



techne

empower people with technology

Dienstbeschrijving en Service Level Agreement Colocatie

Datum: 12/06/2018

Inhoudstafel

Hoofdstuk 1: Inleiding	3
Hoofdstuk 2 Dienstbeschrijving	4
2.1 Racking	4
Dienstbeschrijving	4
2.2 Internetaansluiting	5
2.3 Fysieke Beveiliging.....	5
Dienstbeschrijving	5
2.5 Stroomtoevoer	7
Dienstbeschrijving	7
2.6 Diensten op Locatie	8
2.7 Gepland Onderhoud.....	9
Dienstbeschrijving	9
2.8 Technische Ondersteuning.....	10
Dienstbeschrijving	10
2.10 Abuse.....	11
Dienstbeschrijving	11
Hoofdstuk 3 Algemeen.....	13
Apparatuur	13
Beëindiging Dienstverlening.....	13
Hoofdstuk 4 Service Level Agreement	13
Hoofdstuk 5 Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	15
Algemene procedures bij de Colocation Dienstverlening.....	15
Hoofdstuk 6 Specificaties Additionele diensten	17
Schijfruimte t.b.v. back-up	17
Extra (redundante) netwerkaansluitingen	17
Connectie inbel-, DSL-toegang	17
Hands-on werkzaamheden.....	17
Hoofdstuk 7 Contactmatrix.....	18

Hoofdstuk 1: Inleiding

Onder de naam „Colocatie“ stelt TECHNE IT SOLUTIONS aan de KLANT ruimte ter beschikking in een serverkast (“Rackspace”). Deze is geplaatst in een serverruimte in een Datacenter, aangesloten op een netwerkaansluitpunt verbonden met het internet via de internetbackbone van de toeleveranciers van TECHNE IT SOLUTIONS. De fysieke en technische faciliteiten maken het mogelijk apparatuur zoals bijvoorbeeld een webserver, mailserver en andere servers te (laten) plaatsen.

De Colocatie Dienstverlening is samengesteld uit verschillende, op elkaar afgestemde componenten die gezamenlijk en afzonderlijk kunnen worden afgenomen.

Het betreft de volgende componenten:

- o Racking
- o Internetaansluiting
- o Fysieke beveiliging
- o Luchtbehandeling
- o Stroomtoevoer
- o Diensten op locatie
- o Gepland onderhoud
- o Technische ondersteuning
- o Storingsmeldingen
- o Abuse

Colocatie Dienstverlening vindt plaats binnen een Datacenter dat door TECHNE IT SOLUTIONS ter beschikking wordt gesteld.

De uitwerking van de specifieke verplichtingen van TECHNE IT SOLUTIONS en de KLANT staan omschreven in Hoofdstuk 2. In Hoofdstuk 4 zijn met betrekking tot de Dienstverlening opgenomen:

- o De Standaard Service Levels ten aanzien van de uitvoering van de Dienstverlening
- o Garanties die TECHNE IT SOLUTIONS aan de e biedt
- o Contractuele Boetes die samenhangen met de Service Levels

In Hoofdstuk 5 treft u de bij TECHNE IT SOLUTIONS algemeen geldende algemene procedures, die door beide partijen dienen te worden nageleefd. In Hoofdstuk 6 vindt u de Specificatie van Additionele Diensten. Hoofdstuk 7 betreft de Contactmatrix.

Hoofdstuk 2 Dienstbeschrijving

2.1 Racking

Dienstbeschrijving

TECHNE IT SOLUTIONS stelt aan haar Klanten units ter beschikking ten behoeven van het gebruik van KLANT voor de opslag en aansluiting van Apparatuur op het internet.

Verplichtingen TECHNE IT SOLUTIONS

- Ieder ter beschikking gestelde unit zit in een rack (kast) die is voorzien van afsluitbare voor- en achterdeuren.
- In iedere rack is een patchpanel aanwezig die de kast voorziet van een 1gb uplink. Detailinformatie hierover is opgenomen onder hoofdstuk 2, 2.2 van dit document: "Internetaansluiting".
- In ieder rack is een stroomvoorziening aanwezig waardoor het rack wordt voorzien van stroomtoevoer. Detailinformatie hierover is opgenomen onder hoofdstuk 2, 2.5 van dit document: "Stroomtoevoer".
- Bij ieder afzonderlijk abonnement dat wordt afgenomen op de Colocatie Dienstverlening is een uplink en stroomtoevoer inbegrepen.

