



Dienstbeschrijving 'Managed server'

Inleiding

Deze dienstbeschrijving geeft weer wat de dienst 'Managed Server van Solcon' omvat.

Deze dienstbeschrijving maakt deel uit van de overeenkomst tussen Solcon Internetdiensten B.V. en de klant voor de afname van de dienst 'Managed Server van Solcon'. In totaliteit bestaat de overeenkomst uit de 'Algemene leveringsvoorwaarden Solcon Internetdiensten', deze dienstbeschrijving en het aanvraagformulier (check). Dit geheel vormt het set aan leveringsvoorwaarden waaronder deze dienst wordt geleverd.

Algemeen

De dienst managed server bestaat uit het door Solcon beschikbaar stellen van het private gebruik van een server plus eventuele applicaties aan de klant. Deze server is geplaatst in het datacentrum van Solcon Internetdiensten en wordt beheerd door systeembeheerders, op een door de klant bepaalde wijze.

Een directe, redundante en snelle koppeling met het internet maakt onderdeel uit van de dienst, evenals noodstroomvoorziening, toegangscontrole, branddetectie & blusapparatuur en een installatie voor klimaatbeheersing.

Er is een aantal configuraties beschikbaar, uiteenlopend van een lichte server voor eenvoudige toepassingen tot een zware server die voor complexe taken kan worden ingezet.

Daarnaast is er keuze uit een aantal mogelijkheden van beheer, op basis van:

- Beheer op werkdagen van 0800-1700 uur of op basis van 24 uur per dag / 7 dagen in de week,
- Beheer op alleen de hardware van de server of beheer op hard-en software.

Er kan een keuze worden gemaakt uit een Linux of Microsoft Windows gebaseerd Operating System en bijbehorende applicaties. Licenties op de software van Microsoft worden uitgegeven op basis van het SPLA (Service Provider License Agreement) model.

Vooraf kan een aantal applicaties worden geïnstalleerd op de server die beheerd gaan worden door Solcon. Vervolgens kan de server worden ingezet als bijvoorbeeld een webserver, mailserver, databaseserver of DNS-server.

Definities

O.S.: Operating System. Op een managed server kan naar keuze Linux of Microsoft Windows als Operating System worden gebruikt.

NBD: Next Business Day.

Business Day: Maandag tot en met Vrijdag van 0800-1700 uur, met uitzondering van erkende feestdagen.

Server: het hardwareplatform, eventueel met bijbehorend Operating System, waarvan het gebruik door Solcon ter beschikking wordt gesteld aan de klant.

De dienst Managed Server

De dienst Managed Server bestaat uit twee componenten:

- Het hardware-platform, gehost in het datacentrum van Solcon,
- Het operating-system en de eventuele applicaties die hierop actief zijn.

Het hardware-platform is in een aantal uitvoeringen leverbaar:

Type	Uitvoering	Geheugen	Opslag	Rackspace (U)	Stroompunt #
DELL R300	Dual Core Intel Xeon E3113 3Gh	1 GB	2 X 250 GB 7200 RPM SATA	1	1
DELL 1950	Quad core Intel XEON L5410 2,33 GHz	4 GB	3 X 300 GB 15 K SAS RAID 5 (Hot Plug)	1	1
DELL 2950	Quad core Intel XEON X 5450 3 GHZ redundante voeding	8 GB	4 X 300 GB 15 K SAS RAID 1 + 0 (HotPlug)	2	2



Dienstbeschrijving 'Managed server'

Bij oplevering is op de server het gewenste Operating System en het eventuele set aan applicaties geïnstalleerd. Na plaatsing in het datacenter van Solcon en invoering in de administratieve systemen wordt het gebruik van de server ter beschikking gesteld aan de klant, middels een overdrachtsdocument.

Er zijn eenmalige kosten verbonden aan het opleveren van de server en maandelijkse kosten aan het gebruik van de server. Deze worden door Solcon aan de klant in rekening gebracht, conform de bepalingen in de Algemene Voorwaarden.

