

Fair Use Policy (FUP)

Deze Fair Use Policy ("FUP", Redelijk Gebruiksbeleid) is van toepassing op de gedeelde hostingdiensten van DigitalInfra BV, waarbij bandbreedte en rekencapaciteit (CPU en geheugen) gedeeld worden door meerdere klanten op eenzelfde server. Deze FUP maakt integraal deel uit van de Algemene Voorwaarden van DigitalInfra.

1 Doel

Deze FUP maakt een normaal, redelijk gebruik van de Dienst mogelijk, terwijl de stabiliteit, snelheid en beschikbaarheid van de gedeelde infrastructuur voor alle klanten van DigitalInfra gewaarborgd blijft. Op een gedeelde server delen meerdere klanten dezelfde bandbreedte en dezelfde rekencapaciteit: bovenmatig gebruik door één account gaat onvermijdelijk ten koste van de andere accounts op diezelfde server.

Bandbreedte en rekencapaciteit zijn daarom de twee resources waarop DigitalInfra het nauwst toeziet. DigitalInfra sluit nooit zomaar een account af of stuurt een onverwachte extra rekening: bij een vastgestelde overschrijding neemt DigitalInfra steeds eerst contact op met de Klant, zoals verder beschreven in deze FUP.

Deze FUP doet geen afbreuk aan de contractueel overeengekomen resources of limieten die uitdrukkelijk in de dienstbeschrijving van de Klant zijn opgenomen.

2 Bandbreedte en dataverkeer

DigitalInfra biedt op haar gedeelde hostingdiensten in de regel onbeperkt dataverkeer aan. "Onbeperkt" betekent dat er geen vooraf vastgelegd maandelijks plafond geldt, niet dat een account een onbeperkt deel van de gedeelde netwerkcapaciteit van de server mag opeisen.

DigitalInfra monitort het dataverkeer van elk account continu. Een account waarvan het dataverkeer structureel en aanzienlijk hoger ligt dan dat van een gemiddeld account op dezelfde server, valt op in deze monitoring en wordt daarop door DigitalInfra gecontacteerd.

Veelvoorkomende, legitieme oorzaken van een piek in dataverkeer zijn onder meer:

- een tijdelijke campagne, publicatie of vermelding die tot een piek in bezoekers leidt;
- het aanbieden van grote bestanden of media rechtstreeks vanaf de website;
- een technisch probleem, zoals een verkeerd geconfigureerde cache of een lus in de code.

Niet toegelaten is het structureel gebruiken van de hostingruimte als bestandsserver voor grootschalige bestandsdeling met derden, of als CDN of streamingdienst voor content die geen verband houdt met de website van de Klant.

Bij een vastgestelde overschrijding neemt DigitalInfra contact op met de Klant om de oorzaak te bespreken. Enkel wanneer het dataverkeer van een account de dienstverlening aan andere klanten op dezelfde server merkbaar hindert en er geen gevolg wordt gegeven aan dit overleg, kan DigitalInfra het dataverkeer van dat account tijdelijk beperken.

3 Rekencapaciteit (CPU en geheugen)

Kortstondige pieken in het gebruik van CPU en geheugen zijn een normaal onderdeel van gedeelde hosting en geven geen aanleiding tot een melding.

Een account dat structureel meer dan 20% van de rekencapaciteit van de gedeelde server gebruikt, gemeten over een langere periode, of dat systematisch behoort tot de zwaarste gebruikers van het platform, wordt door DigitalInfra gecontacteerd om de oorzaak te bespreken.

Veelvoorkomende oorzaken van een structureel hoog gebruik van CPU of geheugen zijn onder meer:

- inefficiënte of verouderde code, plugins of modules;
- zware of onvoldoende geoptimaliseerde databasequeries;
- verkeerd geconfigureerde of te frequente cronjobs of achtergrondtaken;
- een groot aantal gelijktijdige processen of verbindingen;
- geautomatiseerd verkeer zoals bots, scrapers of herhaalde inlogpogingen.

