



1. Dienst omschrijving

Een Premium VPS is een VPS waarbij u zelf het beheer van de server uitvoert. Dit is de standaard VPS die wij aan u leveren ten tijde van de bestelling van een 'Premium VPS'.

De SLA die afgesloten wordt is geldig zolang het contract loopt. Bij acceptatie van zowel PlanetNode als u is een nieuwe versie van de SLA van toepassing op een lopend contract. De hieronder gedocumenteerde SLA is van toepassing op de dienst Premium VPS.

2. Oplevering

Direct nadat u een bestelling bij PlanetNode heeft geplaatst voor een Premium VPS en deze heeft betaald, zal de bestelling doorgezet worden. Deze wordt vervolgens geëvalueerd, zodra dit geslaagd is gaat de oplevering van de dienst beginnen. Zodra dit afgerond is krijg je een e-mail met de gegevens van de VPS en krijg je de mogelijkheid om vanuit de WHMCS de VPS te beheren, er wordt sterk aangeraden dit wachtwoord direct te wijzigen.

3. Connectiviteit

Alle VPS producten worden standaard aangesloten op een 250 Mbit connectie naar het internet. Binnen elk pakket is voorgedefinieerd hoeveel dataverkeer er per maand beschikbaar is, uitgedrukt in Terabytes/TB. Overschrijding van dit dataverkeer wordt achteraf gefactureerd tegen € 0,10 per GB. Er wordt geen uptime gegarandeerd, alles wat beweegt kan stuk. Mocht het platform verminderd bereikbaar zijn voor meer dan 2 uur, expliciet door een fout aan onze kant, zullen intern kijken of compensatie bespreekbaar is. Dit wordt dan gecommuniceerd over de mededeling communicatie kanalen.

4. Onderhoud

Indien onderhoud plaats moet vinden, zal dit binnen het onderhoudsvenster gebeuren tussen 0:00 tot 06:00 uur. Onderhoud waarbij de mogelijkheid bestaat dat de dienst kortstondig wordt onderbroken zal vooraf gecommuniceerd worden met u. Door het gebruik van redundant uitgevoerde hardware zal onderhoud over het algemeen niet leiden tot onderbreking van de geleverde diensten.

5. Bereikbaarheid

Tijdens kantooruren is onze technische helpdesk via de support communicatie kanalen bereikbaar van 09:00 tot 21:00. Responstijd per e-mail is niet gegarandeerd, maar in de regel binnen 2 uur. Buiten kantooruren worden e-mails beantwoord op basis van 'best-effort'. Er geldt geen gegarandeerde reactietijd. Op zaterdagen zijn wij bereikbaar via de support communicatie kanalen.

6. Technische ondersteuning

Voor support kwesties zoals het herinstalleren en het herstarten van de VPS worden geen kosten berekend. Voor andere support kwesties wordt er gratis geadviseerd, mocht er vraag zijn voor uitvoering, kost dit € 15,-/uur, zit er spoed achter verdubbelt dit tarief naar € 30,-/uur.

7. Back-ups

PlanetNode maakt **geen** back-ups van de dienst.

8. Reactie tijden

Storingen zoals beschreven: maximaal 4 uur, gedurende de hele dag.

Vragen per e-mail/ticket binnen kantoor tijd: niet gegarandeerd, in de regel binnen 2 uur.

Vragen per e-mail/ticket buiten kantoor tijd: niet gegarandeerd.