

DataCenter Fryslân

Voorschriften toegangsverlening en gedragsregels voor
DataCenter Fryslân, François Haverschmidtwei 3A te Leeuwarden

Versie 1.4, februari 2010

1	Afkortingen en begrippen	3
2	Beveiliging DataCenter	4
2.1	OBSERVATIE VIA VIDEOSYSTEEM	4
2.2	OPENSTELLINGTIJDEN	4
2.3	CONTACTGEGEVENS.....	4
3	Toegangsregeling DataCenter.....	5
3.1	AUTORISATIEBEVOEGDE EN ESCALATIES.....	5
3.2	ESCALATIES.....	5
3.3	AANMELDING VAN BEZOEK	5
3.4	AFMELDING.....	6
3.5	REACTIETIJDEN	6
3.6	PERSONEN WELKE KRACHTENS WETTELIJKE REGELING TOEGANG HEBBEN.....	6
3.7	LEGITIMATIE.....	6
4	Afleveringen en opslag	7
5	Veiligheid en gezondheid.....	8
5.1	BIJZONDERE WERKZAAMHEDEN.....	8
5.2	VEILIGHEID.....	8
6	Verantwoordelijkheden klant.....	9
6.1	AFVAL.....	9
6.2	BEZOEKERS	9
6.3	BEREIKBAARHEIDSGEGEVENS	9
6.4	VERLIES PAS	9
6.5	BETREDEN DATAVLOER	9
6.6	VERLATEN DATACENTER	9
7	Boeteclausule	10
7.1	BOETES	10
7.2	HET NIET AFMELDEN BIJ HET VERLATEN VAN DE DATAVLOER	10
7.3	TOEGANG ZONDER AANMELDING	10
7.4	HET ACHTERLATEN VAN AFVAL IN HET DATACENTER	10
7.5	SCHADE.....	10

1 Afkortingen en begrippen

Bezoeker(s): Een ieder die toegang heeft tot het DataCenter

DataCenter: de datacenter faciliteiten aan de François Haverschmidtwei 3A te Leeuwarden

DCF: DataCenter Fryslân BV.

Datavloer: De ruimte binnen het DataCenter waar het gehuurde van de klant zich bevindt.

Servicepagina: <http://www.dcf.nl>.

Kantoortijden: werkdagen van 08:30u-17:00u

Werkdagen: Kalenderdagen behoudens weekeinden, de vrijdag na Hemelvaart en Feestdagen.

Feestdagen: Nieuwjaarsdag, Goede Vrijdag, beide Paasdagen, Hemelvaartsdag, beide Pinksterdagen, beide Kerstdagen, Koninginnedag (30 april) en in lustrumjaren de dag waarop de Bevrijding gevierd wordt.

2 Beveiliging DataCenter

De toegang tot het DataCenter wordt 24 uur per dag, 7 dagen per week bewaakt door elektronisch beveiligde toegangsdeuren en videocamera's. Doelstelling van de beveiliging is het voorkomen van ongeautoriseerde toegang tot de serverruimte, het verlenen van toegang aan door DCF geautoriseerde personen en het bevorderen en naleven van de bedrijfsveiligheid.

Dit document beschrijft de procedure en de voorschriften die betrekking hebben op het verkrijgen van toegang tot het DataCenter in en de gedragsregels hiervoor.

2.1 Observatie via videosysteem

Binnen het DataCenter wordt toegang en activiteiten geregistreerd door middel van een videosysteem. Beelden worden opgeslagen voor een duur van maximaal 7 x 24 uur. De opgeslagen beelden zullen door DCF slechts gebruikt worden in verband met de beveiliging van het DataCenter. Bij gebleken incidenten worden deze beelden door DCF gebruikt.

2.2 Openstellingtijden

Fysieke toegang tot het DataCenter is uitsluitend mogelijk als wordt voldaan aan de vereisten zoals beschreven in dit document.

2.3 Contactgegevens

DCF is telefonisch te bereiken op 0588 444 999.

Adres : François Haverschmidtwei 3A
8914 BC Leeuwarden

3 Toegangsregeling DataCenter

Om toegang te krijgen tot het DataCenter dient men aangemeld te zijn. DCF hanteert 2 toegangscategorieën.

Permanent:

Klanten van DCF kunnen permanente toegang krijgen tot deze ruimte. Deze toegang wordt o.a. geregeld via een persoonsgebonden pas. De maximale lengte van permanente toegang is (voor klanten) beperkt tot één jaar of de duur van het contract.

Incidenteel:

Functionarissen die incidenteel werkzaam zijn in het DataCenter en bezoekers van de serverruimte kunnen tijdelijke toegang krijgen. Deze toegang wordt o.a. geregeld via een persoonsgebonden pas, met een maximale geldigheid van één dag.

