

BIJLAGE 2

DIENSTBESCHRIJVING DATA FACILITIES CO-LOCATIE



DATA.FACILITIES
For Datacenter Innovation

Data Facilities DF1
Boyleweg 2
3208 KA Spijkenisse

Data Facilities DF2
Moezel 3-5
2491 CV The Hague

info@dfbv.net - www.dfbv.net

1. Inleiding

De oplossingen van Data Facilities voor Co-locatie hosting bieden u die zekerheid die u nodig heeft bij het managen van ICT binnen en buiten de onderneming:

1. U plaatst uw ICT-apparatuur binnen het Data Facilities Datacenter (de Co-locatie).
2. Data Facilities zorgt voor de beschikbare fysieke ruimte (het "Rack") waarbij het al mogelijk is gebruik te maken van onze diensten vanaf ¼ Rack.
3. Data Facilities zorgt voor de connectie met de diverse aanbieders van dataverbindingen (internet en business connect), welke aanwezig zijn in de Data Facilities Meet Me Room.
4. Data Facilities zorgt voor een continue stroom- en koelvoorziening met redundantie tot op zeer hoog niveau. Ook draagt Data Facilities zorg voor beveiliging, brandpreventie, -detectie en -blussing waarbij gebruik wordt gemaakt van de laatste "state of the art" technieken.
5. U heeft 24 uur per dag, 7 dagen per week toegang tot uw apparatuur en data.
6. Data Facilities stelt, indien gewenst, ondersteunende diensten ter beschikking.

2. Het Data Facilities Datacenter

Onze 19" (inch) Racks in het Data Facilities Datacenter staan permanent voor u klaar. Zodra u als gevolg van de groei van uw onderneming behoefte heeft aan een uitbreiding van uw ICT-infrastructuur kan Data Facilities daar voor zorgen. Wanneer u nu reeds rekening houdt met een dergelijke uitbreiding en het wenselijk vindt dat uw Racks aaneengesloten staan is het verstandig nu ruimte te reserveren.

Het Data Facilities Datacenter heeft een redundante infrastructuur inclusief systemen die een continue dienstverlening mogelijk maken. Data Facilities garandeert u:

- continue stroomtoevoer (Uninterruptable Power Supply), op verzoek redundant via gescheiden paden (A en B Feed naar uw rack(s))
- adequate koeling van alle systemen en ruimten binnen het datacenter
- back-up noodstroom generatoren
- op uw verzoek, meervoudige aansluitingen op de Data Facilities glasvezel infrastructuur, de koppelpunten op landelijk niveau of internet
- 24/7 beveiliging en toegang aan daartoe geautoriseerde personen door middel van beveiligingspersoneel, camera's en toegangscontrole.
- Geavanceerde branddetectie en brandbestrijdingsmiddelen



DATA.FACILITIES
For Datacenter Innovation

Data Facilities DF1
Boyleweg 2
3208 KA Spijkenisse

Data Facilities DF2
Moezel 3-5
2491 CV The Hague

info@dfbv.net - www.dfbv.net

3. Functionele beschrijving

3.1 Specificaties Co-locatie

Data Facilities biedt u de volgende Rack opties:

Rack	Max Vermogen (standaard)*
1 x 19inch rack(60x100cm,47U)	4500Watt
1 x 19inch rack(60x100cm,47U)	3500Watt
½ x 19inch rack(60x100cm,22U)	2300 Watt

**op uw verzoek eventueel uit te breiden*

Standaard omvat een Rack de volgende componenten:

- Een powerfeed 230V AC, 16 A
- Een powerbar (stroom verdeel doos,9-wegs)
- Montage materiaal voor uw (server) units

3.2 Installatie

Installatie van het Rack bestaat uit:

- de planning en voorbereidingen;
- installatie van de stroomtoevoer, koeling en dataverbindingen in het Rack
- coördinatie van de gehele installatie.

3.3 Stroomverbruik

Elke type Rack heeft een van te voren bepaalde standaard hoeveelheid vermogen (kW) tot zijn beschikking. Het wattage is inclusief het gebruik van de gemeenschappelijke ruimtes, oftewel het gebruik van verlichting, airconditioning, UPS (Uninterruptible Power Supply), generator en stroomvoorziening bedoeld voor de apparatuur in het Rack.

