

A. Upgrade overeenkomst UG000

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 *upgrade* overeenkomst, zoals aangeboden bij het voorstel met kenmerk XX/XX/999999, te hebben afgesloten.

Deze overeenkomst, met contractnummer UG000, 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**.



A.2 Software onderhoud

- 1 In het kader van dit contract wordt de genoemde firewall-software door TUNIX periodiek voorzien **updates**.
- 2 Met dit contract wordt de genoemde firewall-software periodiek voorzien van **upgrades**.
- 3 TUNIX zal beschikbare **updates** en **upgrades** op de genoemde firewall installeren en zorgen voor integratie in de bestaande omgeving. De **updates** en **upgrades** zullen worden geïnstalleerd maximaal 1 maand nadat deze zijn opgenomen in de standaard firewall **software**.
- 4 **Updates** en **upgrades** die uit security overwegingen spoedeisende zijn, zullen altijd zo snel mogelijk worden geïnstalleerd.
- 5 Door het leveren en installeren van **updates** en **upgrades** houdt TUNIX de firewall-**software** op hetzelfde functionele niveau als de **software** van firewalls die zij op enig moment als *standaard* uitlevert.
Na installatie en integratie maken de **updates** cq. **upgrades** deel uit van de firewall maar is niet actief tenzij deze een bestaande, actieve component vervangt. De bestaande functionaliteit van de firewall blijft behouden. TUNIX zal een advies geven of, en zo ja, hoe de nieuwe functies gebruikt kunnen worden. Het activeren en configureren van nieuwe functies zal alleen na opdracht van ACME worden uitgevoerd. Het installeren van **updates** en **upgrades** voor geleverde standaard modules maakt onderdeel uit van deze overeenkomst.
- 6 Werkwijze uitvoering **upgrades** (chronologisch):
 - a TUNIX kondigt **upgrades** ten minste drie weken van te voren aan. In deze aankondiging wordt aangegeven op welke onderdelen van de **software** de veranderingen/uitbreidingen betrekking hebben en welke implicaties dit heeft. Verder wordt aangegeven vanaf welke datum de **upgrades** zullen plaatsvinden.
 - b ACME kan vóór de datum van de **upgrades** contact opnemen met **TFB** om een ander tijdstip af te spreken (binnen kantooruren). Wanneer ACME hierover geen contact opneemt, voert TUNIX de upgrade uit op een zelf gekozen moment.
 - c Direct voorafgaand aan de **upgrades** bevestigt TUNIX aan één van de **contactpersonen** van ACME dat de **upgrades** zullen worden uitgevoerd. Wanneer geen van de **contactpersonen** bereikbaar is, zal TUNIX aanvangen met de upgrade.
 - d TUNIX maakt vooraf een lokale en een off-site backup van de configuratie.
 - e TUNIX verifiëert vooraf of de configuratie, inclusief eventuele mirror of parallele systemen, in orde is. Indien de configuratie naar mening van TUNIX niet orde is, worden de **upgrades** niet uitgevoerd alvorens contact opgenomen te hebben met één van de **contactpersonen**.
 - f TUNIX voert de **upgrades** uit en meldt aan een van de **contactpersonen** van ACME dat de werkzaamheden zijn uitgevoerd.



- g TUNIX maakt een lokale en een off-site backup van de configuratie.
 - h TUNIX verifiëert of de configuratie werkt nadat de **upgrades** is uitgevoerd.
 - i TUNIX zal na het uitvoeren van **upgrades**, waarbij functionaliteit zodanig is gewijzigd of uitgebreid dat dit wenselijk is, aanvullende documentatie van de firewall (manuals, release notes, configuratie consequenties) ter beschikking stellen aan ACME.
- 7 Wanneer een storing optreedt die mogelijk het gevolg is van **upgrades** of een **updates** is te allen tijde een **roll back** mogelijk.
 - 8 ACME mag gedurende de looptijd van deze overeenkomst voor een automatische wekelijkse backup van de configuratiebestanden van de firewall gebruik maken van de backup-server die TUNIX hiervoor heeft ingericht. Indien ACME deze voorziening wil gebruiken moet zij zelf zorgen voor een FTP-verbinding tussen haar firewall en de TUNIX backup-server.
 - 9 ACME verplicht zich tot het maken van een complete backup van het systeem voordat de onderhoudswerkzaamheden beginnen.
 - 10 TUNIX brengt regelmatig een nieuwsbrief uit met informatie en de definitie van de **standaard** firewall. De specificaties van deze **standaard** zijn op enig moment opvraagbaar.
 - 11 Bij het uitblijven van **upgrades** gedurende een periode van 1 jaar is ACME gerechtigd deze overeenkomst onmiddellijk te beëindigen. TUNIX is bij een dergelijke beëindiging gehouden het totaal van de voor deze overeenkomst betaalde vergoeding over dat jaar aan ACME te restitueren.