Er is keuze uit de volgende uitvoeringen van de dienst 'managed server':

- Beheer op hardware: dit houdt in dat Solcon Internetdiensten verantwoordelijk is voor het dagelijks beheer van de hardware van de server. Hierbij wordt hardware vervangen zodra deze niet (goed) meer functioneert. Het administrator-password wordt beschikbaar gesteld aan de klant. Er is nadrukkelijk geen enkele vorm van beheer op de aanwezige software van toepassing. De server wordt op basis van Linux (Debian 4.0) of Microsoft Windows en een firewall opgeleverd aan de klant.
- Beheer op hardware en software. Naast het beheren van de hardware vormt ook het beheer van het Operating System en de vooraf gedefinieerde applicaties onderdeel van dit Servicelevel. Alle 'upgrades' en 'patches' die voor het op de server aanwezige Operating System en de geïnstalleerde applicaties uitkomen zullen worden geïnstalleerd. Daarnaast hoort het dagelijks maken van een backup van het gehele systeem (inclusief klantdata) bij deze uitvoering van de dienst.

Deze diensten kunnen worden afgenomen op basis van een 8 * 5 Next Business Day Service Level of op basis van een 24 * 7 Service Level:

- 8 * 5 Next Business Day houdt in dat storingen bij Solcon kunnen worden aangemeld op werkdagen tijdens normale kantooruren (0800-1700). Uiterlijk de volgende werkdag om 17.00 uur zijn deze storingen verholpen.
- Een 24 * 7 service level houdt in dat storingen in de dienstverlening op elk moment van de dag kunnen worden gemeld en dat deze binnen 4 uur zijn verholpen (indien het een defect in de hardware betreft) of binnen 8 uur (in geval er een storing in de software aanwezig is). Het herstellen van de functionaliteit van de server binnen de overeengekomen tijdsduur van het servicelevel kan in dit laatste geval bestaan uit het terugzetten van de meest recente backup van het systeem op een server.

Voor beide servicelevels geldt dat de responsetijd 2 uur bedraagt. Dit houdt in dat binnen 2 uur gestart wordt met het uitvoeren van de correctieve acties.

Op bovenstaande servicelevels geldt een zogenaamd 'boetebeding': indien de overeengekomen hersteltijd niet wordt gehaald kan er achteraf door de klant een beroep worden gedaan op de boeteclausule.

In het geval van een 8 * 5 NBD servicelevel geldt er bij elke overschrijding van de overeengekomen hersteltijd (hierbij op te tellen: de responsetijd) per aangesloten tijdsblok van 8 uur een boetebeding van 10 % van het abonnementsbedrag op maandbasis, met een maximum van 5 blokken per maand en dus een maximum van de helft van het verschuldigde maandbedrag.

Indien een 24 * 7 servicelevel is overeengekomen geldt er bij elke overschrijding van de overeengekomen hersteltijd (hierbij op te tellen: de responsetijd) per blok van 4 uur een boetebeding van 10 % van het abonnementsbedrag op maandbasis, met een maximum van 10 blokken per maand en een maximum van het gehele verschuldigde maandbedrag voor de dienst.

De klant is zelf verantwoordelijk voor de constatering dat het overeengekomen servicelevel niet gehaald is en dient dit binnen 30 dagen na de storing te melden via het daarvoor bestemde formulier op de website van Solcon.

De administratieve systemen van Solcon zijn in principe leidend bij de vaststelling of het servicelevel al dan niet gehaald is, tenzij de klant tegenbewijs kan leveren.

Vorderingen uit hoofde van de boeteclausule zijn niet verrekenbaar met de reguliere facturen van de dienst 'managed server'.

Vier mogelijke uitvoeringen van de dienst 'managed server'

De verschillende opties leiden tot de vier volgende uitvoeringen van de dienst 'managed server':

- Type 1: beheer op hardware op basis van 8 * 5 NBD. Klant krijgt administratorrechten op de server en kan alleen aanspraak maken op ondersteuning vanuit Solcon indien er een storing in de hardware is, op werkdagen tussen 0800-1700 uur.
- Type 2: beheer op hardware op basis van 24 * 7. Klant krijgt administratorrechten op de server en kan alleen aanspraak maken op ondersteuning vanuit Solcon indien er een storing in de hardware is, 24 uur per dag, 7 dagen in de week.
- Type 3: beheer op hardware, het O.S. en de vooraf gedefinieerde applicaties op basis van 8 * 5 NBD. De klant kan aanspraak maken op ondersteuning vanuit Solcon indien het functioneren van de server verstoord is, op werkdagen tussen 0800-1700 uur.
- Type 4: beheer op hardware, het O.S. en de vooraf gedefinieerde applicaties op basis van 24 * 7. De klant kan aanspraak maken op ondersteuning vanuit Solcon indien het functioneren van de server verstoord is, 24 uur per dag, 7 dagen in de week.



