

Dienstbeschrijving Virtual Private Server

Een dienst in KPN ÉÉN

Versie : v1.1
Datum : 1 januari 2018



Inhoud

1	Dit is Virtual Private Server (VPS)	3
2	Wat is een Virtual Private Server?	4
2.1	Virtuele Server op basis van Hyper-V	4
3	Standaard functionaliteiten	5
3.1	Console toegang	5
3.2	Snapshots	5
3.3	Redeployen	5
3.4	DDoS protectie	5
4	Beheer	6
5	Pakketten	7
5.1	Server Configuratie	7
6	Besturingssysteem	8
7	Control Panel	9
7.1	Plesk Onyx	9
7.2	DirectAdmin	10
8	Extra's	11
8.1	Extra publieke IP-adressen	11
8.2	Extra snapshots	11
8.3	Back-up	11
9	Servicelevel	12
9.1	Servicelevel	12
9.2	Abuse	12
10	Uitsluitingen	13

1 Dit is Virtual Private Server (VPS)

In deze dienstbeschrijving vindt u informatie over VPS-en en de verschillende abonnementen en mogelijkheden.

Met een Virtual Private Server (VPS) is het mogelijk om onder andere applicaties, databases en websites te hosten op een eigen afgeschermd server. Een VPS is naar eigen wens in te richten, maar ook af te nemen met een *voor geïnstalleerd* control panel. De VPS-en zijn unmanaged, wat betekent dat u zelf de verantwoordelijkheid heeft voor beheer van het operating system en de daarop draaiende applicaties.

2 Wat is een Virtual Private Server?

2.1 Virtuele Server op basis van Hyper-V

Een Virtuele Server biedt dezelfde mogelijkheden als een dedicated server, maar dan tegen een fractie van de kosten. Deze lagere kosten zijn echter alleen mogelijk omdat er gewerkt wordt met een overboeking op CPU kracht. De VPS-en draaien op HPE servers voorzien van Intel Xeon en Enterprise SSD storage met daarop de virtualisatie laag Hyper-V. De servers zijn enkelvoudig uitgevoerd. Voor recovery zijn er spare nodes beschikbaar.

3 Standaard functionaliteiten

De VPS is standaard voorzien van diverse functionaliteiten gericht op beheer of dagelijks gebruik. Deze functionaliteiten zijn toegankelijk via het Beheer Portaal.

3.1 Console toegang

Console toegang maakt het mogelijk om online in te loggen op de server, zonder gebruik te hoeven maken van een extern protocol als RDP of SSH. Dit is handig als men zichzelf buitengesloten heeft in de firewall of als de server (nog) geen toegang tot het internet heeft. Console toegang is alleen mogelijk via het Beheer Portal.

3.2 Snapshots

Met een snapshot maak je een momentopname van de VPS, waarbij je de configuratie bevriest zodat je er op een later moment naar terug kan. Dit is handig als er een wijziging op het systeem plaats gaat vinden. Mocht de wijziging niet lukken of er iets stuk gaan kan je terug in de tijd. Een snapshot maken is mogelijk vanaf de Business VPS. Per VPS (vanaf Business) is 1 snapshot inbegrepen.

Let op: Een snapshot kan maximaal 1 week oud zijn, daarna wordt de snapshot automatisch verwijderd. De reden hiervoor is dat een snapshot alle wijzigingen die real-time op de VPS gebeuren zal bijhouden en hierdoor extreem groot van formaat kan worden, wat de performance van zowel de VPS als het gehele platform kan beïnvloeden.

3.3 Redeployen

In de beheerportal is het mogelijk om de VPS opnieuw te installeren. De redeploy delete alle files op de VPS en installeert een nieuw Operating System. Tijdens een redeploy zal de server offline gaan en herstarten. Na de herinstallatie worden ook systeemupdates van het OS meegenomen.

