

InterDC Datacenter policies

1. Definities

- 1.1. InterDC
Staat voor bedrijf gecombineerd met locatie:
 - 1.1.1. Commanditaire vennootschap InterRacks C.V. met handelsnaam InterDC ingeschreven bij kamer van koophandel onder nummer 08135503 voor de locatie Josinkstraat 30, 7547AB Enschede.
 - 1.1.2. Besloten vennootschap InterDC Enschede B.V. ingeschreven bij kamer van koophandel onder nummer 80596339 voor de locatie Marssteden 110, 7547TD Enschede.
 - 1.1.3. Besloten vennootschap InterDC Hengelo B.V. ingeschreven bij kamer van koophandel onder nummer 75628333 voor de locatie Sherwood Rangers 1, 7551kw Hengelo.
 - 1.1.4. Besloten vennootschap InterDC Doetinchem B.V. ingeschreven bij kamer van koophandel onder nummer 80596274 voor de locatie Gildenbroederslaan 1, 7005BM Doetinchem.
- 1.2. Klant
Iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon welke een overeenkomst heeft gesloten met InterDC.
- 1.3. Bezoeker
Klant, relatie, leverancier, medewerker van InterDC of klant die toegang heeft tot onze datacenter faciliteiten
- 1.4. Datacenter
Het complete gebouw van InterDC inclusief alle ruimtes, voorzieningen en apparatuur.
- 1.5. Dienst
De specifieke dienst die InterDC met klant overeenkomt, zoals vermeld in de overeenkomst.
- 1.6. Overeenkomst
Overeenkomst tussen klant en InterDC waar een of meerdere diensten en of zaken worden geleverd.
- 1.7. Netwerk
Overdracht- en routingapparatuur waar d.m.v. van signalen via kabels, radiogolven, optische middelen of andere elektronische middelen, overdracht van data mogelijk maakt tot zover deze onder controle van InterDC staat.
- 1.8. Niet-actief
Het niet-actief zetten van een dienst houdt in dat de dienst contractueel en administratief doorloopt, maar dat toegang tot de dienst tijdelijk is stilgezet.
- 1.9. Spam
Spam is een e-mail die in grote hoeveelheden en ongevraagd wordt verstuurd. Ongevraagd houdt in dat de ontvanger geen aantoonbare en expliciete toestemming heeft gegeven voor de verzending van de e-mail.
- 1.10. Rack
19 inch rack bestaande uit een metalen kast met afmetingen 60 cm breed, minimaal 90 cm diep en minimaal 42 units hoog
- 1.11. Unit, u
Hoogte, 1,75 inch of 44,45 mm

2. Algemeen

- 2.1. Roken is in het gehele datacenters niet toegestaan.
- 2.2. Bij overtreding van een of meerdere de regels genoemd in dit document behoud InterDC het recht zelfstandige toegang tot de datafaciliteiten te ontzeggen.
- 2.3. Bezoeker dient altijd aanwijzingen op te volgen van het InterDC personeel.
- 2.4. Wi-Fi is beschikbaar voor alle bezoekers, het wachtwoord is opvraagbaar bij InterDC. Het is niet toegestaan Wi-Fi als extra of vervangende verbinding voor rack-apparatuur te gebruiken.

3. Toegang en beveiliging

- 3.1. Bezoeker dient te beschikken over een toegangspas uitgegeven door InterDC. De eenmalige kosten van zo'n pas bedragen €10,-. Afhankelijk van de overeenkomst kunnen de eerste twee passen kosteloos zijn.

- 3.2. Bezoeker zonder eigen toegangspas zal minimaal 24 uur van te voren toegang aan te vragen via de portal.
- 3.3. Bezoeker dient altijd te beschikken over een geldig legitimatie bewijs tijdens bezoek van onze datacenter faciliteiten.
- 3.4. Bij verlies van de toegangspas pas is klant/bezoeker verplicht dit zo snel mogelijk bij InterDC te melden. Een nieuwe pas kan aangevraagd worden voor €10,-.
- 3.5. Mocht bezoeker toegang nodig hebben tot een gedeeld rack, de sleutel van dit rack is te vinden in de sleutelkast in de kantine of dataruimte. Na gebruik van het gedeelde rack wordt bezoeker het rack gesloten achter te laten en de sleutel terug te hangen. Bij verlies van sleutel wordt er 50 euro in rekening gebracht.
- 3.6. Mocht klant een eigen sleutel van het rack in beheer hebben en deze verliezen, geldt een tarief van 50 euro voor herstel.
- 3.7. Bezoeker heeft alleen toegang tot de aangewezen ruimtes.
- 3.8. Mocht een bezoeker langer dan 18 uur in het datacenter verblijven is dat geen enkel probleem, de bezoeker dient zich dan opnieuw aan te melden. (d.m.v. opnieuw het pasje aanbieden bij de voordeur of bij geen toegangspas opnieuw aanmelden via de portal).
- 3.9. Bij het verlaten van het datacenter dient de bezoeker zijn/haar pas aan te bieden bij de uitgang zodat het systeem weet dat de persoon vertrokken is. Het is niet toegestaan na het aanbieden van de pas bij de uitgang alsnog het datacenter opnieuw in te gaan.

