

## A. Basis Remote Beheer overeenkomst RB000

### A.1 Partijen

ACME, statutair gevestigd te  
Apache Road,  
Apache Canyon, verder te noemen ACME,

en

TUNIX Open System Consultants b.v., statutair gevestigd te  
Wijchenseweg 111,  
6538 SW NIJMEGEN, verder te noemen TUNIX,

in deze rechtsgeldig door ondergetekenden vertegenwoordigd,

verklaren de volgende *Basis Remote Beheer* overeenkomst, zoals aangeboden bij het voorstel met kenmerk XX/XX/999999, te hebben afgesloten.

Deze overeenkomst met contractnummer RB000 is van toepassing op de machine die bekend staat als `ns.acme.com`.

De installatie die onder dit contract valt wordt aangeduid met de term **firewall**.

Deze overeenkomst is onlosmakelijk verbonden met *Upgrade* overeenkomst UG000.



## A.2 Beheer/bewaking

- 1 TUNIX zal de **bewaking** van de onderhavige installatie op zich nemen. Onder deze **bewaking** vallen de volgende aspecten:
  - a Bewaking van systeem-logging en alerting worden door TUNIX gedurende 7 dagen per week gedurende kantooruren op continue basis uitgevoerd. Elke morgen wordt de logging van de afgelopen nacht alsnog verwerkt. De firewall logging zal worden beoordeeld op **hackpogingen**. TUNIX zal bij de constatering van **hackpogingen**:
    - Indien dit naar het oordeel van **TFB** mogelijk en noodzakelijk is, actie ondernemen om de eventuele gevolgen van deze **hackpogingen** minimaliseren.
    - TUNIX neemt contact op met een van de **contactpersonen** van ACME en en voorziet deze van informatie over de **hackpoging**.
    - TUNIX heeft bij het uitvoeren van haar taken de normale bevoegdheden van een beheerder en mag om redenen van security bijvoorbeeld besluiten firewall diensten te stoppen.
    - Een **hackpoging** wordt vermeld in de maandelijkse rapportage (zie bijlage A.11).
  - b Het controleren van de bereikbaarheid van de firewall. De bereikbaarheid wordt 24 uur per dag gemonitord. Bij problemen zal TUNIX:
    - Telefonisch contact opnemen met een van de **contactpersonen** van ACME.
    - Indien TUNIX vaststelt dat het probleem wordt veroorzaakt door een storing op de **local-loop** of op het Internet, zal zij de ISP op de hoogte stellen. Om TUNIX in staat te stellen om richting de ISP als contactpersoon op te treden moet ACME contactinformatie en wijzigingen in het de ISP-contract, die de firewall kunnen beïnvloeden, aan TUNIX melden. Tevens dient ACME TUNIX aan te melden als geautoriseerd beheerder.
  - c TUNIX verzorgt maandelijks, op een door **TFB** te verkiezen moment, een handmatige inspectie van de onderhavige installatie:
    - Deze inspectie wordt remote uitgevoerd.
    - ACME hoeft voorafgaande aan deze inspectie geen backup te maken.
    - Tijdens deze inspectie wordt gekeken naar de actieve processen op het systeem.



- Tijdens deze inspectie wordt gekeken naar de belasting van het systeem. Indien de belasting naar de mening van **TFB** de capaciteit van de firewall nadert zal TUNIX ACME hierover via de standaard rapportage (bijlage A.11) informeren.
  - Indien nodig wordt het systeem opgeschoond door bijvoorbeeld logging te comprimeren en achtergebleven backups te verwijderen.
- 2 TUNIX zal beheer-werkzaamheden die de beschikbaarheid van de firewall niet beïnvloeden zelfstandig inplannen en op eigen initiatief uitvoeren.
  - 3 Sommige onderhoudstaken (zoals geplande reboots) leiden tot een korte stagnatie van de connectiviteit. Voor dergelijke onderhoudstaken zal, indien geen service-window is afgesproken, één week vooraf een tijdstip tijdens kantooruren worden aangekondigd.



### A.3 Registratie contactpersonen

Problemen en verzoeken tot wijziging van de configuratie kunnen alleen bij TUNIX Support worden aangemeld door geregistreerde contactpersonen van ACME. Bij het afsluiten van deze overeenkomst dient ACME in onderstaande lijst de contactpersonen in te vullen.

Contactpersoon	Naam	Telefoon	Functie
Administratief contactpersoon			
Technisch contactpersoon 1			
Technisch contactpersoon 2			
Technisch contactpersoon 3			
Technisch contactpersoon 4			

Een verzoek tot het wijzigen van contactpersonen dient schriftelijk te geschieden door de **administratief contactpersoon**. De hiervoor te gebruiken fax-mutatieformulieren zijn via onze website [www.tunix.nl](http://www.tunix.nl) op te vragen.