3.4 DDoS protectie

Het VPS platform is aangesloten op de Nationale anti-DDoS Wasstraat (NaWas). Hierdoor worden de VPS-en zo goed als mogelijk beschermt tegen DDoS aanvallen.

4 Beheer

Op de server zelf heeft u volledige root/ administrator toegang en is alles aan te passen naar wens, binnen de mogelijkheden die het gekozen Operating System toestaat. Het beheren van de server gaat middels SSH of RDP, afhankelijk van het gekozen OS, of via console access op de webportal.

In de beheerportal is het mogelijk om de VPS te beheren, door deze te starten, stoppen, uit te zetten (shutdown commando) en te pauzeren (save state).

Het beheren van de VPS gaat via de volgende functies:

- Toekennen of wijzigen van een label
 - Een label is een naam die aan de VPS te geven is zodat er een herkenning is waarvoor de VPS wordt ingezet.
- Het maken van een snapshot (indien mogelijk)
 - Bij een snapshot is een naam en opmerking mee te geven ter herkenning en kan er gekozen worden voor een levensduur van een dag of een week. Snapshots kunnen in de portal gemaakt en verwijderd worden.
- Redeployen/herinstallatie
 - Het opnieuw installeren van de VPS. Alle huidige files op de VPS worden dan verwijderd. Voor een redeploy is het wachtwoord van de VPS vereist.
- Starten VPS
 - Start de VPS op, vergelijkbaar met de aan knop van een fysieke server.
- Stoppen VPS
 - Stopt de VPS zonder deze op een normale manier af te sluiten.
- Shutdown VPS
 - Sluit de VPS op een veilige manier af.
- Save state VPS
 - Bevriest de configuratie van de VPS en zet de VPS uit. Bij herstarten is de VPS weer terug op het bevroren moment. Zodra de VPS in save state staat wordt het geheugen en de CPU leeggemaakt.
- Statistieken bekijken
 - Harddisk gebruik in KB/s.
 - CPU gebruik (percentage).
 - Netwerkverkeer in KB/s, zowel in/uit als totaal.
- Console toegang

5 Pakketten

Een Virtual Private Server kent de volgende product structuur:

1. Server Configuratie
2. Besturingssysteem
3. Control Panel
4. Add-ons

5.1 Server Configuratie

Er is keuze uit een zestal server configuraties. De configuraties onderscheiden zich in aantal CPU's, Opslag, Geheugen, dataverkeer en aantal snapshots. In onderstaande tabel zijn de configuraties te zien:

Base	Business	Premium	Heavy	Heavy plus	Heavy Premium
75 GB Opslag	150 GB Opslag	200 GB Opslag	400 GB Opslag	600 GB Opslag	1 Terabyte
1 Intel Xeon Core	2 Intel Xeon Cores	4 Intel Xeon Cores	4 Intel Xeon Cores	8 Intel Xeon Cores	12 Intel Xeon Cores
1 GB Geheugen	2 GB Geheugen	8 GB Geheugen	16 GB Geheugen	24 GB Geheugen	32 GB Geheugen
2 TB Dataverkeer	10 TB Dataverkeer	20 TB Dataverkeer	40 TB Dataverkeer	60 TB Dataverkeer	80 TB Dataverkeer
0 Snapshots	1 Snapshot	1 Snapshot	1 Snapshot	1 Snapshot	1 Snapshot

Het is mogelijk de VPS configuratie te upgraden naar een groter pakket. Downgraden is vanwege limitatie bij het verkleinen van de harddisk niet mogelijk.

Let op: Een VPS zal standaard opgeleverd worden met een vast formaat partitie op de harddisk. U kunt zelf kiezen om de partitie te vergroten of een extra partitie aan te maken om de rest van de harddisk in gebruik te nemen.