Dienstbeschrijving 'Managed server'

Type 1 is de standaard uitvoering van de dienst 'managed server'.

Type 2, 3, en 4 kunnen tegen een maandelijks meerprijs worden afgenomen.

Ondersteunde applicaties

Solcon biedt de mogelijkheid om een aantal applicaties te beheren op basis van bovenstaande uitvoeringen. Alleen de in deze dienstbeschrijving opgenomen applicaties kunnen onderdeel vormen van de beheersovereenkomst. Hiermee kan de server worden ingezet als web-, mail-, database-of DNS-server.

Uitvoeringen op basis van Linux

Indien de dienst in de uitvoering van Type 1 of Type 2 wordt afgenomen (alleen beheer op hardware) dan wordt de server opgeleverd op basis van Linux als O.S. en een firewall. De klant krijgt de beschikking over het administrator password, vervolgens vindt het softwarematige beheer van de server en van eventuele applicaties geheel plaats onder verantwoordelijkheid van de klant.

Een uitvoering Type 3 of 4 kan op basis van onderstaande applicaties worden opgeleverd.

Het Operating System betreft altijd Debian 4. Hierop kan een firewall worden geactiveerd, waarna de server vervolgens kan worden ingezet als:

- Webserver op basis van Apache 2, met gebruikmaking van:
- ProFTP
- PHP 5
- MySQL 5
- PhpMyAdmin
- PostgreSQL 8.1
- PhpPgAdmin

Bij het gebruik als webserver gelden de volgende uitgangspunten:

- als webserver wordt Apache 2 gebruikt. Met PHP 5 en MySQL 5 of PostgreSQL 8 kan de klant zelf websites hosten op de server;
- de wijzigingen worden met ProFTP doorgevoerd;
- het beheer zal uitgevoerd worden met PHPMyAdmin of PhpPgAdmin, waarbij de klant zelf databases kan aanmaken en inrichten;
- virtual hosts en FTP-users worden door Solcon aangemaakt;
- monitoring van de server wordt door Solcon uitgevoerd met Nagios en Cacti (aantal processen, dataverkeer interne interface, dataverkeer externe interface, diskpace, CPU usage, load average, memory usage, swap usage en beschikbaarheid afgenomen services).

Ook is het mogelijk de server in te zetten als Mailserver op basis van Exim 4 of Dovecot, aangevuld met :

- MySQL 5;
- Squirrelmail.

Bij het gebruik als mailservers gelden de volgende uitgangspunten:

- als mailservers wordt Exim 4 gebruikt;
- e-mail wordt ontvangen en verzonden via het SMTP-protocol;
- e-mail wordt opgehaald via POP3 en/of IMAP (Dovecot);
- e-mail-adressen en e-mail-boxen worden standaard aangemaakt door Solcon;
- monitoring van de server wordt door Solcon uitgevoerd met Nagios en Cacti (aantal processen, dataverkeer interne interface, dataverkeer externe interface, diskpace, CPU usage, load average, memory usage, swap usage en beschikbaarheid afgenomen services).

Het is daarbij mogelijk om aanvullend de volgende diensten af te nemen:

- webmail m.b.v. Squirrelmail;
- De mogelijkheid om zelf mail-adressen, mail-boxen, autoresponders en forwards aan te maken bestaat hierbij.

Tenslotte kan de server ingezet worden als DNS-server op basis van BIND 9.

Combinaties van Web-, Mail-en DNS-server zijn mogelijk.

