

A. Remote Stand-by overeenkomst RS000

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 *remote stand-by* overeenkomst, zoals aangeboden bij het voorstel met kenmerk XX/XX/999999, te hebben afgesloten.

Deze overeenkomst, met contractnummer RS000, 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 Remote Stand-by door de TFB help-desk

- 1 In het kader van deze *remote stand-by* overeenkomst zal TUNIX de geregistreerde **contactpersonen** van ACME op hun verzoek bijstaan in geval van security - of firewall gerelateerde vragen, of storingen aan de onderhavige installatie.
- 2 Deze overeenkomst verplicht TUNIX tot support onder de volgende condities:
 - a Follow-up voor assistentie bij urgente storingen (in productie genomen componenten van het systeem functioneren niet meer) binnen 8 werkuren, op werkdagen tussen 09.00 uur en 17.00 uur (**dekkingstijd**).
 - b Follow-up voor assistentie bij minder ernstige storingen (het systeem functioneert nog, maar met beperkingen) in wederzijds overleg.
 - c Follow-up voor ondersteuning bij algemene vragen, zoals assistentie bij policy-management en dergelijke, in wederzijds overleg. TUNIX zal voor deze zaken binnen maximaal 2 werkdagen na **aanmelding** (e-mail) contact met ACME opnemen.
- 3 Bij assistentie inzake problemen die worden veroorzaakt door fouten in de door TUNIX geleverde firewall **hardware** en **software** worden nooit kosten in rekening gebracht.
- 4 De eerste 2 uur support per kalendermaand zijn gratis.
- 5 De tijd die TUNIX aan de behandeling van een service-call besteedt, wordt, indien hiervoor in de betreffende kalendermaand meer dan 2 uur nodig zijn, op basis van nacalculatie verrekend. Voor zaken die naar het zich laat aanzien meer dan 8 werkuren vergen, zal TUNIX vooraf een raming afgeven.
- 6 Bij overschrijding zal TUNIX als bijlage bij de aanvullende factuur een gedetailleerde urenrapportage verstrekken. Deze uren worden doorbelast tegen het geldende standaard tarief voor configuratie-werkzaamheden.
- 7 Om TUNIX in staat te stellen het systeem adequaat te beheren dient ACME door haar zelf uitgevoerde **configuratie- en topologie-wijzigingen** die de firewall kunnen beïnvloeden aan TUNIX te melden.



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 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` 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 (RS000), de categorie waarin het probleem valt (zie paragraaf A.2, punt 2a of 2b) en een korte beschrijving van het probleem.
- c Minder urgente problemen en assistentie verzoeken mogen eventueel via alléén e-mail naar `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	kantooruren
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 automatische escalatie plaats wanneer de responsetijd wordt overschreden.

hoe	identificatie	bereikbaarheid
email	escalatie@tunix.nl	24x7
telefoon	024-3455012 OF 0900-FWSUPPORT	kantooruren
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. Bovendien heeft TUNIX personeel een geheimhoudingsverklaring en een *acceptable use policy* (AUP) ondertekend, en heeft elke TUNIX medewerker een *verklaring omtrent gedrag* overlegd waaruit geen bezwaar is gebleken voor het uitoefenen van zijn of haar functie.
- 2 Fysieke toegang tot ruimtes van TUNIX is slechts mogelijk voor geautoriseerd personeel. De computerruimtes en andere security-gevoelige ruimtes zijn bovendien elektronisch beveiligd.
- 3 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.
- 4 Permissie voor toegang tot de onderhavige installatie 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. Alle toegang wordt gelogd. Er is een functiescheiding tussen de functionaris die de permissie verleent en diegene die toegang krijgt.

A.11 Verplichtingen van ACME

- 1 ACME verplicht zich tot het maken van een complete backup van het systeem voordat support-werkzaamheden beginnen.
- 2 Deze *Stand-by* overeenkomst is géén *remote beheer* overeenkomst. Dat wil zeggen dat het systeembeheer door ACME zelf kundig dient te worden uitgevoerd. Wel zal TUNIX ad hoc advies uitbrengen als naar haar inzicht het beheer of de configuratie aangepast dient te worden.

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 stand-by* 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