6 Besturingssysteem

Bij het bestellen van de Virtual Private Server kan het OS gekozen worden. Er kan gekozen worden uit de volgende besturingssystemen:

Microsoft Windows

- Windows Server 2016 Standard Edition
- Windows Server 2012 R2 Datacenter Edition
- Windows Server 2008 R2 Datacenter Edition

CentOS

- CentOS 7
 - Kaal OS
 - Als LEMP server (Linux, Nginx, MySQL en PHP)
 - Als LAMP server (Linux, Apache, MySQL en PHP)
- CentOS 6

Debian

- Debian 8
- Debian 7

Ubuntu

- Ubuntu 14.04
- Ubuntu 16.04
 - Kaal OS
 - Als LEMP server (Linux, Nginx, MySQL en PHP)

7 Control Panel

Een control panel maakt het makkelijk om de server te beheren en in te richten als webserver. De webserver kan ingezet worden voor een enkele website maar heeft middels het control panel ook de mogelijkheid om er reseller functionaliteiten op te activeren.

Het control panel is een optie en hoeft niet verplicht te worden afgenomen bij een Virtual Private Server.

Indien er een control panel gewenst is kan er gekozen worden voor Plesk Onyx of DirectAdmin.

Let op: Een control panel is alleen af te nemen in combinatie met een nieuwe installatie, dus bij oplevering van de VPS. Indien het control panel later wordt toegevoegd vereist dat een herinstallatie van de VPS. Het is tevens niet mogelijk om een control panel op te zeggen zonder de VPS opnieuw te installeren.

7.1 Plesk Onyx

Het control panel Plesk Onyx is te verkrijgen in drie basisvarianten, te weten Web Admin, Web Pro en Web Host. Plesk is af te nemen op Windows Server 2016 en op CentOS 7.

Plesk pakketten

Web Admin is gericht op website beheerders en die behoefte hebben aan website en domeinbeheer zonder serviceprovider overhead.

Web Pro is gericht op de webdesigner/ ontwikkelaar die behoefte hebben aan klantbeheer en applicatiebeheer.

Web Host is voor webhosters die hosting features willen hebben/ zelf hosting willen aanbieden.

Het is mogelijk om zowel te upgraden als downgraden in versie. In onderstaande tabel zijn de verschillen te zien.

Web Admin	Web Pro	Web Host
	WordPress Toolkit 2.0	WordPress Toolkit 2.0
	Developer Pack (PostgreSQL, MSSQL, Tomcat)	Developer Pack (PostgreSQL, MSSQL, Tomcat)
	Subscription Management	Subscription Management
	Accountmanagement	Accountmanagement
		Reseller Management
Power User Interface	Power User Interface + Service Provider Interface	Power User Interface + Service Provider Interface
	DNSSEC Support	DNSSEC Support

Plesk uitbereidingen

Voor Plesk zijn diverse add-ons te verkrijgen. De add-ons zijn individueel op te zeggen of te bestellen.

Uitbereiding	Uitleg
Premium Antivirus	Antivirus bescherming voor de server. Antivirus van Dr.Web voor bescherming van mailboxen. https://ext.plesk.com/packages/37222ba3-ab39-4747-9384-21e66403efd9-offer-premium-av#!
Plesk PowerPack	<ul style="list-style-type: none">• 10 sites of Web Presence Builder• Kaspersky Anti-Virus (5 Mailboxes)

	<ul style="list-style-type: none"> • Tomcat • PostgreSQL (for Unix/Linux versions) • MSSQL (for Windows version) • Docker Remote Node Management • DNSSEC • WordPress Toolkit • SmarterMail Remote Control (Windows only)
CloudFlare Servershield Plus Advanced	1-click WAF oplossing, SSL, CDN. https://www.plesk.com/extensions/servershield-by-cloudflare
Language pack	Voegt een extra taal toe aan Plesk

7.2 DirectAdmin

Het control panel DirectAdmin is een one-size-fits-all panel waarbij er maar 1 versie is af te nemen. DirectAdmin heeft als features:

- Onbeperkt aantal klanten beheren
- Onbeperkt aantal domeinen beheren
- Reseller mogelijkheden
- DNS beheer
- Mail beheer
- DNS clustering tussen meerdere DirectAdmin servers
- Ticketsysteem

DirectAdmin is af te nemen op CentOS 7.