Indien het standaard vermogen dat contractueel is vastgelegd wordt overschreden zal een toeslag in rekening worden gebracht overeenkomstig de dan geldende Data Facilities Tarievenlijst. Belangrijk punt hierbij is dat de mogelijkheid extra vermogen te gebruiken niet door Data Facilities gegarandeerd is . Daarbij heeft Data Facilities tevens het recht



DATA.FACILITIES
For Datacenter Innovation

Data Facilities DF1
Boyleweg 2
3208 KA Spijkenisse

Data Facilities DF2
Moezel 3-5
2491 CV The Hague

info@dfbv.net - www.dfbv.net

om, indien een Opdrachtgever gedurende een periode van 3 maanden het contractueel vastgelegde vermogen overschrijdt, de Opdrachtgever in een hogere staffel te plaatsen weke overeenkomt met het vermogen dat in de voorgaande 3 maanden is verbruikt. Het Data Facilities Datacenter maakt gebruik van het zogenaamde “cold corridor”-principe. Hierbij worden een koude en een warme gang gecreëerd hetgeen een sterk energiebesparend effect heeft. Koude lucht wordt door de vloer aangevoerd in de koude gang. De gekoelde lucht wordt door apparatuur in de Racks aangezogen en aan de achterzijde in de warme gang uitgeblazen. Om de efficiënte luchtkoelingstroom te optimaliseren worden open ruimtes tussen de apparatuur in de Racks dicht gemaakt waardoor koude lucht niet rechtstreeks kan ontsnappen van de koude naar de warme gang.

3.4 First Line Support

Inbegrepen in de prijs welke maandelijks aan Opdrachtgever in rekening wordt gebracht is 1 uur per Rack Level 1 ondersteuning (First Line Support). Bij een ½ en ¼ Rack bedraagt dit 30 minuten per maand. Deze Support wordt 24 uur per dag, 7 dagen per week verleend door zeer ervaren netwerkengineers, die de Contractant bij diverse handelingen kunnen ondersteunen. Niet gebruikte uren kunnen niet mee worden meegenomen naar de volgende maand. Indien meer dan de standaard hoeveelheid support is gewenst zal dit tegen de geldende Data Facilities tarieven in rekening worden gebracht.

De First Line Support bestaat onder andere uit maar is niet beperkt tot:

- Toezicht bij geautoriseerde installaties
- Afhandelen ontvangst goederen wanneer Opdrachtgever niet aanwezig is.
- Bevestiging/ afhandelen toegangsprocedures of ondersteuningsverzoeken
- Het loggen of rapporteren van toegangs- of ondersteuningsverzoeken
- Beantwoording van telefonische verzoeken of vragen
- Cable tracing
- Het loggen van verleende support (voortgang)

Verzoeken voor het verlenen van First Line Support kunnen alleen gedaan worden door daartoe geautoriseerd personeel van Opdrachtgever. Bij een verzoek tot support dient het volgende te worden opgegeven:

- Naam van de Opdrachtgever
- Naam van de persoon die het verzoek doet en zijn of haar contact gegevens
- Gedetailleerde informatie over de locatie van de apparatuur en eventueel de verbinding die het betreft
- Grondige beschrijving van gewenste support



DATA.FACILITIES
For Datacenter Innovation

Data Facilities DF1
Boyleweg 2
3208 KA Spijkenisse

Data Facilities DF2
Moezel 3-5
2491 CV The Hague

info@dfbv.net - www.dfbv.net

Voor een verzoek tot support worden standaard 15 minuten gerekend; indien nodig wordt de verleende support steeds met 15 minuten verlengd. Deze worden in mindering gebracht op het maandelijkse tegoed. Wanneer de ondersteuning het tegoed overstijgt wordt de overige tijd in rekening gebracht.



DATA.FACILITIES
For Datacenter Innovation

Data Facilities DF1
Boyleweg 2
3208 KA Spijkenisse

Data Facilities DF2
Moezel 3-5
2491 CV The Hague

info@dfbv.net - www.dfbv.net

4. Implementatie en Levertijd

Na een formele opdrachtverstrekking worden operationele gegevens verzameld en zal de kastruimte bij het Datacenter worden besteld. Het aanvraagproces heeft betrekking op de installatie en inrichting van de kastruimte, de invoering van administratieve gegevens, aansluit- en bandbreedtegegevens.

Zodra de bestelling bij het datacenter is bevestigd, wordt er naar gestreefd om de oplevering binnen 30 werkdagen te laten plaatsvinden. Zodra het Rack wordt opgeleverd, is deze gereed voorplaatsing van één of meerdere servers.

Data Facilities verzorgt de bekabeling naar het Rack alsmede de aanwezigheid van een patch panel in ieder rack op de datavloer.

Opdrachtgever dient er zorg voor te dragen dat zijn servers passen in de Racks van 60x100 cm alsmede in de 19" (19 inch) profielen.