Verplichtingen KLANT

KLANT erkent ten aanzien van de dienst dat:

- De KLANT de gebruikelijke wijze van uitvoering van de Colocatie Dienstverlening door TECHNE IT SOLUTIONS en haar toeleverancier(s) te allen tijde dient te respecteren en aanwijzingen dienaangaande dient op te volgen.
- De servers die De KLANT bij TECHNE IT SOLUTIONS plaatst in een 19" rack afmonteerbaar dienen te zijn, eventueel door middel van daartoe bestemde metalen plateaus.
- Er geen brandbare materialen zoals hout, karton, etc . in de racks gebruikt zullen worden. Ook dient de kast netjes ingericht te zijn zodat TECHNE IT SOLUTIONS indien noodzakelijk een technische schoonmaak kan laten uitvoeren.
- De kabels ordelijk zullen worden verwerkt in het rack.
- TECHNE IT SOLUTIONS en haar toeleverancier(s) het recht hebben om het rack en de zich daarin bevindende Apparatuur af te sluiten van iedere Dienstverlening in het geval dat veiligheidsmaatregelen dit vereisen, dan wel indien De KLANT zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst niet nakomt.
- TECHNE IT SOLUTIONS en haar toeleverancier(s) het recht hebben om het rack en de zich daarin bevindende apparatuur te verplaatsen en/of naar een nieuw te betrekken locatie te verhuizen in het geval dat veiligheids maatregelen dit vereisen, dan wel indien (interne) redenen rondom het gebruik van de Colocatie ruimte, zoals bijvoorbeeld uitbreiding of het eindigen van het gebruiksrecht van de huidige ruimte, dit vereisen.

2.2 Internetaansluiting

Dienstbeschrijving

TECHNE IT SOLUTIONS draagt zorg voor het aansluiten van de apparatuur van De KLANT op apparatuur in het Datacenter waarmee een vaste internetverbinding tot stand wordt gebracht.

Verplichtingen TECHNE IT SOLUTIONS

- De internetaansluiting wordt aangeboden op basis van een aan de KLANT toegekende maximale bandbreedte.
- Per abonnementsvorm wordt een maximale hoeveelheid dataverkeer toegekend. Indien de KLANT deze hoeveelheid dataverkeer overschrijdt, zal TECHNE IT SOLUTIONS met de KLANT afspraken maken om de Dienstverlening aan te passen.
- TECHNE IT SOLUTIONS zal de KLANT in kennis stellen van de overschrijding van het dataverkeer en zal de KLANT niet onverwachts confronteren met kosten voor extra dataverkeer.

Verplichtingen KLANT

De KLANT erkent ten aanzien van de Internetaansluiting het volgende:

- De rechten op toegekende IP-adressen berusten bij TECHNE IT SOLUTIONS en/of haar toeleverancier(s).
- De technische wijze van routing van internetverkeer wordt door TECHNE IT SOLUTIONS en/of haar toeleverancier(s) bepaald.
- Indien De KLANT een redundante uplink afneemt van TECHNE IT SOLUTIONS, is De KLANT zelf verantwoordelijk voor het overzetten van het signaal naar de alternatieve kabel aansluiting in het geval dat de internetaansluiting niet functioneert.

2.3 Fysieke Beveiliging

Dienstbeschrijving

TECHNE IT SOLUTIONS draagt zorg voor een adequaat niveau van fysieke beveiliging ten aanzien van de serverruimte en de daarbinnen aanwezige apparatuur.

Verplichtingen TECHNE IT SOLUTIONS

- Een rack is opgesteld in de beveiligde en luchtgekoelde omgeving van een Datacenter van TECHNE IT SOLUTIONS en/of haar toeleveranciers.
- In het Datacenter zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week beveiligingscamera's actief.
- Het Datacenter is beveiligd met een hoge snelheid rook- en fijnstofdetectie.
- Fysieke toegang tot een Dedicated Rack in het datacenter is 365 dagen per jaar mogelijk, 24 uur per dag. Dit is mogelijk door een door TECHNE IT SOLUTIONS uitgegeven persoonsgebonden toegangspas.

- Fysieke toegang tot een Shared Rack is alleen mogelijk tijdens kantooruren en op afspraak. Het is tevens mogelijk om noodtoegang te krijgen buiten kantooruren. Voor het verlenen van noodtoegang zullen kosten in rekening worden gebracht (administratie-, loon-, en voorrijkosten van een TECHNE IT SOLUTIONS- medewerker die wordt opgeroepen om de contactpersoon te begeleiden).
- Voor het aanvragen van noodtoegang kan buiten de openingstijden van het Datacenter contact worden opgenomen met het noodnummer van TECHNE IT SOLUTIONS: 02 669 00 31.
- Na het toelaten van het personeel van de KLANT bij een Shared Rack zal de zaalbeheerder belast met het uitvoeren van diensten op locatie het personeel van de KLANT begeleiden naar het rack, het rack openen en vervolgens blijven toezien op de naleving van de geldende huisregels door het personeel van de KLANT.
- Na afloop van de werkzaamheden zal het personeel van de KLANT bij een Shared Rack worden uitgeschreven en begeleid naar de uitgang.
- TECHNE IT SOLUTIONS registreert alle bewegingen in de serverruimte digitaal met daartoe bestemde bewakingscamera's. TECHNE IT SOLUTIONS is in voorkomende gevallen gerechtigd deze beelden ter beschikking te stellen van de daartoe bevoegde autoriteiten bij een vermoeden van onrechtmatige of strafbare gedragingen dan wel in het geval van een gerechtelijk bevel tot afgifte daarvan.