3.1 Autorisatiebevoegde en escalaties

Per klant kunnen maximaal 2 personen als autorisatiebevoegde worden aangewezen.

Autorisatiebevoegden kunnen personen aanmelden voor toegang tot het DataCenter, zowel wat betreft permanente als incidentele toegang bij de servicedesk van DCF.

3.2 Escalaties

De klant dient één contactpersoon aan te wijzen die 24x7 bereikbaar is bij escalaties, voor zowel toegang als storingen.

3.3 Aanmelding van bezoek

In verband met veiligheidsoverwegingen en onderhoudswerkzaamheden dienen alle bezoeken aan het DataCenter van te voren te worden aangemeld. Aanmeldingen en aanvragen voor toegang tot het DataCenter dienen te allen tijde van tevoren telefonisch of schriftelijk (via de servicepagina) te worden ingediend. De aanvrager wordt dan direct geïnformeerd of de aanvraag gehonoreerd kan worden. Voor bezoekers met een permanente toegang geldt geen aanmeldtermijn. Bezoeker met een incidentele toegang dienen altijd één werkdag van te voren te worden aangemeld.

Bij de aanvraag dient de aard van de werkzaamheden te worden aangegeven. Daarnaast dient de verwachte aankomsttijd en verwachte duur van de toegang te worden aangegeven.

Incidentele toegang

Bezoekers met incidentele toegang kunnen alleen toegang verkrijgen op werkdagen tijdens kantooruren. Toegang wordt verleend op basis van een tijdelijke pas, welke na het bezoek weer dient te worden ingeleverd.

Personen die toegang willen tot het DataCenter moeten zich persoonlijk melden bij DCF op François Haverschmidtwei 3. Toegang wordt verleend na bevestiging van DCF.

3.4 Afmelding

In verband met veiligheid van onze bezoekers van het DataCenter dienen zowel bezoekers met incidentele- als met permanente toegang, bij het verlaten van de datavloer zich af te melden uit de ruimte middels de paslezer naast de toegangsdeur.

Na beëindiging van het bezoek dienen alle personen met incidentele toegang zich weer af te melden bij DCF op François Haverschmidtwei 3.

3.5 Reactietijden

Voor incidentele bezoekers wordt tijdens kantoortijden binnen 15 minuten toegang verleend, mits de bezoeker tijdig is aangemeld.

In geval van escalatie wordt buiten kantoortijden in 95% van de gevallen binnen 60 minuten na aanmelding toegang verleend, in 98% van de gevallen binnen 90 minuten en in 100% van de gevallen binnen 120 minuten. Misbruik van deze regeling wordt in rekening gebracht tegen het uur tarief met een minimum van twee uur per gebeurtenis. Dit is ter beoordeling aan DCF.

3.6 Personen welke krachtens wettelijke regeling toegang hebben

De personen die krachtens wettelijke regelingen toegang hebben (zoals brandweer, politie, GG&GD) dienen zich te legitimeren en worden altijd door een werknemer van DCF begeleid. In geval van huiszoeking worden deze personen door de manager van DCF begeleid.

3.7 Legitimatie

Voor toegang tot het DataCenter is legitimatie verplicht. Zonder een geldig legitimatiebewijs wordt de toegang tot het datacenter geweigerd. De volgende legitimatiebewijzen worden geaccepteerd:

Paspoort,
Rijbewijs,
Verblijfsvergunning
Nationale Identiteitskaart.

4 Afleveringen en opslag

DCF dient minimaal 1 werkdag van te voren schriftelijk op de hoogte gesteld te worden van de aflevering van goederen onder vermelding van de details van aantal en type van de levering. DCF behoudt zich het recht voor deze levering op te schorten, bijvoorbeeld in verband met gepland onderhoud.

Bij iedere aflevering moet duidelijk de inhoud en de naam van de contractant worden aangegeven. Goederen kunnen worden opgeslagen in de door DCF daartoe aangewezen ruimte. Bij ontvangst is altijd een medewerker van DCF aanwezig.

Alleen na instemming van DCF kunnen goederen langer dan 24 uur worden opgeslagen.

In de dataruimte zelf mogen geen goederen worden uitgepakt. Dit dient in de door DCF aangewezen ruimten te gebeuren.

DCF houdt zich het recht voor om iedere aflevering te openen en inspecteren om redenen van veiligheid.

5 Veiligheid en gezondheid

Incidenten en opmerkingen over veiligheid en gezondheid dienen te worden gemeld bij DCF.