5. Onderhoudswerkzaamheden

Het kan voorkomen dat in het Datacenter onderhoud plaats vindt. Dergelijke onderhoudswerkzaamheden zullen indien zij van invloed zijn op Racks en/of apparatuur van Opdrachtgever ruimschoots van tevoren door Data Facilities aangekondigd worden.

Data Facilities en haar leveranciers hebben te allen tijde toegang tot de Racks ten einde onderhoud te plegen of storingen te verhelpen.

6 Huisregels

Bij het gebruik van het Datacenter dienen bepaalde regels en voorschriften (hierna "Huisregels") in acht te worden genomen. Naleving van deze regels is zowel in het belang van Opdrachtgever als dat van andere gebruikers van het Datacenter.

De huisregels kunnen worden onderscheiden in:

- 6.1 Veiligheidsregels
- 6.2 Gedragsregels
- 6.3 Regels bij rookontwikkeling of brand
- 6.4 Regels ter bevordering van de naleving
- 6.5 Regels ter regulering van bezoek aan het Datacenter
- 6.6 Regels voor afhandeling goederen

Data Facilities is te allen tijde gerechtigd de Huisregels aan te passen.



DATA.FACILITIES
For Datacenter Innovation

Data Facilities DF1
Boyleweg 2
3208 KA Spijkenisse

Data Facilities DF2
Moezel 3-5
2491 CV The Hague

info@dfbv.net - www.dfbv.net

6.1 Veiligheidsregels

Ten einde de veiligheid van de in het Datacenter aanwezige mensen en goederen te garanderen dienen bezoekers aan het Datacenter (zoals maar niet beperkt tot personeel en leveranciers van Opdrachtgever) de volgende veiligheidsregels te allen tijde in acht te nemen:

1. Het is ten strengste verboden data op te slaan, te verwerken dan wel hier activiteiten mee te verrichten welke in strijd zijn met geldende wet- en/of regelgeving, onrechtmatig zijn dan wel inbreuk maken op rechten van derden. Als voorbeeld kan hier worden genoemd kinderporno, data die inbreuk maken op auteursrecht of persoonsgegevens waarvan de opslag of verwerking strijdig is met geldende wetgeving.
2. Het is niet toegestaan zaken binnen het Datacentrum te brengen die schade kunnen veroorzaken aan mensen, apparatuur of data. Specifiek valt hierbij te denken aan:
 - a) licht ontvlambare, explosieve, giftige of radioactieve stoffen, zuren of basen of containers met gas onder druk;
 - b) vloeistoffen in het algemeen (kleine hoeveelheden schoonmaakmiddelen bijvoorbeeld voor het schoonmaken van een beeldscherm zijn wel toegestaan);
 - c) eet- en drinkwaren.
3. Het is niet toegestaan het Datacentrum te betreden onder invloed van alcohol, drugs of andere geestverruimende of bedwelmende middelen.
4. Het is binnen het Datacenter niet toegestaan om te roken of open vuur te gebruiken.
5. Het is niet toegestaan zich op te houden in andere computerruimten dan die waar de apparatuur van Opdrachtgever is ondergebracht. Het is nadrukkelijk verboden om de belendende beveiligde computerruimte te betreden.
6. Toegangsdeuren dienen te allen tijde worden gesloten na binnen- of buitentreden.
7. Zaken mogen niet onbeheerd in het Datacenter worden achtergelaten. Data Facilities zal dergelijke zaken direct verwijderen en mogelijk zelfs vernietigen.
8. Koffers, tassen, dozen maar ook voertuigen mogen te allen tijde worden onderzocht. Weigering om hieraan medewerking te verlenen zal leiden tot ontzegging van de toegang.
9. Bij betreding van de beveiligde computerruimte waar Opdrachtgever's apparatuur opgesteld staat dient men zich te vergewissen van de aanwezigheid en de locatie van a) Deurontgrendeling; b) Brandmelder; c) Brandblusser; d) Alternatieve uitgang en vluchtroutes.
10. Ieder handelen of nalaten dat kan leiden tot een gevaarlijke situatie of de mogelijkheid tot letsel- of zaakschade in zich draagt dient te worden vermeden. Indien dergelijk handelen toch noodzakelijk is, is dit alleen toegestaan nadat Data Facilities hiervan in kennis is gesteld.
11. Letsel- en of zaakschade dient te allen tijde onverwijld aan Data Facilities te worden gemeld.