Verplichtingen KLANT

Ten aanzien van de Fysieke Beveiliging erkent de KLANT het volgende:

- Bezoek aan de Datacenters waar de Colocatie Dienstverlening door TECHNE IT SOLUTIONS wordt aangeboden, is uitsluitend mogelijk door geautoriseerd personeel.
- Bezoekers aan de Datacenters dienen ten allen tijde een geldig legitimatiebewijs bij zich te hebben. Als legitimatiebewijs wordt een paspoort, rijbewijs of een ID-kaart geaccepteerd.
- Klanten die een Shared Rack afnemen, dienen minimaal een werkdag van tevoren hun bezoek telefonisch aan te kondigen via telefoonnummer 02 669 00 31 of per mail via helpdesk@techne.be. Op deze wijze kunnen ook maximaal twee gasten van de KLANT worden aangemeld voor een bezoek.
- Toegangspassen blijven eigendom van TECHNE IT SOLUTIONS, de KLANT krijgt deze in bruikleen.
- De toegangspas is persoonsgebonden en zal derhalve niet worden overgedragen.
- Bezitters van een toegangspas kunnen bezoekers meenemen. Deze bezoekers dienen van tevoren te worden aangemeld per mail via helpdesk@techne.be
- Indien er sprake is van verlies van de toegangspas dient dit binnen de 24 uren aan TECHNE IT SOLUTIONS te worden gemeld op nummer 02 669 00 31, zodat de toegangspas kan worden gedeactiveerd.

- Indien een derde zich toegang weet te verschaffen door middel van een aan de KLANT verleende toegangspas, zal alle hieruit voortvloeiende schade worden beschouwd als schade veroorzaakt door de KLANT, waarvoor de KLANT aansprakelijk is.
- Indien een pas gedeactiveerd is, dient De KLANT opnieuw autorisatie aan te vragen. TECHNE IT SOLUTIONS kan kosten in rekening brengen voor het vervangen van de toegangspas.
- Het recht op toegang eindigt wanneer De KLANT niet langer dienstverlening afneemt waarbij toegang tot een Datacenter is inbegrepen, of wanneer TECHNE IT SOLUTIONS een autorisatie intrekt (bijvoorbeeld – maar niet uitsluitend – vanwege het overtreden van gemaakte afspraken).
- Indien het recht op toegang eindigt dienen de toegangspassen binnen een kalendermaand na het aflopen van de Overeenkomst te worden overhandigd aan TECHNE IT SOLUTIONS.
- Indien een pas niet (tijdig) geretourneerd wordt, behoudt TECHNE IT SOLUTIONS zich het recht hiervoor kosten in rekening te brengen ter waarde van minimaal EUR 100,-
- Geautoriseerd Personeel dient de in een Datacenter geldende gedragsregels van TECHNE IT SOLUTIONS en haar toeleverancier(s) te respecteren en aanwijzingen dienaangaande op te volgen.
- De KLANT is verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle handelingen die worden verricht door Geautoriseerd Personeel en eventuele fouten die daarbij worden gemaakt, alsmede voor eventuele schade jegens TECHNE IT SOLUTIONS voor zover deze handelingen in strijd zijn met de verplichtingen voortvloeiend uit deze Overeenkomst.
- Enig bezoek aan een Datacenter geschiedt op eigen risico.
- De KLANT verplicht zich calamiteiten en incidenten te melden aan TECHNE IT SOLUTIONS

2.5 Stroomtoevoer

Dienstbeschrijving

TECHNE IT SOLUTIONS draagt zorg voor het leveren van stroomvoorziening in de racks.

Verplichtingen TECHNE IT SOLUTIONS

- TECHNE IT SOLUTIONS levert stroom uitgedrukt in Ampères.
- TECHNE IT SOLUTIONS draagt er zorg voor dat de stroomvoorziening in Datacenter is aangesloten op twee onafhankelijke transformatorstations.
- De stroomvoorziening van TECHNE IT SOLUTIONS is aangesloten op een no - break systeem. Dit systeem is een back-up voorziening bestaande uit een dieselgenerator, waarop in geval van calamiteiten overgeschakeld kan worden.
- De kWh kent een totaal toegekende maximale hoeveelheid per maand per abonnementsvorm. Indien De KLANT deze hoeveelheid overschrijdt, zal TECHNE IT SOLUTIONS met de KLANT afspraken maken om de Dienstverlening aan te passen.
- TECHNE IT SOLUTIONS zal de KLANT vooraf in kennis stellen van de overschrijding van de hoeveelheid kWh en zal de KLANT niet onverwacht confronteren met kosten voor extra stroomverbruik.

Verplichtingen KLANT

Ten aanzien van de Stroomtoevoer erkent de KLANT dat:

- De KLANT ervoor zal zorgdragen dat de afname van stroom niet boven het overeengekomen aantal Ampères en kWh uitkomt.
- De KLANT, bij overschrijding van het overeengekomen aantal Ampères of kWh, verplicht is tot het nemen van maatregelen om dit te verminderen.
- De KLANT, voor zover extra stroomvoorziening niet mogelijk is en/of afdoende is, de verplichting heeft om over te stappen op een abonnement dat wel voorziet in de stroombehoefte, dan wel het verminderen van de Apparatuur in het rack.
- TECHNE IT SOLUTIONS gerechtigd is, indien de stroombehoefte dermate groot is dat geen enkel abonnement van TECHNE IT SOLUTIONS hierop voorzien is, de Overeenkomst eenzijdig te ontbinden.

