Spesifikke avtalevilkår – Basis drift av Proxmox VE-server

Siste versjon datert 21.11.2026

1.0 Generelt

Denne avtalen regulerer forholdet mellom ServeTheWorld AS (STW) og Kunden.

Formålet med dokumentet er å fastsette de spesifikke vilkårene som gjelder for basisdrift av Proxmox VE-server. Disse vilkårene kommer som et tillegg til STWs generelle avtalevilkår, som er tilgjengelige på selskapets nettside. Disse er for tiden tilgjengelige her: https://stw.no/no-no/legal/ Dersom det oppstår motstrid mellom de to, vil de spesifikke vilkårene ha forrang over generelle avtalevilkår. Forhold som ikke er definert i de spesifikke vilkårene faller under Generelle avtalevilkår.

2.0 Pengene tilbake garanti i 30 dager

Dersom Kunden ikke er tilfreds etter å ha brukt tjenesten i inntil 30 dager og bestemmer seg for å avslutte tjenesten, vil alt som er betalt for tjenesten bli refundert.

3.0 Tjenestens omfang

Basisdrift omfatter daglig drift, vedlikehold og overvåking av én eller flere Proxmox VE-noder, inkludert det underliggende Debian-operativsystemet. Serverne kan enten være kundeeide, leid fra leverandøren som en separat tjeneste, eller leid fra tredjepart etter kundens eget valg. Leverandøren har ansvar for å holde både Proxmox VE-komponentene, som pve-kernel, pve-manager og qemu-kvm, samt Debian-pakkene i standardinstallasjonen, løpende oppdatert.

4.0 Drift og oppdatering av Proxmox VE

For at basisdrift skal kunne gjennomføres, må noden kjøre en Proxmox VE-hovedversjon som fortsatt er under sikkerhetsstøtte fra Proxmox GmbH. Tjenesten inkluderer tilgang til enterprise repository via et Proxmox community-abonnement. Leverandøren følger sin vedlikeholdsplan og installerer nye oppdateringer så snart de er vurdert som stabile. Dersom oppdateringer påvirker virtuelle gjesters funksjonalitet, som ved endringer i drivere eller agenter, er det kundens ansvar å håndtere konsekvensene. Kunden har anledning til å be om utsettelse av oppdateringer, men bærer da selv risikoen for eventuelle følger.

5.0 Overvåking

Leverandøren overvåker løpende ulike aspekter ved servermiljøet, herunder tilgjengelighet via ping eller SSH, status for Proxmox-cluster gjennom Corosync og Quorum, samt ressursbruk som CPU, minne og lagring i ZFS-, LVM- eller Ceph-pooler. Overvåkningen gjennomføres ved bruk av modulbaserte tester som tilpasses det aktuelle miljøet.

6.0 Systemadgang

Kunden skal sørge for nødvendig tilrettelegging slik at leverandøren får root- eller sudo-tilgang via SSH, helst gjennom en egen bruker, samt sikre at nødvendige brannmurer og ACL-regler er åpnet for overvåking og administrasjon. Dersom maskinvaren feiler, må det også gis tilgang til IP-KVM, iDRAC eller iLO. Skulle leverandøren miste den tilgangen som er nødvendig for å kunne oppfylle driftsansvaret, suspenderes dette ansvaret midlertidig frem til tilgangen er gjenopprettet. Kundens

betalingsplikt løper som normalt, og eventuelle merkostnader som påløper som følge av dette, kan faktureres.

7.0 Ansvar ved driftsforstyrrelser i overvåking

Dersom overvåkingssystemet rammes av tekniske feil, forplikter leverandøren seg til å iverksette tiltak for å gjenopprette funksjonen så snart feilen er oppdaget. I den perioden hvor overvåkingssystemet ikke er operativt, anses ikke eventuelle alarmer som varslet, og leverandøren kan i dette tidsrommet ikke holdes ansvarlig for hendelser som ikke blir oppdaget.

8.0 Begrensninger i tjenesten

Tjenesten omfatter ikke konfigurasjon eller drift av virtuelle gjester, maler for containere eller programvare som kjøres inne i gjestene. Den dekker heller ikke tredjepartsprogramvare som ikke finnes i Proxmox' eller Debians offisielle APT-repositorier, og inkluderer ikke spesialtilpasning av Proxmox-plattformen utover det som er definert som standard.

9.0 Oppdateringsvindu

Alle planlagte sikkerhetsoppdateringer og patcher gjennomføres i utgangspunktet på dagtid innenfor normal arbeidstid, definert som klokken 08:00 til 16:00 CET. Dersom kunden ønsker at oppdateringer skal skje på andre tidspunkter, må dette avtales skriftlig på forhånd. Virtuelle maskiner flyttes mellom servere fortløpende for å muliggjøre vedlikehold uten nedetid.

10.0 Kapasitetskrav for klynger

For at Proxmox-klynger skal kunne driftes forsvarlig, må det alltid være mulig å ta ned minst én node for vedlikehold uten at tilgjengeligheten til virtuelle gjester påvirkes. Kunden har ansvar for å tilpasse kapasiteten, enten ved å legge til flere noder eller andre ressurser dersom clusteret er underdimensjonert, eller ved å redusere ressursbruken gjennom blant annet mindre CPU- og RAM-overcommit, færre virtuelle gjester, eller lavere diskforbruk. Dersom kunden ikke følger anbefalte kapasitetskrav, fraskriver leverandøren seg ansvar for eventuelle avbrudd som oppstår på grunn av ressursmangel.

11.0 CEPH-lagring

Når Ceph benyttes som distribuert lagringsløsning i clusteret, har leverandøren ansvar for installasjon, drift og overvåking av alle Ceph-komponentene, inkludert OSD, MON, MDS og RGW. Disse komponentene er omfattet av de samme vilkårene for drift, oppdateringer og overvåking som gjelder for resten av servermiljøet.

12.0 Backup

Basisdrift inkluderer ikke sikkerhetskopiering av virtuelle gjester eller data. Kunden må selv etablere og drifte en ekstern backup-løsning, for eksempel ved bruk av Proxmox Backup Server, Veeam eller tilsvarende verktøy. Alternativt kan kunden bestille backup som en tilleggstjeneste levert av leverandøren.

13.0 Ansvar

Kunden kan under ingen omstendigheter kreve erstatning utover det beløp kunden har betalt for tjenesten de siste 12 månedene, regnet fra det tidspunktet ansvar ble varslet. Erstatning dekker ikke ansvar for indirekte tap, herunder tapt fortjeneste, konsekvenstap og andre følgetap. Krav om erstatning må fremsettes uten ugrunnet opphold. STW er ikke erstatningspliktig dersom Force Majeure inntreffer.