A.3 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 ten behoeve van **updates** en **upgrades** een **secure off-site configuratie backup** van de configuratie bestanden van de firewall maken naar de backup-server die TUNIX hiervoor heeft ingericht.
- 3 Er worden standaard geen backups gemaakt van logfiles en/of mailboxes.



A.4 Registratie contactpersonen

Support- en informatieverzoeken in het kader van deze overeenkomst kunnen alleen bij **TFB** 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-mutatief formulieren zijn via onze website www.tunix.nl op te vragen.



A.5 Remote access

- 1 ACME 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.6 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.7 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 de **secure off-site configuratie backup** gebeurt (zoals beschreven in paragraaf A.3) over versleutelde verbindingen en ook de opgeslagen bestanden worden separaat versleuteld.

A.8 Verplichtingen van ACME

- 1 ACME verplicht zich tot het maken van een complete backup van het systeem voordat support-werkzaamheden beginnen.
- 2 Deze upgrade overeenkomst is *géén remote beheer* overeenkomst. TUNIX **installeert** wel de **updates** en **upgrades** maar beheer en configuratie van de software en het systeem dienen nog steeds door ACME te worden uitgevoerd. Wel zal TUNIX ad hoc advies uitbrengen als naar haar inzicht het beheer of de configuratie aangepast dient te worden. Bij de installatie van **updates** of **upgrades** zal TUNIX de **beheerders** dus informeren over de nieuwe mogelijkheden, maar het configureren van deze voorzieningen behoort niet tot de werkzaamheden.

A.9 Algemene Voorwaarden

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



A.10 Looptijd, beëindiging en kosten van de overeenkomst

Deze upgrade 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.11 Ondertekening

Ondergetekenden hebben kennis genomen van de inhoud van deze overeenkomst, geven goedkeuring aan de contactpersonenlijst (paragraaf A.4) 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



A.12 Definities

administratief contactpersoon

- a De **administratief contactpersoon** ontvangt van TUNIX een aankondiging met voorinformatie en documentatie inzake voorgenomen of uitgevoerde **upgrades**.
- b Een **administratief contactpersoon** is gerechtigd om wijzigingen door te voeren in de lijst van **contactpersonen**.

beheerder(s)

Personeel van ACME dat toegang heeft tot de **firewall**, of dat toegang heeft tot de lokatie van de **firewall**, of dat toegang heeft tot apparatuur die is aangesloten op de **firewall** (zoals bijvoorbeeld routers, **local-loop** of console) of de lokatie waar deze apparatuur zich bevindt.

contactpersonen, contactpersoon

De **beheerders** die door ACME bekend zijn gemaakt aan TUNIX door het invullen van de tabel in paragraaf A.4, of die later bekend zijn gemaakt via de op de TUNIX website gepubliceerde procedure.

kantooruren

Maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur, uitgezonderd algemeen erkende Nederlandse feestdagen.

roll back

Het ongedaan maken van een **update**, **upgrade**, of enige andere **software**-aanpassing in de **managed firewall**-configuratie.

secure off-site configuratie backup

Alle informatie die op een **managed firewall** aanwezig is en die noodzakelijk is voor het configureren van een functioneel equivalente **managed firewall**.

software

Door TUNIX als onderdeel van de *Managed Firewall Service* op de **hardware** geïnstalleerde systeem- en proxie-programmatuur.

TFB TUNIX Firewall Beheer

De afdeling *TUNIX Firewall Beheer*.



updates

Over het algemeen kleine **software** aanpassingen zoals het uitvoeren van security patches, bugfixes en de vernieuwing van filtertabellen.

upgrades

Over het algemeen grotere **software** aanpassingen zoals nieuwe **software** die TUNIX ontwikkelt en die standaard met een firewall uitgeleverd wordt alsmede nieuwe versies van bestaande packages.