2.6 Diensten op Locatie

Dienstbeschrijving

De diensten op locatie bestaan uit routinematige basissysteemtaken die op verzoek van de KLANT kunnen worden uitgevoerd door personeel van TECHNE IT SOLUTIONS en/of haar toeleverancier(s).

Verplichtingen TECHNE IT SOLUTIONS

TECHNE IT SOLUTIONS maakt onderscheid tussen Remote Hands en Hands -on werkzaamheden. Verzoeken voor Remote Hands of Hands-on werkzaamheden kunnen telefonisch worden gemeld via nummer 02 669 00 30 of via het email adres helpdesk@techne.be

TECHNE IT SOLUTIONS kent een acceptatie tijd van binnen vier kantooruren.

Binnen de acceptatietijd zal terugkoppeling worden gegeven aan de KLANT wanneer de Remote Hands of Hands-on werkzaamheden worden uitgevoerd.

De diensten op locatie kunnen ondermeer uit de volgende taken bestaan:

- Remote Hands
- Hands-on
- Knop indrukken
- Foutmeldingen oplossen
- Kabels vastzetten
- Hardware vervangen
- Het labelen van servers
- Resetten of rebooten van server
- (Hulp bij) het stellen van een diagnose
- Observeren, beschrijven van LED's of display op een machine of console
- Installeren/ verwijderen van OS of software

Indien TECHNE IT SOLUTIONS Remote Hands of Hands-on werkzaamheden uitvoert in opdracht van de KLANT, dan wordt dit beschouwd als werkzaamheden uitgevoerd door de KLANT. TECHNE IT SOLUTIONS is dan ook niet aansprakelijk voor eventuele gevolgen van deze handelingen.

Voor het doen van Hands-on werkzaamheden zal TECHNE IT SOLUTIONS De KLANT per blok van 15 minuten rekenen. Deze eenheid is de minimale meeteenheid. De prestaties zullen uitgevoerd worden aan het voor de KLANT gangbare uurtarief.

Verplichtingen KLANT

Ten aanzien van de Diensten op Locatie erkent De KLANT dat:

- Een verzoek voor Remote Hands of Hands- on werkzaamheden dient te worden ingediend via het nummer 02 669 00 30 of via e-mail op helpdesk@techne.be en dat tijdens de kantooruren.
- De consequenties die voortvloeien uit verzoeken die door Geautoriseerd Personeel aan personeel van TECHNE IT SOLUTIONS en/of haar toeleverancier(s) zijn gedaan, geheel voor rekening van de KLANT zullen en niet kunnen leiden tot enige aansprakelijkheid van TECHNE IT SOLUTIONS en/of haar toeleverancier(s).

2.7 Gepland Onderhoud

Dienstbeschrijving

TECHNE IT SOLUTIONS voert om haar netwerk in optimale conditie te houden onderhoudswerkzaamheden uit conform een daartoe bestemde planning.

Verplichtingen TECHNE IT SOLUTIONS

- TECHNE IT SOLUTIONS zal werkzaamheden die leiden tot mogelijke dienstonderbreking melden bij de De KLANT.
- Deze melding zal worden gepost op de Colocatie mailinglijst, 24 uur voordat de werkzaamheden plaatsvinden.
- Uitgesloten van de 24 uur meldingsplicht zijn noodreparaties en spoedeisende beveiligingsupdates.

Verplichtingen KLANT

Ten aanzien van Gepland Onderhoud erkent de KLANT dat:

- De beschikbaarheid van de Colocatie Dienstverlening van 24 x 7 uur geen Garantie inhoudt op de beschikbaarheid van de overige af te nemen diensten.
- TECHNE IT SOLUTIONS geplande onderhoudswerkzaamheden uit dient te (laten) voeren, waaronder, doch niet beperkt tot, netwerkonderhoud, het vervangen van defecte onderdelen of het testen van de no-break (de back-up faciliteit die bij stroomuitval zorgdraagt voor een onafgebroken netspanning), en dat deze werkzaamheden een onderbreking van de beschikbaarheid van de overige af te nemen Dienstverlening kunnen veroorzaken.

2.8 Technische Ondersteuning

Dienstbeschrijving

TECHNE IT SOLUTIONS biedt de KLANT technische ondersteuning bij de Colocatie Dienstverlening. Het betreft hier uitsluitend ondersteuning door de Helpdesk van TECHNE IT SOLUTIONS.

