

Bijlage 2 Programma van Eisen

Middels de aanbesteding selecteert AD (Opdrachtgever) een datacenter partij, die beschikt over één of meer datacenters en waarbij voldaan wordt aan de hierna beschreven criteria. De eisen worden beschreven in tabelvorm.

1. Algemeen

No.	Beschrijving
1-1	De door Opdrachtnemer aan te bieden Housing faciliteit is ondergebracht in een datacenter welke voldoet aan de definitie: "Een gebouw dat uitsluitend gericht is op Housing van hosting-infrastructuur."
1-2	Het datacenter is 7x24 uur toegankelijk, rekening houdend met de beveiligingseisen t.a.v. toegangscontrole.
1-3	De Opdrachtnemer biedt flexibiliteit ten aanzien van af te nemen rackruimte en stroom, zowel naar boven als naar beneden.
1-4	De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever tenminste 4 weken van tevoren in het geval dat er grootschalig onderhoud plaats gaat vinden dat mogelijk effect heeft op de beschikbaarheid van de dienstverlening van de Opdrachtgever.

2. Beveiliging

No.	Beschrijving
2-1	• Toegang tot het deel van het datacenter waar apparatuur van de Opdrachtgever wordt gehost, wordt uitsluitend verleend aan daartoe door de Opdrachtgever geautoriseerde personen. Deze personen zijn ofwel van de Opdrachtgever zelf, van de Opdrachtnemer of van derden. • Autorisaties door de Opdrachtgever kunnen uitsluitend gegeven worden door een beperkte lijst van functionarissen van de ICT-afdeling van de Opdrachtgever. Deze lijst wordt opgenomen in een DAP. • De toegangsrechten voor deze personen moeten periodiek vernieuwd worden door de Opdrachtnemer. • Deze personen hebben uitsluitend toegang tot facilitaire ruimten (WC, pantry, e.d.) en de ruimte(n) waarin racks van de Opdrachtgever zijn opgesteld.
2-2	• De (fysieke of digitale (Wenselijk)) sleutel(s) waarmee toegang verkregen wordt tot de 19" racks van de Opdrachtgever, zijn uniek voor de Opdrachtgever en zijn alleen beschikbaar gedurende de periode dat werkzaamheden verricht moeten worden in de betreffende 19" racks. • Indien digitale sleutels worden gebruikt, dan kennen deze een beperkte geldigheidsduur.
2-3	Er is videobewaking op het terrein en bij de ingang van het datacenter en bij de diverse ruimten, o.a. ook de ruimte waarin de racks van de Opdrachtgever staan opgesteld. Deze beelden zijn opvraagbaar middels een protocol.
2-4	Zowel niet geslaagde - als wel geslaagde pogingen tot ongeoorloofde toegang tot ruimten en 19" racks van de Opdrachtgever wordtesignaleerd en gemeld aan de Opdrachtgever.

	Niet geslaagde pogingen worden gemeld binnen 24 uur. Wel geslaagde pogingen worden gemeld binnen 15 minuten.
2-5	Het datacenter is zodanig gecompartmenteerd dat derde partijen alleen toegang kunnen verkrijgen tot ruimten waar zij werkzaamheden dienen uit te voeren. Denk hierbij aan aparte ruimten voor UPS-en, luchtbehandelingen, NSA's, etc.
2-6	Gedurende kantoortijden is er op aanvraag personeel van de Opdrachtnemer of derden aanwezig ten behoeve van receptie, technische ondersteuning, beveiliging, etc.

