12 uur en meer	50%

Managed contract

Garantie	Minimaal	Staffel	Contractuele boete
Reactietijd 24x7	Binnen 2 uur	0 – 2 uur	0%
		2 – 4 uur	10%
		4 – 8 uur	25%
		8 – 12 uur	40%
		12 uur en meer	50%
Diagnose stellen 24x7	Binnen 6 uur na eerste reactie op verstoring	0 – 6 uur	0%
		6 – 8 uur	10%
		8 – 12 uur	40%
		12 uur en meer	50%

Oplossen 24x7	Binnen 6 uur na diagnose	0 – 6 uur	0%
		6 – 8 uur	10%
		8 – 12 uur	40%
		12 uur en meer	50%

3.2 Reactietijden

Totaalnet zal bij ontvangst van de melding van de verstoring een supportticket aanmaken van de melding. Opdrachtgever ontvangt per e-mail een bevestiging van de ontvangst van deze melding. Deze bevestiging vermeldt de datum en het tijdstip waarop de melding is opgenomen in de administratie. Op de bevestiging staat tevens vermeld de datum en tijdstip waarop de reactietijd ingaat. Een en ander is afhankelijk van de additionele diensten die Opdrachtgever voor de betreffende VPS afneemt.

3.3 Indienen claim

Opdrachtgever dient zelf een claim in te dienen wil Opdrachtgever aanspraak maken op een contractuele boete. De claim kan Opdrachtgever indienen binnen 14 dagen na het einde van maand waarop de claim betrekking heeft. Een claim kan enkel in behandeling worden genomen indien Opdrachtgever in de betreffende maand een verstoring tijdig heeft gemeld via het control panel E-synergy.

Het indienen van een claim gaat via het control panel E-synergy middels de door Totaalnet gehanteerde procedure. Wanneer aan alle voorwaarden is voldaan en de metingen van Totaalnet ook een afwijking van de garantie aangeven, wordt overgegaan tot uitkering van de boetedoening door het opheffen van het saldo.

4 Abuse

4.1 Abuse regelgeving

Om de dienstverlening en werking van de systemen en netwerk van Totaalnet te garanderen, hebben zowel Opdrachtgever als Totaalnet een aantal rechten en plichten wanneer het aankomt op Abuse. Dit internetmisbruik is voor beide partijen ongewenst. Onder Abuse verstaat Totaalnet onder andere, maar niet uitsluitend: spamming, hacking, phishing, het opslaan en of verspreiden van content welke in strijd is met de wet etcetera.

4.2 Meldingen van internetmisbruik (door derden)

Totaalnet maakt onderscheid tussen meldingen (zo genoemde **notices**) van bedrijven en particulieren enerzijds, en **verzoeken of bevelen** van/door autoriteiten (overheid) anderzijds. Bij notices hanteert Totaalnet de richtlijn Notice and Takedown, die door de internetbranche samen met het Platform voor Internet veiligheid van het ECP is ontwikkeld. Bij verzoeken of bevelen van of door autoriteiten handelt Totaalnet uitsluitend op basis van een wettelijke onderbouwing zoals een uitspraak, beschikking of bevel.

4.3 Notice-and-Take-Down

De Notice-and-Take-Down-procedure is een vrijwillige gedragscode in de internetbranche voor het omgaan met meldingen van onrechtmatige en strafbare inhoud op websites. De gedragscode schrijft voor welke stappen doorlopen moeten worden door de betrokken partijen. De Notice-and-Take-Down-procedure wordt door Totaalnet op vrijwillige basis gevolgd wanneer meldingen worden ontvangen in het kader van Notice-and-Take-Down.

Totaalnet zal verzoeken in het kader van deze regeling zo veel mogelijk conform de regeling uitvoeren. Totaalnet biedt deze regeling echter op vrijwillige basis aan en is op geen enkele wijze gehouden aan verzoeken in het kader van Notice-and-Take-Down te voldoen. Verzoekers noch derden kunnen aan deze procedure rechten ontleen. Het staat Totaalnet dan ook vrij om verzoeken niet in behandeling te nemen, af te wijzen of van deze procedure af te wijken. Verzoeken worden alleen in behandeling genomen, indien deze worden ingediend door een belanghebbende met het doel om tegen onmiskenbaar onrechtmatig en/of strafbaar gebruik op te treden.

4.4 Verplichtingen en rechten Totaalnet

Totaalnet:

- is gerechtigd de netwerkverbinding met de server te verbreken in het geval de server overlast veroorzaakt en of misbruik pleegt, één en ander ter beoordeling van Totaalnet;
- is gerechtigd de netwerkverbinding met de server te verbreken in het geval de server van onvoldoende beveiliging van systemen, één en ander ter beoordeling van Totaalnet;
- zal bij het verbreken van de netwerkverbinding contact opnemen met Opdrachtgever via de door Opdrachtgever opgegeven contactgegevens;
- is gerechtigd de dienstverlening permanent te staken en/of het contract eenzijdig te ontbinden bij herhaaldelijke of voortdurende overlast.

4.5 Verplichtingen en rechten Opdrachtgever

Opdrachtgever:

- zal zijn accounts, welke toegang geven tot de Dienst en de systemen van Totaalnet, beveiligen en vertrouwelijk behandelen;
- neemt gepaste maatregelen om hacking en misbruik, zoals het opslaan en/of verspreiden van content die in strijd is met de wet, te voorkomen;
- voorkomt misbruik van de Dienst;
- zal geen software installeren waarvan kan worden verwacht dat dit de veiligheid en beschikbaarheid van de Dienst niet ten goede komt;
- zal geïnstalleerde software up-to-date houden;
- zal zich onthouden van illegale praktijken, zoals, maar niet uitsluitend: spamming en hacking van derden;
- erkent dat hij bij schade of gevolgschade door het verbreken van de netwerkverbinding met de server door Totaalnet in verband met Abuse, Totaalnet niet aansprakelijk kan worden gesteld;
- erkent dat er geen aanspraak kan worden gemaakt op de garantievoorwaarden bij verbreken van de netwerkverbinding met de server door Totaalnet in verband met Abuse;
- erkent dat het aan Totaalnet is om te bepalen of er sprake is van Abuse.