Verplichtingen TECHNE IT SOLUTIONS

- De Helpdesk is 5 dagen per week geopend en is telefonisch bereikbaar op nummer 02 669 00 30, maandag t/m vrijdag 8.00 – 17.30 uur (Uitgezonderd hierop zijn feestdagen en andere door TECHNE IT SOLUTIONS vooraf aangekondigde vrije dagen.)
- Tevens is er een noodnummer beschikbaar voor storingen buiten de openingstijden van de Helpdesk. Dit nummer is 02 669 00 31. Aan het gebruik van dit nummer zijn extra kosten verrekend. Zo wordt er steeds een minimum van 1 manuur werk verrekend aan een tarief van 200%.

Verplichtingen KLANT

De KLANT erkent dat:

- Uitsluitend de opgegeven Contactpersonen gerechtigd zijn om contact op te nemen met de Helpdesk om technische ondersteuning te verzoeken.

2.9 Storingsmelding

Dienstbeschrijving

TECHNE IT SOLUTIONS voert actief storingsmeldingen uit.

Verplichtingen TECHNE IT SOLUTIONS

- De Helpdesk zal storingen melden op het twitter feed van TECHNE IT SOLUTIONS
- Storingen binnen de openingstijden worden aangenomen op nummer 02 669 00 30
- TECHNE IT SOLUTIONS kent een acceptatietijd storingen van 4 uur.
- TECHNE IT SOLUTIONS kent geen vaste oplostijd bij storingen.
- TECHNE IT SOLUTIONS behoudt zich het recht voor om eventueel gemaakte kosten verband houdend met onterechte meldingen aan de KLANT in rekening te brengen.

Verplichtingen KLANT

- Alleen de opgegeven Contactpersonen zijn gemachtigd om contact op te nemen met de Helpdesk voor het doen van een storingsmelding.
- In geval van een storing neemt de KLANT contact op met TECHNE IT SOLUTIONS.
- De KLANT dient maximaal twee e-mailadressen aan TECHNE IT SOLUTIONS door te geven, die worden toegevoegd aan de Colocatie mailinglist voor storingsmeldingen.
- Bij storingen buiten openingstijden dient contact te worden opgenomen met permanentie via 02 669 00 31.

2.10 Abuse

Dienstbeschrijving

Op de Colocatie Dienstverlening is het abuse-beleid van TECHNE IT SOLUTIONS van toepassing. Dit abuse-beleid houdt kort gezegd in dat de KLANT zelf verantwoordelijk is voor de veiligheid van zijn eigen systemen en dat TECHNE IT SOLUTIONS maatregelen neemt wanneer de veiligheid in het geding is. Dit kan inhouden dat TECHNE IT SOLUTIONS de dienst (tijdelijk) afsluit wanneer dat nodig is.

Rechten en verplichtingen van TECHNE IT SOLUTIONS

- TECHNE IT SOLUTIONS is gerechtigd, indien Apparatuur onvoldoende is beveiligd, de Apparatuur van de KLANT af te sluiten van internet.
- TECHNE IT SOLUTIONS is gerechtigd de internetverbinding af te sluiten, indien Apparatuur overlast veroorzaakt en/of misbruikt wordt, bijvoorbeeld (maar niet uitsluitend) voor spam- en dDos aanvallen.
- TECHNE IT SOLUTIONS zal het plaatsen van een zogenaamde abuse -filter melden aan de KLANT. Deze e-mail wordt minimaal verstuurd naar het e-mailadres van het beheeraccount dat bij de Colocatie Dienstverlening is inbegrepen.

Verplichtingen KLANT

KLANT dient ervoor te zorgen at geen strafbare en/of inbreuk makende gegevens, programmatuur of informatie aanwezig zijn op de apparatuur.

Gevolg te geven aan verzoeken van TECHNE IT SOLUTIONS en/of verzoeken van derden gebaseerd op klachten tot verwijdering en/of aanpassing van de onder a) beschreven inhoud aanwezig op de COLOCATIE.

KLANT is verplicht alle regels en reglementen na te leven betreffende de plaatsing van illegale informatie in het Koninkrijk België alsook de internationale verdragen ter zake.

- De KLANT dient ervoor te zorg te dragen dat zijn apparatuur voldoende beveiligd is tegen hacking en misbruik. Dit betekent bijvoorbeeld – maar niet uitsluitend – dat de KLANT verplicht is zorg te dragen voor:
 - o Het up- to-date houden van het operating system en de geïnstalleerde software;
 - o Veilige gebruikersnamen en wachtwoorden;
 - o Afdoende beveiliging van services die via het netwerk toegankelijk zijn voor derden (denk hierbij aan open relays en proxies, ft -servers etc);
 - o Security software zoals virusscanner en firewall.
- De KLANT is verantwoordelijk voor het voorkomen van misbruik van de Dienstverlening.
- De KLANT verplicht zichzelf en zijn eventuele klanten te voldoen aan de „nettiquette“. meer informatie over nettiquette op <https://nl.wikipedia.org/wiki/Nettiquette>

- Wanneer zich een incident heeft voorgedaan en TECHNE IT SOLUTIONS heeft de Dienstverlening afgesloten, dan zal de KLANT daarvan per e-mail aan het beheeraccount op de hoogte worden gesteld. De KLANT wordt geacht hierop te reageren.
- Apparatuur welke afgesloten is valt buiten de beschikbaarheids - verantwoordelijkheid van TECHNE IT SOLUTIONS. Alszodanig valt deze apparatuur dus ook buiten de Service Levels die opgenomen zijn in deze Overeenkomst.