3. Stroomvoorziening

No.	Beschrijving
3-1	Het datacenter heeft een PUE van $\leq 1,50$ gerekend voor TOTAL POWER CONSUMPTION/ HOSTING POWER CONSUMPTION (HPC).
3-2	De stroomvoorziening is redundant uitgevoerd op een minimaal niveau, gelijkwaardig aan TIER II classificatie van het Uptime Institute. Zie: www.uptimeinstitute.com . NB: gelijkwaardig betekent dat eenzelfde beschikbaarheidsniveau gegarandeerd kan worden. De topologie hoeft niet gelijk te zijn, maar afwijkingen moeten wel onderbouwd worden. Er dient tenminste een no-break installatie te zijn om stroompieken en korte stroomonderbrekingen op te vangen en meerdere NSA's om langere stroomonderbrekingen op te vangen.
3-3	Elk rack voor de Opdrachtgever beschikt over zowel een A-Feed als een B-Feed ten behoeve van redundante aansluiting van ICT-componenten.
3-4	De stroomvoorziening in de server/storage racks is voldoende om high-density server/storage oplossingen in full height 19" racks te ondersteunen: per rack is het mogelijk om maximaal 6 KW per feed af te nemen. Dit vermogen kan ook geleverd worden i.g.v. noodstroom in bedrijf is.
3-5	Het is mogelijk om per rack de stroom/vermogensopname en verbruik te monitoren.
3-6	Het totaal stroomverbruik van de Opdrachtgever wordt gemeten en gerapporteerd.
3-7	Inschrijver dient energiekosten uitsluitend te factureren op basis van het daadwerkelijke verbruik door Opdrachtgever. Dit houdt in dat er geen energiekosten worden gefactureerd die niet daadwerkelijk zijn verbruikt door Opdrachtgever.
3-8	Tijdens de onboarding, wanneer bijvoorbeeld de apparatuur nog moet worden geplaatst en de connectiviteit tussen het datacenter en de carrier moet worden gerealiseerd, heeft Opdrachtgever geen verplichting tot stroomafname. Gedurende deze periode worden alleen de energiekosten in rekening gebracht voor de energie die daadwerkelijk wordt verbruikt door Opdrachtgever.

4. Luchtbehandeling

No.	Beschrijving
4-1	De housing faciliteit is voorzien van luchtbehandeling, welke bestaat uit luchtfiltering en koeling, zodat geborgd is dat er met schone en droge lucht wordt gekoeld.

4-2	De koelvoorziening is redundant uitgevoerd op een minimaal niveau, gelijkwaardig aan de TIER II classificatie van het Uptime Institute. zie www.uptimeinstitute.com . NB: gelijkwaardig betekent dat eenzelfde beschikbaarheidsniveau gegarandeerd kan worden. B.v. de betrokken systemen zijn ook aangesloten op de noodstroomvoorzieningen.
4-3	Housing provider mag een inlaat temperatuur van maximaal 27 graden Celsius hanteren.

5. Blussing

No.	Beschrijving
5-1	Branddetectie en blussing is ingericht conform best-practices voor datacenters en is qua concept minimaal gelijkwaardig aan de TIER II classificatie van het Uptime Institute. Zie: www.uptimeinstitute.com . NB: minimaal gelijkwaardig betekent dat eenzelfde beschikbaarheidsniveau gegarandeerd kan worden. B.v. de betrokken systemen zijn ook aangesloten op noodstroomvoorzieningen.
5-2	In het geval dat blussing noodzakelijk is in een ruimte, dan is deze zodanig dat gevolgschade door blussing zo beperkt mogelijk is.
5-3	In het geval van een incident waarbij blussing is uitgevoerd in de ruimte waarin de racks van de Opdrachtgever staan opgesteld, dan wordt Opdrachtgever binnen 15 minuten ingelicht.
5-4	In het geval van een incident waarbij blussing is uitgevoerd in/direct rond de racks van de Opdrachtgever, dan wordt de Opdrachtgever binnen 15 minuten ingelicht.

6. Behuizing

No.	Beschrijving
6-1	De hosting infrastructuur van de Opdrachtgever wordt ondergebracht in één van de MER's in het datacenter van de housing provider in full height 19" racks: • Welke door de Opdrachtnemer geleverd worden; • Die afsluitbaar zijn aan zowel de voor- als achterzijde; • Met voldoende blindpanelen om optimale koeling te realiseren; • Die -samen met de computervloer- geschikt zijn high-density ICT-apparatuur te dragen; • Die voldoende ruim zijn om full-width/full-depth apparatuur te kunnen plaatsen, waarbij nog voldoende ruimte overblijft voor bekabeling; • Die voorzien zijn van een cable managementsysteem; • Die zo geplaatst zijn dat er voldoende bewegingsruimte buiten de racks is om apparatuur in/uit te bouwen en te verplaatsen, zonder een noodzaak om deze te moeten kantelen; • Die ten behoeve van de Opdrachtgever direct aansluitend bij elkaar geplaatst is wat betreft de initiële afname. NB: labelen van bekabeling in de 19" racks wordt door de Opdrachtgever uitgevoerd. Labelen van bekabeling buiten de 19" racks wordt door de Opdrachtnemer uitgevoerd.