DigitalInfra geeft in dat geval waar mogelijk technisch advies (bijvoorbeeld een cachingoplossing, het optimaliseren van een query, of het herzien van een cronjob), en kan voorstellen om over te stappen naar een VPS of dedicated server wanneer een gedeeld platform niet langer aansluit bij het gebruik van de Klant.

Bij een dringende impact op andere klanten op dezelfde server kan DigitalInfra de rekencapaciteit van het betrokken account tijdelijk beperken (bijvoorbeeld door het aantal gelijktijdige processen te begrenzen), met kennisgeving aan de Klant zodra redelijkerwijs mogelijk. DigitalInfra treedt hierbij nooit onaangekondigd op, behalve wanneer de stabiliteit van de gedeelde server onmiddellijk gevaar loopt.

4 Andere gedeelde resources

Opslagruimte, het aantal domeinen, het aantal mailboxen en het aantal databases zijn, anders dan bandbreedte en rekencapaciteit, geen resources waarvoor deze FUP een richtwaarde hanteert: het zijn vaste, in het pakket inbegrepen hoeveelheden, zoals vermeld in de dienstbeschrijving en op de website van DigitalInfra. Onderstaande tabel geeft de inbegrepen hoeveelheden per webhostingpakket weer.

Pakket	Opslag	Domeinen	Mailboxen	Databases
Starter	5 GB SSD	1	10	1
Business	15 GB SSD	5	50	3
Professional	30 GB SSD	15	150	8

Deze FUP regelt niet de omvang van deze inbegrepen hoeveelheden, wel het gebruik ervan. Volgend gebruik valt niet onder redelijk gebruik, ongeacht het pakket:

- het gebruik van de toegekende opslagruimte als algemene back up locatie, archiefruimte of bestandsdeling met derden, in plaats van voor de bestanden, databases en emails van de website of dienst zelf;
- een individuele database die structureel een onevenredig deel van de toegekende opslagruimte of van de databaseserver in beslag neemt, ten koste van andere klanten op dezelfde server;
- meer dan 300 verzonden emails per uur per account, of geautomatiseerde bulkverzending (nieuwsbrieven, mailinglijsten) via de reguliere mailboxen van het hostingaccount in plaats van via een daarvoor gespecialiseerde dienst.

5 Wat DigitalInfra doet bij overschrijding

Ongeacht de betrokken resource hanteert DigitalInfra bij een vastgestelde overschrijding van redelijk gebruik dezelfde, gefaseerde aanpak:

- contact opnemen met de Klant om het gebruik te bespreken en, waar nuttig, technisch advies te geven;
- voorstellen om over te stappen naar een pakket of dienst dat beter aansluit bij het vastgestelde gebruik;
- bij dringende impact op andere klanten: een tijdelijke technische beperking van de betrokken resource, met kennisgeving aan de Klant zodra redelijkerwijs mogelijk;
- enkel bij herhaalde of structurele overschrijding zonder gevolg aan het overleg met DigitalInfra, of bij ernstige schade aan derden: opschorting van de Dienst, conform de Algemene Voorwaarden.

6 Verhouding tot de Acceptable Use Policy

Deze FUP heeft betrekking op het volume en de intensiteit van legitiem gebruik van de Dienst. Gebruik van de Dienst voor onwettige doeleinden, misbruik ten nadele van derden (bijvoorbeeld spam, aanvallen op andere systemen, of ongeoorloofd cryptomining) of ander verboden gebruik valt onder de Acceptable Use Policy van DigitalInfra, ongeacht het volume ervan.

7 Wijzigingen

DigitalInfra kan deze FUP wijzigen mits redelijke voorafgaande kennisgeving. De meest actuele versie is steeds raadpleegbaar op de website van DigitalInfra.

8 Toepasselijk recht

Op deze FUP is het Belgisch recht van toepassing. Eventuele geschillen worden beslecht door de bevoegde rechtbanken van het arrondissement West-Vlaanderen, afdeling Kortrijk.