Hoofdstuk 3 Algemeen

Apparatuur

De KLANT erkent ten aanzien van de apparatuur waarop de Colocatie Dienstverlening betrekking heeft, dat:

- De KLANT zelf zorg dient te dragen voor de aanwezigheid van geschikte apparatuur, alsmede voor de installatie, het testen, het onderhoud en de verzekering daarvan (hieronder wordt o.a. verstaan dat computers een behuizing dienen te hebben en servers uit en aan moeten kunnen worden gezet).
- De KLANT verantwoordelijk is voor de compatibiliteit en de correcte werking van zijn apparatuur en eventuele toevoegingen, alsmede voor een correcte werking met de apparatuur en de racks van TECHNE IT SOLUTIONS en/of haar toeleverancier(s), die gebruikt worden voor de Dienstverlening.
- De KLANT geen toevoegingen of verandering zal (doen) aanbrengen aan de apparatuur en de racks van TECHNE IT SOLUTIONS en/of haar toeleverancier(s) worden gebruikt voor het uitvoeren van de dienstverlening, zonder uitdrukkelijke toestemming van TECHNE IT SOLUTIONS.
- Het TECHNE IT SOLUTIONS toegestaan is in het rack apparatuur van TECHNE IT SOLUTIONS te plaatsen, die noodzakelijk is voor de toelevering van de dienst.
- De KLANT alle racks en (rand-) apparatuur duidelijk van labels dienen te voorzien ten behoeve van de adequate uitvoering van de diensten op locatie door TECHNE IT SOLUTIONS en/of toeleverancier(s).

Beëindiging Dienstverlening

Ten aanzien van de Colocatie Dienstverlening op basis van deze Overeenkomst erkent de KLANT dat:

De apparatuur van de KLANT binnen 5 werkdagen na de beëindigingsdatum en op eigen kosten dient te worden verwijderd, waarbij het over het exacte tijdstip van verwijdering vooraf met TECHNE IT SOLUTIONS overeenstemming dient te worden bereikt.

Indien De KLANT aan het voorgaande niet voldoet, TECHNE IT SOLUTIONS het recht heeft om:

- de apparatuur deels of geheel te verwijderen en op te slaan, waarbij TECHNE IT SOLUTIONS gerechtigd is aan de KLANT de opslagkosten in rekening te brengen.
- de Apparatuur, na schriftelijke kennisgeving aan de KLANT hiervan, te verkopen en op de opbrengst eventuele openstaande vorderingen van TECHNE IT SOLUTIONS te verhalen.

Hoofdstuk 4 Service Level Agreement

Voor de Colocatie Dienstverlening worden de navolgende Service Levels door TECHNE IT SOLUTIONS gearandeerd.

Parameter	Service Level	Contractuele Boete
Uptime netwerk	99% per maand	10% van de maandelijkse abonnementswaarde
Ononderbroken stroomvoorziening	99,95% per stroomgroep	10% van de maandelijkse abonnementswaarde

Op de bovenstaande Service Levels zijn de volgende regels van toepassing:

- Service Levels en de Contractuele Boetes is de rekeneenheid de abonnementswaarde gemeten per kalendermaand.
- Bij de te behalen Service Levels en de Contractuele Boetes is de rekeneenheid de abonnementswaarde gemeten per kalendermaand.
- De up-time netwerk parameter dient gemeten te worden per kalendermaand.
- De stroomvoorziening parameter dient gemeten te worden per event.
- De KLANT is zelf verantwoordelijk voor het meten van de Service Levels en de constatering van eventuele afwijkingen.
- De administratie van TECHNE IT SOLUTIONS is leidend, behoudens tegenbewijs door De KLANT.
- Aangekondigde en geplande onderhoudswerkzaamheden worden niet meegerekend bij het bepalen van de vraag of de Service Levels zijn gehaald.
- Indien TECHNE IT SOLUTIONS een beroep kan doen op overmacht gelden de Boetes niet.
- De Contractuele Boetes zijn niet cumulatief. Indien meerdere gevolgen zijn ontstaan door een en dezelfde oorzaak dan bestaat de Contractuele Boete uit de hoogste boete.
- Ter voorkoming van (extra) schade bij storingen is het TECHNE IT SOLUTIONS toegestaan de dienstverlening tijdelijk te staken.
- De KLANT moet de storing melden binnen 4 uur na constatering, zodat TECHNE IT SOLUTIONS de storing kan verhelpen. Als De KLANT dit later doet, kan voor de tijd daarvoor de storing niet worden vergoed.
- De Service Level Garanties gelden voor de bovenstaande parameters afzonderlijk en niet voor de Colocatie Dienstverlening als geheel.
- Aanspraak op de Service Level Garantie dient binnen 30 dagen na de eerste mogelijkheid tot constatering ingediend te worden.
- Eventueel door TECHNE IT SOLUTIONS verschuldigde Contractuele Boetes zullen door TECHNE IT SOLUTIONS na acceptatie worden gecrediteerd en uitgekeerd en zijn niet verrekenbaar met facturen.