6-2	Ten behoeve van server, storage en communicatieapparatuur zijn tenminste 8 racks beschikbaar en deze zijn naar wens schaalbaar en eenvoudig aansluitbaar.
6-3	De ruimte in 19" racks wordt niet gedeeld met andere organisaties.
6-4	Het is in uitzonderingssituaties mogelijk om een eigen specifiek rack te plaatsen.

7. Connectivity

No.	Beschrijving
7-1	Tussen het netwerk van de Opdrachtgever en het datacenter wordt een redundante verbinding gerealiseerd door Opdrachtgever volgens de volgende uitgangspunten: - Gebruik maken van carrier SSGA en/of Trent; - Primair en secundaire gescheiden Dark-fibre traces.
7-2	Het primair tracé vanuit Stadhuis Arnhem of Dataplace Arnhem naar de locatie van het datacenter mag maximaal 80 km zijn. Het secundair tracé vanuit Stadhuis Arnhem of Dataplace Arnhem naar de locatie van het datacenter dient een andere route te volgen dan het primaire tracé. Het secundair tracé mag langer zijn dan 80 km.
7-3	De aangeboden housing faciliteit/datacenter voorziet in voldoende carriers ten behoeve van de volgende verbindingen: - Carrier Vodafone (GTvast); - Internet, breedband tenminste 10 Gbps; - Diginet.
7-4	Redundante verbindingen komen via verschillende tracés binnen in het datacenter.

8. Diensten

No.	Beschrijving
8-1	De aangeboden housing faciliteit beschikt tenminste over de volgende ruimten/faciliteiten: - Een loading-bay/ontvangst ruimte voor apparatuur; - Crash kar. - Kleine "grijpvoorraad" aan Gereedschap/montagemateriaal. - Transport/lift wagen(s) om apparatuur te vervoeren; - Een staging area waar apparatuur uitgepakt kan worden en voorbereid kan worden voor installatie; - Een pauze/lunch ruimte; - Een pantry, waar diverse dranken gehaald kunnen worden; - Een garderobe; - Toilet; - Parkeerplaats.
8-2	Het is mogelijk om "remote hands" van de Opdrachtnemer af te nemen voor diverse werkzaamheden, b.v. ontvangst van goederen, uitpakken, intern vervoeren, resetten van apparatuur, begeleiden van derde partijen op verzoek van de Opdrachtgever.

8-3	De Opdrachtnemer geeft advies omtrent de optimale inrichting en installatie van apparatuur in de 19" kasten.
8-4	De Opdrachtnemer biedt een webportaal omgeving aan ten behoeve van: - Het beheren van de lijst met medewerkers van de Opdrachtgever en externe die toegang mogen verkrijgen tot de 19" racks van de Opdrachtgever; - Het beheren van de lijst met "beheerders" van bovengenoemde lijst; - Het aanmelden van medewerkers voor de uitvoering van werkzaamheden op specifieke data; - Het inzien van actuele verbruikscijfers (totaal, per rack); - Het inzien van facturen; - Changekalender van de inschrijver.

9. Service level agreement

No.	Beschrijving
9-1	Prijzen voor ondersteuning op locatie Prijzen zullen overeengekomen worden in het prijzenblad. Alle diensten die beschreven worden in deze SLA eisen moeten terugkomen in de prijzen van het prijzenblad. De prijzen voor "standaard dienstverlening" is een vaste all-in prijs in het prijzenblad. Deze dienstverlening wordt afgenomen door de Opdrachtgever. De prijzen voor de "extra af te nemen dienstverlening" wordt apart geprijsd en zijn optioneel af te nemen door Opdrachtgever.
	Standaard dienstverlening
9-2	Openstellingstijden van het Datacenter 7x 24 uur
9-3	Ondersteuning bij toegang op locatie Datacenter Het Datacenter moet kunnen voldoen aan de volgende eisen: • Toegang bij uitzondering (white list/lijst met namen wie toegang mag hebben), aanmelden via een aanmeldtool is vereist en iedere bezoeker wordt gecontroleerd met identificatieplicht. • Toegang wordt alleen verleend voor de duur van de aanvraag. • Bezoekers krijgen alleen toegang tot de eigen ruimte. Leveranciers van Opdrachtgever die optreden namens Opdrachtgever worden gezien als medewerkers van Opdrachtgever. • Toegang tot het Datacenter zijn voor mensen en goederen gescheiden. • Het bezoek wordt altijd begeleid door een medewerker van het Datacenter. • Het Datacenter beschikt over een technische helpdesk voor ondersteuning, die 7x24 uur bereikbaar is. Het Datacenter moet voor het gebruik door Opdrachtgever het volgende beschikbaar hebben: - Verrijdbare werkplek: monitoren, toetsenborden, muizen