Optioneel kan er gekozen worden voor een web-en mailservers op basis van Plesk 8, met gebruik van:

- Qmail
- Apache 2 (webserver)
- DNS Bind (DNS-server)
- Webmail
- MySQL 5



Dienstbeschrijving 'Managed server'

Bij het gebruik als Plesk-server gelden de volgende uitgangspunten:

- Veel mogelijkheden tot eigen beheer door eindgebruiker;
 - Mogelijkheid van aanmaken van virtual hosting accounts (hosting van websites);
 - e-mail-adressen aanmaken;
 - DNS entries toevoegen;
 - SQL beheren.
-
- voor het bovengenoemde beheer krijgt de klant een Plesk-account op clientniveau;
 - het beheer van alle services op admin-niveau (voor Qmail, Apache, etc.) wordt door Solcon verzorgd, om de SLA te kunnen garanderen;
 - monitoring van de server wordt door Solcon uitgevoerd met Nagios en Cacti (aantal processen, dataverkeer interne interface, dataverkeer externe interface, diskpace, CPU usage, load average, memory usage, swap usage en beschikbaarheid afgenomen services).

Alle pakketten worden geïnstalleerd op basis van 'stable-packages'.

Uitvoeringen op basis van Microsoft Windows

Naast een uitvoering en applicaties op basis van Linux is de dienst 'managed server van Solcon' ook leverbaar op basis van Microsoft Windows en hieraan gelieerde applicaties.

Als Operating System wordt als standaard Microsoft Windows Server Web Edition aangeboden. Andere vormen van een O.S. en bijbehorende applicaties kunnen worden afgenomen, op basis van een SPLA (Service Provider License Agreement). De hiervoor maandelijks verschuldigde bedragen zullen door Solcon worden geïnd en vervolgens worden afgedragen aan Microsoft.

Indien de dienst in de uitvoering van Type 1 of Type 2 wordt afgenomen (alleen beheer op hardware) dan wordt de server opgeleverd met Windows Server Web Edition als O.S. en een firewall. De klant krijgt de beschikking over het administrator password, vervolgens vindt het beheer van de server en van eventuele applicaties geheel plaats onder verantwoordelijkheid van de klant.

Solcon kan de dienst 'Managed Server van Solcon' in de volgende uitvoeringen opleveren en beheren:

Basisuitvoering met Windows Server en een firewall inclusief:

- Webserver IIS of,
- Microsoft Exchange 2003 of,
- SQL server 2005 of,
- Microsoft Terminal Server of,
- File- en printserver

Combinaties van bovenstaande applicaties zijn mogelijk.

Ook kan er gekozen worden voor een uitvoering met Small Business Server. Inbegrepen is het gebruik van:

- Exchange,
- SQL server

Optioneel is het gebruik van Webserver IIS. De standaard uitvoering van Small Business Server wordt opgeleverd inclusief 5 eind-gebruiker licenties.

Dagelijks beheer

Na oplevering van de server en de eventueel hierop geïnstalleerde applicaties wordt het gebruik van de server overgedragen aan de klant. Solcon voorziet in het technisch beheer op deze server, conform het overeengekomen servicelevel. Het beheer omvat het onderstaande:

Preventief onderhoud

Preventief onderhoud betreft onderstaande activiteiten die vanuit Solcon worden ondernomen, eventueel in samenspraak met de klant:

- signaleren van trends, vaak voorkomende problemen, onderlinge verbanden en oorzaken, bewaken van de verwerkingscapaciteit van de hosted server en het signaleren van capaciteitsproblemen;
- leveren en installeren van upgrades en patches op het O.S. en de applicaties die onder de beheerovereenkomst vallen. Het betreft hier slechts upgrades en patches voor zover Solcon Internetdiensten deze van meerwaarde vindt voor het functioneren van de managed server;
- optimaliseren van de server, voor wat betreft beschikbaarheid, toegankelijkheid en vertrouwelijkheid van de door Solcon beheerde applicaties;
- beheren van de technische systeemdokumentatie en het configuratieoverzicht;
- op verzoek beschikbaar stellen van het actuele configuratieoverzicht;
- op wekelijkse basis testen van noodstroomvoorzieningen in het datacentrum van Solcon;



Dienstbeschrijving 'Managed server'

- bijwerken van benodigde antivirus-voorzieningen, waarbij opdrachtnemer vanzelfsprekend afhankelijk is van de preventieve kracht van de door derden beschikbaar gestelde middelen;
- het verkrijgen en vernieuwen van benodigde SSL-certificaten.

Correctief onderhoud

Correctief onderhoud betreft onderstaande activiteiten die vanuit Solcon worden ondernomen, eventueel in samenspraak met de klant:

- testen of de server bereikbaar is;
- oplossen van incidenten in de dienstverlening (herstellen van het functioneren van de managed server en reparatie of vervanging van defecte onderdelen).