5.1 Bijzondere werkzaamheden

Onder bijzondere werkzaamheden vallen onder andere: het openen van de systeembodem of het optillen van de vloertegels, het gebruiken van elektrisch gereedschap, werkzaamheden die stof of rook veroorzaken, het werken op hoogtes, het tillen of verplaatsen van zware materialen, of andere werkzaamheden welke van invloed kunnen zijn op de dienstverlening van DCF en haar klanten.

Voor het verrichten van dergelijke werkzaamheden dient vooraf toestemming te worden verleend aan DCF.

Ook voor werkzaamheden die hier niet genoemd zijn, maar waarvan redelijkerwijs kan worden aangenomen dat ze hieronder vallen dient vooraf toestemming te worden verleend door DCF.

5.2 Veiligheid

Bezoekers van alle ruimtes van DCF dienen zich aan alle wettelijke voorschriften te houden met betrekking tot de veiligheid en gezondheid. Daarnaast dienen instructies van DCF met betrekking tot de toegang van de serverruimte prompt te worden opgevolgd. Alvorens enige ruimte van DCF te betreden dient de bezoeker zich te vergewissen van het vluchtplan. Indien er tijdens werkzaamheden gevaarlijke situaties kunnen ontstaan (zoals bijvoorbeeld elektrische schokken), dan dienen deze door gekwalificeerd personeel te worden uitgevoerd, de werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd onder toezicht van een tweede persoon.

6 Verantwoordelijkheden klant

6.1 Afval

Bezoekers zijn zelf verantwoordelijk voor afvoer van afval.

6.2 Bezoekers

De klant is te allen tijde verantwoordelijk voor het handelen van de door de klant aangemelde personen met permanente en incidentele toegang. Het is de klant en bezoekers van klant alleen toegestaan werkzaamheden in de eigen racks uit te voeren. Tevens zijn werkzaamheden onder de vloer zijn niet toegestaan.

6.3 Bereikbaarheidsgegevens

Klant is verantwoordelijk voor het doorgeven van up-to-date bereikbaarheidsgegevens zodat in geval van onderhoud & calamiteiten DCF ten allen tijde de klant kan informeren.

6.4 Verlies pas

Bij verlies of diefstal van de toegangspas dient de klant hiervan onmiddellijk melding te maken op de eerst volgende werkdag bij DataCenter Fryslân. De toegangspas wordt dan direct geblokkeerd. U kunt een nieuwe pas aanvragen. Hiervoor zullen eenmalige kosten á €75,- in rekening worden gebracht.

6.5 Betreden Datavloer

Wanneer de bezoeker de Datavloer betreedt, dient de klant zijn schoeisel te bekleden met de daarvoor beschikbaar gestelde schoenhoesjes, indien aanwezig.

6.6 Verlaten DataCenter

Wanneer de bezoeker het DataCenter verlaat dient de ruimte netjes te worden achterlaten en dienen de kasten van de klant gesloten te zijn.

7 Boeteclausule

7.1 Boetes

Indien de klant zich niet houdt aan de hierboven gestelde afspraken zijn de volgende boetes opeisbaar door DCF. De boete wordt in rekening gebracht bij de klant welke de (permanente of incidentele) bezoeker heeft aangemeld.

7.2 Het niet afmelden bij het verlaten van de datavloer

Indien de bezoeker zich niet afmeldt bij het verlaten van de datavloer zijn is de volgende boetes opeisbaar:

Bij de eerste overtreding	Waarschuwing
Bij de tweede overtreding in hetzelfde kalenderjaar	€ 60
Bij de derde overtreding in hetzelfde kalenderjaar	€ 200
Bij elke overtreding na de derde In hetzelfde kalenderjaar	€ 300 per overtreding

Bij meer dan vijf overtredingen in één kalenderjaar volgt tevens een accountgesprek.

7.3 Toegang zonder aanmelding

Indien de bezoeker zich niet heeft aangemeld en toch de datavloer betreedt zijn de volgende boetes opeisbaar:

Bij de eerste overtreding	Waarschuwing
Bij de tweede overtreding in hetzelfde kalenderjaar	€ 60
Bij de derde overtreding in hetzelfde kalenderjaar	€ 200
Bij elke overtreding na de derde In hetzelfde kalenderjaar	€ 300 per overtreding

Bij meer dan vijf overtredingen in één kalenderjaar volgt tevens een accountgesprek.

7.4 Het achterlaten van afval in het DataCenter

Indien de bezoeker afval achterlaat in het DataCenter, of de ruimte niet netjes achterlaat zal deze worden opgeruimd door DCF. Dit wordt in rekening gebracht tegen het uur tarief met een minimum van een uur per gebeurtenis.

7.5 Schade

Indien door toedoen (bewust of onbewust) van klant of bezoekers van klant schade is berokkent aan het datacenter dan wel aan andere klanten van het datacenter, zal de schade die hierdoor ontstaan is op de klant worden verhaald.