	- oordoppen - Gereedschap en montagemateriaal
9-4	Incident Management Opdrachtgever verwacht de volgende ondersteuning van de medewerkers van het Datacenter bij het oplossen van incidenten: • Reboot van de apparatuur (op verzoek) van Opdrachtgever • (Proactieve) troubleshooting bij verlies van power in een patchkasten kooi/kabinet • (Proactieve) troubleshooting bij toename van temperatuur (hoger dan normaal) • Fysiek <u>kas</u>onderhoud (vervanging, reparatie van deur/slot/kaartlezer etc) • Eventueel oplossen netwerkverstoring (totaal of gedeeltelijk) De Opdrachtnemer beschikt over een centraal punt voor het aanmelden en afhandelen van alle incidenten (Servicedesk) met betrekking tot alle diensten die aan de Opdrachtgever worden geleverd. De Servicedesk voorziet ook in statusinformatie over de gemelde incidenten en moet bereikbaar zijn via diverse communicatiemiddelen (telefoon, e-mail). Voor het afhandelen van storingen en incidenten heeft de Opdrachtnemer een storingsnummer beschikbaar. Beschikbaar op alle kalenderdagen tussen 0:00 en 24:00 uur dient een deskundige medewerker (met voldoende technische kennis) van de Opdrachtnemer de telefoon binnen 30 seconden te beantwoorden, eventueel met gebruik van een keuzemenu. Het telefoonnummer van de servicedesk is geen betaalnummer. Medewerkers van de servicedesk zullen communiceren met de contactpersonen van de Opdrachtgever in het Nederlands. Bij elk contact dat redelijkerwijs leidt tot verdere actie van de Opdrachtnemer, wordt aan het einde het referentienummer (ticketnummer) van dit contact gemeld. Indien het contact via e-mail verloopt, stuurt de Opdrachtnemer een e-mail naar de afzender. Bij incidentmeldingen dient een ontvangstbevestiging per e-mail te worden verzonden naar de Opdrachtgever.
9-5	Oplostijden en responsetijden Opdrachtnemer garandeert dat op 95% van ingediende meldingen (incidenten) tijdig (inhoudelijk relevant) wordt gereageerd, conform onderstaande responsetijden:

Prioriteit, Oplostijd en norm gemelde incidenten (tabel 1)

Prioriteit	Reactietijd telefonisch	Reactietijd e-mail	Status updates	Oplostijd (max)
P1(calamiteit)	30 seconden	Niet	Per 30 minuten	4 werkuren
P2 (urgent)	30 seconden	30 minuten	Per 60 minuten	1 werkdag
P3 (middel)	30 seconden	30 minuten	Een keer per werkdag	5 werkdagen
P4 (laag)	30 seconden	30 minuten	Één keer per twee werkdagen	10 werkdagen

P1 storingen worden alleen telefonisch gemeld. P2 tot en met P4 kunnen zowel telefonisch als via e-mail worden gemeld.

Opdrachtnemer garandeert dat 95% van ingediende meldingen (incidenten) tijdig worden opgelost, conform onderstaande oplostijden:

- * Prioriteit 1 - oplostijd: 4 kantooruren
- * Prioriteit 2 - oplostijd: 1 werkdag
- * Prioriteit 3 - oplostijd: 5 werkdagen
- * Prioriteit 4 - oplostijd: 10 werkdagen

Prioriteiten

		Impact		
Prio ->		Hoog	Middel	Laag
Urgentie	Hoog	1	2	3
	Middel	2	3	4
	Laag	3	4	4

Bepalen Impact:

Hoog	• Er is/dreigt ernstig productieverlies, die mogelijk kan resulteren in een hoge inkomensderving en/of hoge schadeclaim voor de gemeente en/of niet meer voldoen aan de wettelijke verplichtingen en/of; • De verstoring heeft gevolgen voor de bedrijf kritische processen en/of; • Meer dan 50% van de medewerkers van de klant kan niet werken en/of; • Dienstverlening naar burgers is verstoord; • Er is sprake van een serieuze security dreiging.
Middel	• Er is/dreigt productieverlies wat mogelijk kan resulteren in een inkomstenderving en/of schadeclaims voor de gemeente en/of; • De verstoring raakt een groot deel van de medewerkers (10% of meer van alle eindgebruikers van de klant) of één of meerdere niet bedrijf kritische processen.
Laag	• Er is geen productieverlies, en/of; • De verstoring raakt één of enkele medewerkers, die niet werken met bedrijf kritische processen.