Operationeel beheer

Operationeel beheer betreft onderstaande activiteiten die vanuit Solcon worden ondernomen, eventueel in samenspraak met de klant:

Op verzoek van de klant worden ook functionele standaardwijzigingen op de server uitgevoerd, welke vallen binnen het reguliere beheer.

Alle zaken die daarbuiten vallen (i.c. grootschalige aantallen wijzigingen, projecten e.d.) kunnen aangevraagd worden, waarbij Solcon deze op basis van nacalculatie kan uitvoeren. Uiteraard voor zover dit mogelijk is met de kennis en kunde van de Solconmedewerkers.

Overleg en rapportage

- verzorgen van rapportage over de dienstverlening van Solcon;
- onderhouden van contractrelaties en bewaken van afspraken met de klant.

Ondersteuning

Solcon stelt een Service desk ter beschikking voor het aannemen van incidentmeldingen en verzoeken om support. Deze is bereikbaar op basis van de in het servicelevel overeengekomen tijdstippen.

Algemeen bepalingen in het dagelijks gebruik van dienst 'Managed Server'

Beleid ten aanzien van Spam

Het is niet toegestaan om spamberichten te verzenden of spam-nieuwsberichten te plaatsen via het netwerk van Solcon.

Daarnaast is niet toegestaan servers aan het netwerk van Solcon te koppelen die onvoldoende beveiligd zijn tegen misbruik door derden terwijl de beheerder van de server op de hoogte had kunnen zijn van veiligheidsrisico's in de gebruikte apparatuur of software (bijvoorbeeld achterstallige updates/patches).

Het versturen van reclame-mail is slechts toegestaan wanneer deze mail voldoet aan de wettelijke regels zoals deze te vinden zijn op onder meer de site van de OPTA (www.opta.nl)

Solcon is gerechtigd maatregelen te nemen tegen (het versturen van) spam. Tenzij sprake is van een extreme of spoedeisende kwestie stelt Solcon, alvorens maatregelen te nemen, eerst de klant in de gelegenheid om zelf passende maatregelen te nemen.

Van de data die door of namens een klant op de server van Solcon wordt geplaatst garandeert Solcon Internetdiensten de integriteit en het eigendomsrecht van de klant. Nimmer zal deze data anders dan strikt uit hoofde van beheerdoeleinden op enigerlei wijze worden aangewend.

Het is niet toegestaan de dienst 'Managed Server' noch enig product -op welke wijze dan ook - te gebruiken of laten gebruiken voor het verrichten en/of mogelijk maken van ongeoorloofd gebruik en/of onrechtmatige handelingen en/of strafbare feiten.

De volgende handelingen worden in ieder geval als ongeoorloofd gebruik aangemerkt:

- het plegen van inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van derden, diefstal;
- de onrechtmatige en/of strafbare verspreiding van geheime of vertrouwelijke informatie;
- de onrechtmatige of strafbare verspreiding van teksten en/of beeld- en geluidsmateriaal, waaronder racistische uitingen, kinderporno, crimineel dataverkeer, beledigende uitingen en zgn. "mailbommen";
- computervrededebreuken ("hacken") via de Dienst en/of met gebruikmaking van enig Product of het Internet en handelingen ter voorbereiding hierop (zoals het zogenaamde "poortscannen");
- vernieling, beschadiging of onbruikbaar maken van systemen of geautomatiseerde werken en software van anderen;
- het verspreiden van virussen of het anderszins opzettelijk verstoren van communicatie of gegevensopslag;
- het zich verschaffen van toegang tot het Internet of tot andere Netwerken door middel van valse sleutels, valse codes, valse hoedanigheden;
- het zich verschaffen van toegang tot (delen van) het Internet of Netwerken waarvan het duidelijk is dat deze toegang niet voor de Contractant of de gebruiker van de Dienst open staat;
- het verzenden van zogenaamde "Spam" (ongevraagde e-mail in grote hoeveelheden).

Het plaatsen van content op de server welke in strijd is met de goede zeden (in ieder geval vallen hieronder: pornografische, racistische, discriminerende, godlasterende of haatdragende teksten en/of afbeeldingen) is niet toegestaan.