Beperkingen op Garanties en Contractuele Boetes

Op de Garanties en op het recht op daarmee samenhangende Contractuele Boetes kan door De KLANT geen beroep worden gedaan indien het niet nakomen van het gegarandeerde Service Level door TECHNE IT SOLUTIONS voortvloeit uit:

- Het handelen van de KLANT in strijd met de verplichtingen die voor hem voortvloeien uit deze Overeenkomst.
- Het handelen van een derde partij voorzover dit volgens in het

maatschappelijk verkeer geldende opvattingen voor rekening en/of risico van de KLANT, althans niet voor rekening van TECHNE IT SOLUTIONS, behoort te komen.

- Overmacht, waaronder mede wordt verstaan een al dan niet toerekenbare tekortkoming van toeleverancier(s) van TECHNE IT SOLUTIONS.

Hoofdstuk 5 Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

Algemene procedures bij de Colocation Dienstverlening.

1. Aanvraagprocedure

Een aanvraag dient door De KLANT te worden ingediend via e-mail op helpdesk@techne.be of door de de KLANT aan de accountmanager waarna het contract ondertekend verstuurd wordt aan TECHNE IT SOLUTIONS.

Binnen 8 werkdagen na ontvangst van de aanvraag, neemt TECHNE IT SOLUTIONS telefonisch contact op met de KLANT om een afspraak te maken voor de plaatsing van de apparatuur.

2. Uitbreiding diensten en/of up- downgrade

De aanvraag dienst te worden ingediend via e-mail op helpdesk@techne.be of door de KLANT aan de accountmanager te worden doorgegeven, waarna het contract verstuurd wordt aan TECHNE IT SOLUTIONS. Binnen 8 werkdagen na ontvangst van de aanvraag, bevestigt TECHNE IT SOLUTIONS de aanmaak van de uitbreiding op de Dienstverlening en/of de up- of downgrade.

3. Bezoek Datacenter

- Colocatie Klanten met een eigen, afsluitbare kast (Dedicated Rack): bij de aanvraagprocedure voor de Colocatie Dienstverlening kunnen Contactpersonen van de KLANT door TECHNE IT SOLUTIONS worden geautoriseerd voor zelfstandige toegang tot het Datacenter. Hiervoor krijgen zij de beschikking over een toegangspas. Toegang is voor hen 24 uur per dag, 7 dagen per week mogelijk.

- Colocatie klanten in een gedeelde kast (Shared Rackspace): per KLANT worden bij de aanvraagprocedure twee Contactpersonen vastgelegd. Zij krijgen toegang tot het Datacenter onder begeleiding van een medewerker van TECHNE IT SOLUTIONS. Bezoek vindt plaats op afspraak. Afspraken kunnen worden gemaakt via nummer 02 669 00 30 of helpdesk@techne.be . Bezoekers in het Datacenter zullen worden begeleid.

4. Remote hands en Hands-on werkzaamheden

Opdrachten tot het uitvoeren van Remote Hands- en/of Hands- on- werkzaamheden kunnen via e-mail op helpdesk@techne.be worden ingediend. TECHNE IT SOLUTIONS zal – indien van toepassing – voor het uitvoeren van de handelingen de prijs, de duur, eventuele implicaties met betrekking tot de Systeemomgeving en alle overige relevante informatie met betrekking tot de uitgevoerde werkzaamheden nader specificeren.

5. Wat te doen bij storing

Indien er een Storing wordt geconstateerd in de Dienstverlening van TECHNE IT SOLUTIONS, dan kan deze telefonisch op nummer 02 669 00 30 gemeld worden. Buiten openingstijden van de Helpdesk dienen storingen altijd telefonisch gemeld te worden op het hiervoor ingerichte nummer 02 669 00 31.

6. Wat te doen bij een calamiteit

Indien een situatie optreedt waardoor de continuïteit van de Dienstverlening van TECHNE IT SOLUTIONS in gevaar dreigt te komen, dienen in het Datacenter aanwezige personen dit direct te melden aan een medewerker van TECHNE IT SOLUTIONS. Indien geen medewerker van TECHNE IT

SOLUTIONS aanwezig is, dient men telefonisch contact op te nemen met het nummer 02 669 00 31 en 0476 37 24 90.

7. Verlies toegangspas

Bij diefstal of verlies van een toegangspas dient de pashouder dit uiterlijk 24 uur na diefstal of verlies te melden aan TECHNE IT SOLUTIONS op nummer 02 669 00 30.

8. Helpdesk ondersteuning

De Helpdesk van TECHNE IT SOLUTIONS is het aanspreekpunt voor de KLANT voor elke technische melding. TECHNE IT SOLUTIONS biedt de KLANT een storingsnummer voor buiten de openingstijden.