	<table><tr><th colspan="2">Bepalen Urgentie:</th></tr><tr><td>Hoog</td><td> - Dienstverlening moet direct hersteld worden, en/of; - Er is geen workaround of andere tijdelijke oplossing beschikbaar om verder te kunnen werken. </td></tr><tr><td>Middel</td><td> - De dienstverlening hoeft niet direct hersteld te worden, maar wel zo spoedig mogelijk, en/of; - De werkzaamheden (bij gebruiker) zijn redelijk eenvoudig uit te stellen, terwijl er geen workaround of andere tijdelijke oplossing beschikbaar is om verder te kunnen werken. </td></tr><tr><td>Laag</td><td> - De oplossing kan langere tijd op zich laten wachten, en/of; - Er is een workaround of andere tijdelijke oplossing beschikbaar, zodat er verder gewerkt worden. </td></tr></table>	Bepalen Urgentie:		Hoog	- Dienstverlening moet direct hersteld worden, en/of; - Er is geen workaround of andere tijdelijke oplossing beschikbaar om verder te kunnen werken.	Middel	- De dienstverlening hoeft niet direct hersteld te worden, maar wel zo spoedig mogelijk, en/of; - De werkzaamheden (bij gebruiker) zijn redelijk eenvoudig uit te stellen, terwijl er geen workaround of andere tijdelijke oplossing beschikbaar is om verder te kunnen werken.	Laag	- De oplossing kan langere tijd op zich laten wachten, en/of; - Er is een workaround of andere tijdelijke oplossing beschikbaar, zodat er verder gewerkt worden.							
Bepalen Urgentie:																
Hoog	- Dienstverlening moet direct hersteld worden, en/of; - Er is geen workaround of andere tijdelijke oplossing beschikbaar om verder te kunnen werken.															
Middel	- De dienstverlening hoeft niet direct hersteld te worden, maar wel zo spoedig mogelijk, en/of; - De werkzaamheden (bij gebruiker) zijn redelijk eenvoudig uit te stellen, terwijl er geen workaround of andere tijdelijke oplossing beschikbaar is om verder te kunnen werken.															
Laag	- De oplossing kan langere tijd op zich laten wachten, en/of; - Er is een workaround of andere tijdelijke oplossing beschikbaar, zodat er verder gewerkt worden.															
9-6	Escalatiematrix De volgende escalatiematrix moeten worden afgestemd en gehanteerd. Bij het niet halen van de oplostijden of responsetijden zal er via deze matrix worden geëscaleerd. <table><tr><th>Escalatie-niveau</th><th>Rol Opdrachtgever</th><th>Rol Opdrachtnemer</th></tr><tr><td>1</td><td>Operationeel Verantwoordelijke</td><td>Operationeel Verantwoordelijke</td></tr><tr><td>2</td><td>Operationeel Verantwoordelijke Contract- Leveranciersmanager</td><td>Operationeel Verantwoordelijke</td></tr><tr><td>3</td><td>Operationeel Verantwoordelijke Contract- Leveranciersmanager Contracteigenaar</td><td>Operationeel Verantwoordelijke Teamleider Operationeel Verantwoordelijke</td></tr><tr><td>4</td><td>Contract- Leveranciersmanager Contracteigenaar Manager ICT</td><td>Operationeel Verantwoordelijke Teamleider Operationeel Verantwoordelijke Management</td></tr></table>	Escalatie-niveau	Rol Opdrachtgever	Rol Opdrachtnemer	1	Operationeel Verantwoordelijke	Operationeel Verantwoordelijke	2	Operationeel Verantwoordelijke Contract- Leveranciersmanager	Operationeel Verantwoordelijke	3	Operationeel Verantwoordelijke Contract- Leveranciersmanager Contracteigenaar	Operationeel Verantwoordelijke Teamleider Operationeel Verantwoordelijke	4	Contract- Leveranciersmanager Contracteigenaar Manager ICT	Operationeel Verantwoordelijke Teamleider Operationeel Verantwoordelijke Management
Escalatie-niveau	Rol Opdrachtgever	Rol Opdrachtnemer														
1	Operationeel Verantwoordelijke	Operationeel Verantwoordelijke														
2	Operationeel Verantwoordelijke Contract- Leveranciersmanager	Operationeel Verantwoordelijke														
3	Operationeel Verantwoordelijke Contract- Leveranciersmanager Contracteigenaar	Operationeel Verantwoordelijke Teamleider Operationeel Verantwoordelijke														
4	Contract- Leveranciersmanager Contracteigenaar Manager ICT	Operationeel Verantwoordelijke Teamleider Operationeel Verantwoordelijke Management														
9-7	Rapportages De volgende rapportages moeten opgeleverd worden door de Datacenterleverancier: - Energiemanagement en redundantie - Verbruik, inclusief % duurzame energie - Security audits, toegang logboek, en security bevoegdheden per persoon - security bevoegdheden per persoon (alleen personen met toegang tot De Connectie Patchkasten) Inzet van ondersteuning door medewerkers van Datacenter - Troubleshooting en incidenten management															
9-8	Proactief aandragen van besparingsmogelijkheden Opdrachtgever verwacht dat de Datacenterleverancier proactief voorstellen zal aandragen voor energiebesparingen, rackspacebesparingen en mogelijke andere besparingen of efficiënties.															