8 Extra's

U kunt ervoor kiezen om de dienst uit te breiden met een aantal opties, te weten extra IP-adressen, back-up, extra snapshots:

8.1 Extra publieke IP-adressen

De server is standaard voorzien van 1 publiek IP-adres. Dit kan uitgebreid worden tot maximaal 10 publieke IP-adressen. Zowel de standaard inbegrepen IP-adressen als de extra bijgekochte adressen zijn in bruikleen en geen eigendom. KPN behoudt zich het recht voor om adressen in te trekken of om te wisselen.

Let op: Indien extra IP-adressen gewenst zijn is er een gegronde reden voor het gebruik nodig. RIPE kan een controle uitvoeren op in gebruik genomen IP-adressen en deze intrekken indien het IP-adres eigenlijk overbodig is, denk aan de mogelijkheid van het inzetten van SNI bij SSL.

8.2 Extra snapshots

Afhankelijk van de gekozen server zit er standaard een snapshot in de configuratie. Deze optie maakt het mogelijk het aantal snapshots uit te breiden met 3 additionele snapshots.

Let op: Een snapshot (basis of extra snapshot) kan maximaal 1 week oud zijn, daarna wordt het snapshot automatisch verwijderd.

8.3 Back-up

Middels de back-up mogelijkheid wordt er dagelijks een back-up van de VPS gemaakt. De retentie van de back-up is 7 dagen. De back-up is een volledige back-up van de gehele VPS.

Let op: Deze back-up is geen file back-up.

De back-up wordt automatisch gemaakt op een door de back-up server bepaald tijdstip tussen 22:00 en 08:00 uur), waarbij gekeken wordt naar het zo optimaal verdelen van de load op de gehele omgeving. Het tijdstip waarop een back-up van een specifieke VPS gemaakt wordt is dus flexibel. Voor het restoren van de back-up kunt u contact opnemen met uw partner.

9 Servicelevel

9.1 Servicelevel

Bij storingen kunt u contact opnemen met uw partner. De kenmerken van het service level ziet u in onderstaande tabel:

Service Level	Service window	Beschikbaarheidsgarantie	Herstelgarantie
Next business day	Kantoortijden	99,60%	< 8 uur

Support is gericht op de VPS zelf, dus het functioneren van de VPS. De VPS is unmanaged, dus uitgesloten is support op het Operating System, het control panel en de applicaties die erop draaien.

9.2 Abuse

Indien er abuse wordt geconstateerd op een VPS, dan wordt de VPS offline gezet zodat er geen misbruik meer gemaakt kan worden. KPN zal uw partner op de hoogte brengen dat er Abuse is geconstateerd en dat de VPS offline is gezet. Vervolgens kan uw partner actie ondernemen om het Abuse issue op te lossen.

Indien u zelf Abuse constateert kunt u dit bij uw partner melden.

10 Uitsluitingen

Het is niet toegestaan de VPS te gebruiken voor het hosten van applicaties of materiaal dat:

- smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of *haat zaaiend* is
- erotisch of pornografisch is, tenzij expliciet toegestaan in het aanbod of nadere mededeling
- inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen auteursrechten, merkrechten en portretrecht,
- een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden kan opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie,
- hyperlinks, torrents of vergelijkbare informatie bevat waarvan u weet of moet weten dat die verwijst naar materiaal dat inbreuk maakt op rechten van derden,
- commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat op een wijze die in strijd is met de Telecommunicatiewet of andere relevante Nederlandse wetgeving, of
- kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat,
- bedoelt is voor het hosten van games, of
- continue de maximale performance van de CPU verbruikt.