DATA.FACILITIES
For Datacenter Innovation

Data Facilities DF1
Boyleweg 2
3208 KA Spijkenisse

Data Facilities DF2
Moezel 3-5
2491 CV The Hague

info@dfbv.net - www.dfbv.net

12. Opdrachtgever's apparatuur dient te voldoen aan de geldende Nederlandse normen voor brand- en elektrische veiligheid en elektromagnetische afscherming, waaronder inbegrepen de ESD veiligheidsnormen en eisen zoals vastgesteld door ESD (Electrostatic Discharge Association).
13. Werkzaamheden aan apparatuur of bedrading waarbij het risico bestaat in contact te komen met netspanning mogen uitsluitend uitgevoerd worden door bevoegde personen volgende de norm NEN 3140;
14. Elektrische schokken veroorzaakt door netspanning of elektrostatische ontlading moeten terstond bij Data Facilities worden gemeld;
15. Bij installatie, onderhoud en bediening van apparatuur dienen te allen tijde de installatie- en veiligheidsinstructies van de fabrikant te worden opgevolgd.
16. Bij verhoogd risico op letsel bij uitvoering van werkzaamheden in de beveiligde computerruimte wordt verzocht de receptie of bewakingsdienst daarvan in kennis te stellen;
17. Indien cliënt binnen het Data Facilities gebouw letsel oploopt in de vorm van schaaf- snij- of brandwonden en/of kneuzingen dan dient deze zich terstond te melden bij de receptie welke over een EHBO-does beschikt of kan doorverwijzen naar een bedrijfshulpverlener.

6.2 Gedragsregels

Ten einde de overlast voor de in het Datacenter aanwezige mensen en goederen te beperken dienen bezoekers aan het Datacenter (zoals maar niet beperkt tot personeel en leveranciers van Opdrachtgever) de volgende gedragsregels te allen tijde in acht te nemen:

1. Men dient zich te allen tijde te gedragen overeenkomstig de algemeen geldende normen voor fatsoen en goed gedrag.
2. Instructies van Data Facilities medewerkers en bewakingsbeambten dienen te allen tijde te worden opgevolgd.
3. Het is niet toegestaan eet- en drinkwaren te nuttigen dan wel bij zich te dragen buiten de hiertoe specifiek aangewezen ruimte in de ontvangsthal van het Data Facilities gebouw. Hier bevindt zich ook een frisdrankautomaat.
4. Het is niet toegestaan vloertegels of racks op te tillen of te verplaatsen.
5. Men dient de kortste weg te volgen om de apparatuur van Opdrachtgever bereiken.
6. Doorgangen en Corridors dienen te allen tijde vrij te worden gehouden van obstakels en belemmeringen.
7. Het is niet toegestaan andere dan de eigen apparatuur aan te raken dan wel anderszins te beïnvloeden.
8. Opdrachtgever dient derden (zoals door haar ingehuurde leveranciers of dienstverleners) te allen tijde fysiek te begeleiden.
9. Het is uitsluitend toegestaan apparatuur te plaatsen in de door Data Facilities toegewezen apparatuurkast(en).



DATA.FACILITIES
For Datacenter Innovation

Data Facilities DF1
Boyleweg 2
3208 KA Spijkenisse

Data Facilities DF2
Moezel 3-5
2491 CV The Hague

info@dfbv.net - www.dfbv.net

10. Men mag uitsluitend gebruik maken van de toegewezen elektriciteitsvoorziening. Storingen dienen direct aan Data Facilities te worden gemeld.
11. Verpakkingen in welke vorm dan ook zijn niet toegestaan op de Datavloer. Verpakkingsmaterialen van apparatuur dient direct van de Datavloer te worden verwijderd. Dit materiaal kan in de ontvangstruimte van het Data Facilities gebouw worden achtergelaten waarna Data Facilities voor de afvoer zorg zal dragen.
12. Het leggen van kabels en/of bedrading buiten de apparatuurkasten mag slechts geschieden na voorafgaand schriftelijk toestemming van Data Facilities.
13. Camera's of andere beeld opname apparatuur mogen in het Datacenter alleen worden gebruikt na uitdrukkelijke toestemming van Data Facilities.

6.3 Regels bij rookontwikkeling of brand

Bij rookontwikkeling dient als volgt te worden gehandeld:

1. Tracht de rookontwikkeling te stoppen door het uitschakelen van de apparatuur (onder geen beding mag de defecte apparatuur opnieuw worden inschakeld voordat nadere inspectie door Data Facilities heeft plaatsgevonden) waarna het Datacenter en/of de Datavloer direct dient te worden verlaten;
2. Het incident dient direct te worden gemeld bij de een van de Data Facilities medewerkers.