De openingstijden van de Helpdesk zijn:

- Maandag t/m vrijdag 08:00 – 17:30 uur

De Helpdesk is tijdens openingstijden bereikbaar op nummer 02 669 00 30. Buiten de openingstijden van de Helpdesk dient contact opgenomen te worden op nummer 02 669 00 31.

9. Opzeggen dienstverlening

De opzegging dient schriftelijk te worden ingediend via info@techne.be of aan de accountmanager of het salesteam te worden doorgegeven, waarna het opzegging ondertekend verstuurd wordt aan TECHNE IT SOLUTIONS. TECHNE IT SOLUTIONS neemt telefonisch contact op om een afspraak te maken voor het ophalen van de apparatuur. Apparatuur dient binnen 5 werkdagen na beëindiging van het contract te worden opgehaald.

10. Abuse

Indien TECHNE IT SOLUTIONS constateert dat het systeem overlast veroorzaakt en/of misbruikt wordt, zal TECHNE IT SOLUTIONS het systeem geheel of gedeeltelijk van internet afsluiten, ter bescherming van de data van De KLANT en de rest van het internet (een zogenaamd „filter“). TECHNE IT SOLUTIONS stelt de KLANT per e-mail op de hoogte.

11. Huisregels

In het Datacenter zijn een aantal praktische regels van toepassing waaraan bezoekers zich dienen te houden.

- Alleen door TECHNE IT SOLUTIONS geautoriseerde mensen zijn bevoegd Shared Dataracks te betreden.
- Meld calamiteiten en incidenten via 02 669 00 30 binnen de kantooruren en 02 669 00 31 buiten de kantooruren.
- Zorg voor antistatische bescherming.
- Sluit de toegangsdeuren binnen 30 seconden.
- Eten, drinken en roken mag niet in het pand; roken is in het hele pand verboden.
- Niet boren, slijpen en hakken.
- Houd alles schoon en opgeruimd. In het pand staan afvalbakken voor klein materiaal.
- Na werkzaamheden zijn de racks altijd weer afgesloten.
- Al het grotere verpakkingsmateriaal dient zelf afgevoerd te worden.

- De terminalkarretjes dienen na gebruik terug te worden gezet.
- Het is niet toegestaan dozen met apparatuur uit te pakken op de zalen. Karton dient altijd meegenomen te worden.
- Het is niet toegestaan kartonnen of ander brandbaar materiaal dozen op te slaan in de racks.

Hoofdstuk 6 Specificaties Additionele diensten

Bij de Colocatie Dienstverlening kunnen additioneel de volgende diensten worden afgenomen:

Schijfruimte t.b.v. back-up

De data van een server kan veilig opgeslagen worden op een servercluster in de systeemruimte van TECHNE IT SOLUTIONS. Hiervoor is een quotum aan schijfruimte beschikbaar. TECHNE IT SOLUTIONS is niet verantwoordelijk voor het (laten) maken van de back-ups en het eventuele terugzetten ervan.

Extra (redundante) netwerkaansluitingen

Alle racks zijn via 1 gbit/s aansluiting verbonden met de backbone van TECHNE IT SOLUTIONS. Het netwerk van TECHNE IT SOLUTIONS is redundant uitgevoerd. Hierbinnen zitten racks in een van de twee netwerken. Het rack kan worden verbonden met een switch in het andere netwerkdeel, waardoor extra redundantie wordt gerealiseerd. Om een extra netwerk-aansluiting te realiseren wordt een extra UTP- kabel tussen het rack en de switch aangelegd.

Connectie inbel-, DSL-toegang

Een extra verbinding naar Apparatuur door middel van een inbel- of een breedbandverbinding. TECHNE IT SOLUTIONS kan in deze behoefte voorzien. Alle grote providers zijn aanwezig in het datacenter. De KLANT dient zelf een verbinding af te nemen bij de provider, TECHNE IT SOLUTIONS levert uitsluitend voor deze optie een verbinding van het patch-panel naar de kast van de KLANT. TECHNE IT SOLUTIONS zal de benodigde informatie geven voor het aanvragen van de lijn. Wanneer monteurs voor installatie toegang moeten krijgen tot de kast van de KLANT, verloopt dit via de normale toegangsprocedure.

Hands-on werkzaamheden

Tijdens kantooruren kan een medewerker van TECHNE IT SOLUTIONS dienst doen als ogen en handen van de KLANT. De TECHNE IT SOLUTIONS-medewerker kan, onder verantwoordelijkheid van de KLANT, eenvoudige handelingen uitvoeren.

Hands-on werkzaamheden kunnen worden doorgegeven via het nummer 02 669 00 30 of via het adres helpdesk@techne.be

Hoofdstuk 7 Contactmatrix

Hieronder volgt een opsomming van alle genoemde telefoonnummers en adressen in deze Service Overeenkomst Colocatie.

Afdeling	Telefoonnummer	Dienst/ adres of opmerking
Helpdesk	02 669 00 30	Technische ondersteuning. Openingstijden ma. t/m zo. 08.00 – 17.30 uur.
Noodnummer TECHNIEK IT SOLUTIONS	02 669 00 31	Meldingen storingen buiten de Helpdesk openingstijden.