Gedurende de dekkingstijd van deze overeenkomst dient minimaal één van de contactpersonen voor TUNIX bereikbaar te zijn.



#### A.4 Backups

- 1 Bij installatie wordt door TUNIX een volledige backup van de **firewall-software** en configuratie-bestanden gemaakt.
- 2 TUNIX zal gedurende de looptijd van deze overeenkomst op \*regelmatige basis **een** secure off-site configuratie backup@ van de configuratiebestanden van de firewall maken naar de backup-server die TUNIX hiervoor heeft ingericht.
- 3 Er worden standaard geen backups gemaakt van logfiles en/of mailboxen. Indien dit wenselijk is kunnen hierover aanvullende afspraken worden gemaakt. Indien hiertoe geen aparte bijlage **backups** aan deze overeenkomst is toegevoegd worden dergelijke afspraken geacht niet gemaakt te zijn.

#### A.5 Support verzoeken

Alléén verzoeken om support van geregistreerde **contactpersonen** van ACME (zie paragraaf A.3), onder vermelding van het **contractnummer**, worden in behandeling genomen. Urgente storingen dienen volgens procedure a én b te worden aangemeld.

- a Een e-mail naar [fwsupport@tunix.nl](mailto:fwsupport@tunix.nl) met een korte omschrijving én het contractnummer. Indien e-mail niet functioneert dient ACME een fax met de duidelijke kop *SPOED* te sturen naar nummer 024-3455013.
- b Bovendien een telefonische bevestiging naar TUNIX op nummer 0900-FWSUPPORT, onder nadrukkelijke vermelding van het type contract, het contractnummer (RB000) en een korte beschrijving van het probleem.
- c Minder urgente problemen en assistentie verzoeken mogen eventueel via alléén e-mail naar [fwsupport@tunix.nl](mailto:fwsupport@tunix.nl) worden aangemeld.

Logging van de support verzoeken vindt plaats door het tijdstip van de telefonische **aanmelding** of het tijdstip van de verzending van de fax of e-mail vast te leggen.

Indien de bovenstaande procedure niet volledig en correct wordt gevolgd, kan TUNIX niet garanderen dat de **follow-up** binnen de afgesproken tijd plaatsvindt.



#### A.6 Remote access

- 1 TUNIX zal een voorziening (VPN) maken en in stand houden die het haar mogelijk maakt om het onderhoud op het systeem op een veilige manier op afstand uit te voeren.
- 2 ACME zal een Internet voorziening afnemen bij de ISP die door TUNIX voor voorgenoemde dienst kan worden gebruikt.
- 3 Het kan voorkomen dat de Internet VPN-verbinding uitvalt. Deze overeenkomst voorziet niet in een fail-over-voorziening die kan fungeren als back-up van de Internet VPN-verbinding. In voorkomende gevallen kan ACME dan ook geen beroep doen op deze overeenkomst.
- 4 De communicatie met uw systeem komt op afstand tot stand door middel van authenticatie met one-time passwords en encrypted sessies (VPN) met behulp van SSL-certificaten, ook in geval van een eventuele dial-up-toegang. Het SSL-certificaat is onderdeel van deze overeenkomst.

#### A.7 Beschikbaarheid van de TFB helpdesk

De bereikbaarheid van TUNIX voor het melden van storingen staat beschreven in paragraaf A.8. Hiervoor is een algemene beschikbaarheid van 99.9 gegarandeerd.

TUNIX beschikt over een uitwijkprocedure en een uitwijklocatie en heeft haar interne systemen redundant ingericht teneinde in het geval van ernstige calamiteiten haar dienstverlening aan ACME binnen 2 werkuren te kunnen voortzetten.



## A.8 Bereikbaarheid

TUNIX is via de volgende kanalen te bereiken:

hoe	identificatie	bereikbaarheid
email	fwsupport@tunix.nl	24x7
telefoon	024-3455012 OF 0900-FWSUPPORT	<b>dekkingstijd</b>
fax	024-3455013	24x7
telefonisch bij ernstige calamiteiten	0900-FWSUPPORT	24x7

## A.9 Escalatie

Indien ACME ontevreden is over de dienstverlening of wanneer ACME van mening is dat een responsetijd niet wordt gehaald, is er de mogelijkheid te escaleren naar de escalatiemanager.

Escalatieverzoeken worden alleen aangenomen van geregistreerde **contactpersonen** van ACME, onder verwijzing naar het **ticketnummer** en het **contractnummer**.