Bij brand dient als volgt te worden gehandeld:

1. Sla direct alarm door het afdekglas van een **RODE BRANDMELDER** te verbreken waardoor de brandweer, de bewakingsbeambte en verantwoordelijke Data Facilities medewerker gealarmeerd zullen worden.
2. Tracht daarna de brand te stoppen met behulp van de brandblusser bij de toegangsdeur van de computerruimte. Indien dit niet lukt dient men per direct de computerruimte en het pand te verlaten waarbij geen gebruik mag worden gemaakt van de lift.

Indien de brand automatisch wordt gedetecteerd zal de blusgasinstallatie automatisch in werking treden. Hierbij zal een geluid signaal klinken. Men dient de computerruimte per direct te verlaten omdat de computerruimte binnen 30 seconden zal worden gevuld met Argonite blusgas waardoor alle aanwezige zuurstof zal worden verdrongen. Hierna dient men per direct het pand te verlaten waarbij geen gebruik mag worden gemaakt van de lift.

6.4 Toegang aan het Datacenter



DATA.FACILITIES
For Datacenter Innovation

Data Facilities DF1
Boyleweg 2
3208 KA Spijkenisse

Data Facilities DF2
Moezel 3-5
2491 CV The Hague

info@dfbv.net - www.dfbv.net

Toegang tot het Datacenter is alleen toegestaan aan specifiek namens Opdrachtgever geautoriseerde personen (hierna de “Bezoeker”). Deze bezoekers dienen voorafgaand bij Data Facilities te worden geregistreerd. De volgende regels dienen te worden gevolgd:

1. Ieder bezoek dient bij Data Facilities te worden aangemeld;
2. Bij de Data Facilities receptie wordt bij het tonen van een geldig legitimatiebewijs een toegangsbadge verstrekt.
3. De toegangsbadge biedt in toegang tot het Datacenter en de Datavloer.
4. Bij het verlaten van het Data Facilities gebouw dient men zich af te melden bij de receptie of via de terminal buiten het Datacenter. Kastsleutels en toegangsbadge worden ingeleverd voor het verlaten van het pand.

6.5 Regels voor afhandeling goederen

Goederen die verstuurd worden aan het Datacenter moeten ruim van tevoren (minmaal 48 uur) worden aangekondigd bij de Data Facilities site manager. Daarbij dienen de volgende gegevens te worden verstrekt:

- Afleverdatum;
- Aantal pakketten of pallets;
- Naam van het koeriersbedrijf;
- Contactgegevens van de ontvanger voor o.a. ontvangstbevestiging.

Opdrachtgever krijgt vervolgens een referentienummer hetwelk op de af te leveren goederen dient te worden vermeld. Als er meerdere losse goederen worden afgeleverd dienen deze een label te hebben met daarop het referentienummer en nummering van de goederen (doos 1 van 3, doos 2 van 3 etc.).

Na ontvangst van de goederen wordt de Opdrachtgever geïnformeerd over de ontvangen goederen. Dit bericht bevat een ontvangstreferentie nummer dat gebruikt dient te worden bij het ophalen van de goederen. Niet vooraf aangekondigde of onbekende pakketten worden geweigerd.

Opdrachtgever kan de goederen ophalen bij de Data Facilities servicedesk onder vermelding van het ontvangstreferentie nummer. De Opdrachtgever wordt verzocht om de goederen vervolgens direct uit te pakken en het verpakkingsmateriaal weg te gooien in de daarvoor bestemmende containers (dozen dienen zo plat mogelijk te worden gemaakt).

Goederen kunnen gratis worden opgeslagen voor een periode tot 5 werkdagen. Wanneer goederen langer dan 5 werkdagen moeten worden opgeslagen dan gelden hiervoor aanvullende kosten. Deze staan vermeld op het tariefoverzicht voor Data Facilities.

Grote goederen of zeer zware goederen (zoals racks) kunnen alleen in overleg met Data Facilities worden afgeleverd en slechtst beperkt tijdelijk worden opgeslagen.



DATA.FACILITIES
For Datacenter Innovation

Data Facilities DF1
Boyleweg 2
3208 KA Spijkenisse

Data Facilities DF2
Moezel 3-5
2491 CV The Hague

info@dfbv.net - www.dfbv.net



DATA.FACILITIES
For Datacenter Innovation

Data Facilities DF1
Boyleweg 2
3208 KA Spijkenisse

Data Facilities DF2
Moezel 3-5
2491 CV The Hague

info@dfbv.net - www.dfbv.net