9-9	Proactief advies Van de leverancier van het Datacenter wordt verwacht dat er advies op alle mogelijke vlakken ter verbetering van de dienstverlening van Opdrachtgever wordt verstrekt.
9-10	Overlegstructuur <i>Operationeel overleg</i> Op verzoek/1x per kwartaal vindt er een Operationeel overleg plaats tussen Datacenterleverancier en De Connectie. - Doelstelling: Bespreken samenwerking. - Deelnemers: Senior data engineers <i>Tactisch overleg</i> Op verzoek/2x per jaar vindt er een Tactisch overleg plaats tussen Datacenterleverancier en De Connectie. - Doelstelling: Bespreken samenwerking en geleverde prestatie. Vanuit dit overleg kunnen aanpassingen in de SLA en/of DAP plaatsvinden. - Deelnemers: Senior datacenter beheer, Teamleider Infrabeheer, Contract Management <i>Strategisch overleg</i> Op verzoek/1x per jaar vindt er een Strategisch overleg plaats tussen Datacenterleverancier en De Connectie. - Doelstelling: Afstemming roadmap Datacenterleverancier en De Connectie. Dit is een benen op Tafel sessie, waarin de lange termijnvisie wordt besproken. - Deelnemers: Manager ICT, Teamleider Infrabeheer
	Aanvullende dienstverlening
10.0	Mogelijke werkzaamheden van Datacenterleverancier De volgende werkzaamheden kunnen worden gevraagd van de Datacenterleverancier. Deze werkzaamheden moeten dus kunnen worden uitgevoerd door de Datacenterleverancier. Op voorhand is echter nog niet aan te geven of, wanneer en hoe vaak Opdrachtgever van deze diensten gebruik zal maken. • In ontvangst nemen van hardware, die wordt afgeleverd bij het Datacenter. Deze hardware moet veilig worden opgeslagen tot Opdrachtgever of een van de leveranciers van Opdrachtgever de hardware komt installeren/vervangen. • Op afroepbasis moet het mogelijk zijn dat de Datacenterleverancier namens Opdrachtgever afgeleverde hardware installeert. Het Datacenter moet daar bevoegd personeel voor beschikbaar hebben. • Het Datacenterpersoneel moet (hot swappable) defecte hard disks kunnen vervangen. • Het Datacenterpersoneel adviseert proactief met betrekking tot de indeling van hardware in de gehuurde racks. • Begeleiden van 3e partijen of klanten;

	• Op verzoek kan het Datacenterpersoneel hardware van De Connectie aan- of uitzetten. • Adhoc media handling. • Adviseren bij en begeleiden van het vloerplanontwerp. • Het toepassen van de kooi/kast (nood)toegangsprocedures. • Gepland onderhoud van het Datacenter zelf uitvoeren. Gepland onderhoud van De Connectie zal door De Connectie zelf worden uitgevoerd.
--	--