Er vindt automatisch escalatie plaats wanneer de responsetijd wordt overschreden.

hoe	identificatie	bereikbaarheid
email	escalatie@tunix.nl	24x7
telefoon	024-3455012 OF 0900-FWSUPPORT	<b>kantooruren</b>
fax	024-3455013	24x7
telefonisch bij ernstige calamiteiten	0900-FWSUPPORT	24x7



#### A.10 Betrouwbaarheid

- 1 TUNIX personeel kan zich te allen tijde legitimeren met een identiteitsbewijs, heeft een geheimhoudingsverklaring en een *acceptable use policy* (AUP) ondertekend en heeft een *verklaring omtrent gedrag* overlegd waaruit geen bezwaar is gebleken voor het uitoefenen van hun functie.
- 2 Opslag van **off-site configuratie back-ups** gebeurt (zoals beschreven in paragraaf A.4) over versleutelde verbindingen en ook de opgeslagen bestanden worden separaat versleuteld.
- 3 Fysieke toegang tot ruimtes van TUNIX is slechts mogelijk voor geautoriseerd personeel. De computerruimtes zijn bovendien elektronisch beveiligd.
- 4 Permissie voor toegang tot de **firewall** wordt slechts gegeven aan de **beheerder(s)** en, als dat noodzakelijk is, aan consultants. Deze personen kennen de toegangswachtwoorden niet maar gebruiken een persoonlijk identificatie-mechanisme en alle toegang wordt gelogd. Er is functiescheiding tussen de functionaris die de permissie verleent en diegene die toegang krijgt. Veranderingen van de toegangspermissies door deze functionaris worden gelogd.

#### A.11 Rapportage

ACME ontvangt maandelijks een rapportage per e-mail, uiterlijk 10 werkdagen na de maand waarover gerapporteerd wordt. In de rapportage zijn opgenomen:

- 1 Een overzicht van uitgevoerde **upgrades**.
- 2 Een overzicht van **virus-incidenten**.
- 3 Een overzicht van **hackpogingen**.
- 4 Een verslag van de handmatige inspectie van de **firewall** zoals beschreven in paragraaf A.2.
- 5 Overzicht van service-calls, met responsetijd, afsluittijd en een korte toelichting.
- 6 Lijst van door TUNIX ondernomen beheeractiviteiten.
- 7 Escalatie rapportage.

Rapportage over het gebruik van de firewall is geautomatiseerd en wordt, met een door ACME te specificeren frequentie en formaat (comma separated, dbf of welf), op basis van de log- en exportfaciliteiten van de firewall beschikbaar gesteld.



#### **A.12 Algemene Voorwaarden**

Van toepassing zijn de Algemene Voorwaarden van de Federatie van Nederlandse Brancheverenigingen voor Informatietechnologie (FENIT) zoals gedeponereerd d.d. 8 december 1994 ter Griffie van de Arrondissementsrechtbank te Den Haag onder nummer 1994/189 (op aanvraag kosteloos verkrijgbaar).

#### **A.13 Looptijd, beëindiging en kosten van de overeenkomst**

Deze *remote beheer* overeenkomst gaat in op Deze overeenkomst gaat in op 1 januari 2003. De overeenkomst wordt afgesloten voor een initiële periode van 1 jaar. Daarna wordt ze steeds automatisch verlengd voor een nieuwe periode van 1 jaar, tenzij een van de partijen de overeenkomst uiterlijk drie maanden voor het einde van de looptijd opzegt. Opzegging dient altijd schriftelijk en aangetekend te geschieden.

De kosten voor deze overeenkomst bedragen EU NNNN.-- (excl. BTW) per jaar. De facturering geschiedt jaarlijks vooraf.

In geval er sprake van een betalingsachterstand is TUNIX zonder rechtelijke tussenkomst zelfstandig gerechtigd haar diensten op te schorten. Dit laat onverlet dat ACME aan TUNIX de kosten van de overeenkomst, alsmede de kosten van invordering verschuldigd blijft.

Indien ACME in staat van faillissement, surseance van betaling, stillegging of liquidatie komt te verkeren, is TUNIX gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden of de dienstverlening op te schorten, zulks ter keuze van TUNIX. In deze gevallen is elke vordering welke TUNIX ten laste van ACME heeft of krijgt, dadelijk en ineens opeisbaar.



**A.14 Ondertekening**

Ondergetekenden hebben kennis genomen van de inhoud van deze overeenkomst, geven goedkeuring aan de contactpersonenlijst (paragraaf A.3) en hebben deze overeenkomst rechtsgeldig voor akkoord getekend.

(plaats) .....

(datum) .....

TUNIX Open System Consultants b.v.  
Namens deze,  
Ronald L. Pikkert

ACME, Apache Canyon  
Namens deze (s.v.p. ook uw naam duidelijk leesbaar vermelden),  
Wiley E Coyote

---

---

