



## **Voorwaarden Managed Dedicated Server**

Naast de algemene voorwaarden die bij XL Server al gelden voor andere producten en diensten, zijn de volgende aanvullende voorwaarden op onze dienst Managed Dedicated Server van toepassing:

1. XL Server draagt zorg voor het beschikbaar zijn van alle specificaties van de door de u gekozen dienst.
2. De overeenkomst tussen XL Server en de opdrachtgever wordt aangegaan voor een periode van 3 maanden en is daarna maandelijks opzegbaar. (Opheffing dient schriftelijk te gebeuren minimaal 1 maand voor het einde van de contractperiode.)
3. De kosten worden vooraf in rekening gebracht.

### **4. Fair Use Policy**

- 4.1 Voor de hoeveelheid dataverkeer hanteren wij een Fair Use Policy (FUP). Dit houdt in dat we voor de hoeveelheid dataverkeer geen harde limiet hanteren. We gaan er echter wel van uit dat er van dit vertrouwen geen misbruik wordt gemaakt. Als blijkt dat onze servers hinder ondervinden of dat er op enigerlei andere wijze misbruik wordt gemaakt, dan zal er een harde limiet ingesteld worden (een limiet die ingesteld wordt naar ons goeddunken).
- 4.2 Voor de hoeveelheid hostingaccounts op de server hanteren wij een Fair Use Policy (FUP). Dit houdt in dat wij voor de hoeveelheid hostingaccounts op de server geen harde limiet hanteren. Mocht blijken dat er een te groot aantal hostingaccounts op een server geactiveerd wordt, dan zal hiervoor een meerprijs in rekening worden gebracht.

### **5. Technische ondersteuning**

- 5.1 XL Server biedt geen ondersteuning aan eindgebruikers of personen die niet als contactpersoon in haar administratie vermeld staan.
- 5.2 De opdrachtgever zorgt voor correcte en actuele contactinformatie zodat XL Server over de actuele contactgegevens beschikt indien contact moet worden opgenomen met de opdrachtgever.
- 5.3 Bij vragen, storingsen of problemen neemt de opdrachtgever via [info@xlserver.nl](mailto:info@xlserver.nl) contact op met onze helpdesk of telefonisch 024 - 350 4925. Buiten kantooruren kunnen incidenten via de SMS-dienst in MijnXL worden ingediend.
- 5.4 Verzoeken
  - 5.4.1 Voor een verzoek tot het aanpassen van de standaardconfiguratie zullen kosten in rekening worden gebracht. XL Server berekent hiervoor een uurprijs van 75,- EUR (met een minimum van 1 uur).
  - 5.4.2 Er zijn geen gegarandeerde reactietijden op verzoeken. Er wordt altijd gestreefd naar een zo snel mogelijke afhandeling van verzoeken.
- 5.5 Incidenten
  - 5.5.1 Onder een incident wordt verstaan elke gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van een service behoort en die een interruptie of een vermindering van de kwaliteit van de service kan veroorzaken.
  - 5.5.2 XL Server berekent geen kosten voor incidenten die betrekking hebben op het beheer van de standaardconfiguratie.



- 5.5.3 Er zijn geen gegarandeerde reactietijden op incidenten. Er wordt altijd gestreefd naar een zo snel mogelijke afhandeling van incidenten.
- 5.5.4 Mocht de opdrachtgever een incident melden dat achteraf geen incident blijkt te zijn, dan zal XL Server hiervoor kosten in rekening brengen van 75,- EUR per uur voor elk uur dat er technische ondersteuning is verleend (met een minimum van 1 uur).
- 5.5.5 XL Server monitort haar systemen en die van haar klanten continu. Bij een incident worden de beheerders hiervan onmiddellijk op de hoogte gesteld.
- 5.6 XL Server zal de opdrachtgever adviseren wanneer deze de dienst gebruikt op een wijze dat de performance van de dienst niet meer kan worden gegarandeerd. Indien advies niet wordt opgevolgd kan XL Server besluiten de dienst niet meer op te nemen in haar monitoringssystemen.
- 5.7 Indien de opdrachtgever software wenst te gebruiken die niet door XL Server wordt geleverd, is de opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het licentiebeheer.

## **6. Abuse**

- 6.1 XL Server is gerechtigd de server (tijdelijk) internettoegang te ontzeggen in geval van het veroorzaken van overlast en/of het plegen van misbruik.
  - 6.2 XL Server is gerechtigd de server (tijdelijk) internettoegang te ontzeggen in geval van onvoldoende beveiliging van de systemen.
  - 6.3 XL Server zal bij ontzegging van internettoegang van de server contact opnemen met de opdrachtgever via de door de opdrachtgever opgegeven contactgegevens.
  - 6.4 XL Server is gerechtigd de dienstverlening permanent te staken of het contract eenzijdig te ontbinden bij herhaaldelijke of voortdurende overlast.
  - 6.5 De opdrachtgever dient misbruik van de dienstverlening te voorkomen.
  - 6.6 De opdrachtgever voert geen acties uit en installeert geen software waarvan kan worden verwacht dat dit de veiligheid en beschikbaarheid van het systeem niet ten goede komt, denk daarbij aan virussen, rootkits of onveilige software etc.
  - 6.7 De opdrachtgever weet dat het niet is toegestaan om zelfstandig wijzigingen aan te brengen in de geïnstalleerde software.
  - 6.8 De opdrachtgever zal zich onthouden van illegale praktijken, zoals, maar niet uitsluitend, spamming, hacking van derden of illegale software verspreiden.
7. XL Server mag bovenstaande voorwaarden aanpassen. Wanneer aanpassingen worden gedaan, zal XL Server een nieuwe versie van de Voorwaarden Managed Dedicated Server op [www.xlserver.nl](http://www.xlserver.nl) beschikbaar stellen.

22-12-2010