4. Dataruimte

- 4.1. Eten en drinken is niet toegestaan op de datavloer.
- 4.2. Bij voorkeur geen verpakkingsmaterialen meenemen de dataruimte op. Het verpakte apparaat kan voor de dataruimte al uitgepakt worden.
- 4.3. Er dient geen afval of ander materialen in de dataruimte te blijven liggen na bezoek.
- 4.4. De dataruimte is een stofvrije ruimte, controleer bij betreden dat er geen vuil ed (per ongeluk) naar binnen meegenomen wordt.
Mocht er toch iets van vuil of stof meegenomen zijn dan gelieve dit zo snel mogelijk op te ruimen/schoonmaken danwel te melden bij InterDC
- 4.5. De toegangsdeuren dienen zoveel mogelijk gesloten gehouden te worden.
- 4.6. InterDC stelt een kar met monitor, muis en toetsenbord beschikbaar, deze mag vrij gebruikt worden.
- 4.7. Het is bezoeker niet toegestaan om aan andere racks of apparatuur te komen waar bezoeker niks te zoeken heeft.
- 4.8. Bezoeker heeft geen toegang tot onder de datavloer of boven de racks, tenzij dit met InterDC anders overeengekomen is.

5. Overige faciliteiten

- 5.1. Bezoeker kan gratis gebruik maken van onze kantine en vergaderruimte. Reservering van de vergaderruimte is niet verplicht.
- 5.2. Er mag geen server en/of netwerkapparatuur meegenomen worden in de kantine en/of vergaderruimte.
- 5.3. Indien bezoeker gebruikt maakt van de kantine of vergaderruimte dan dient klant de ruimte netjes achter te laten. Vieze kopjes graag in de vaatwasser zetten.
- 5.4. InterDC stelt consumptie van koffie, thee en frisdrank beschikbaar in de kantine. Deze consumptie is kosteloos zolang er normaal gebruik gemaakt van wordt.
- 5.5. Het sleutelen aan bepaald apparatuur kan gedaan worden aan de tafel in de gang die speciaal hiervoor bestemd is.

6. Installatie van apparatuur

- 6.1. Bezoeker dient vooraf aan te geven wanneer deze apparatuur van plan is om apparatuur mee te nemen of dan wel te verwijderen.
- 6.2. Bezoeker dient een afspraak met InterDC te maken voor gebruik van de loading bay in geval apparatuur niet door de normale ingang verplaatst kan worden of de hoeveelheid te groot is.
- 6.3. Klant mag regulier apparatuur zoals netwerk apparatuur, servers, storage -platformen, pdu's, apc en/of kabels (koper/optisch) ophangen. Bijzonder apparatuur mag alleen na goedkeuring InterDC opgehangen worden.
- 6.4. Het is niet toegestaan om eigen UPS materialen te installeren.

- 6.5. Het is verboden om brandbare materialen (zoals hout, karton, papier) op te slaan in een rack.
- 6.6. Het weghalen van server en/of andere apparatuur zegt niet automatisch de dienst op.

7. Stroom en nacalculatie

- 7.1. De stroomprijzen zijn gebaseerd op inkoop op de EPEX markt. InterDC behoudt het recht de stroomprijzen evenredig aan te passen nadat deze in de toekomst omhoog of omlaag gaat.
- 7.2. Mocht de klant over het van te voren afgesproken volume gaan brengen InterDC dat achteraf in rekening.
- 7.3. Het is de klant niet toegestaan het afgenomen vermogen te overschrijden. Doet de klant toe vervallen alle uptime garanties en wordt naast het extra stroomverbruik ook het extra vermogen in rekening gebracht.
- 7.4. In het stroomtarief is de toeslag voor de koeling (airco) en noodstroom (UPS, generator) meegenomen.

8. Netwerk

- 8.1. Spam versturen in het netwerk is niet toegestaan.
- 8.2. Het versturen van aanvallen (dos, ddos, flood, etc) is niet toegestaan.
- 8.3. Mocht InterDC constateren dat er Spam of een aanval verzonden wordt dan zal InterDC klant op de hoogte brengen. Klant heeft 24 uur de tijd om de aanval of spam te stoppen voordat InterDC maatregelen zal nemen waarbij de kosten verhaald op klant zullen worden.
- 8.4. Mocht klant een dos of ddos aanval ontvangen dan kan klant InterDC contacteren om gezamenlijk de aanval te blokkeren. Ook zal InterDC rekening houden met het dataverbruik dat afkomstig is van de aanval en deze niet in rekening brengen mits de aanval binnen 24 uur is gemeld na start.
- 8.5. Mocht klant extra dataverkeer gebruiken anders dan voorheen afgesproken is dat geen enkel probleem. InterDC zal dit verkeer achteraf in rekening brengen.

9. Onderhoud

- 9.1. Onderhoud zal minimaal 1 week (5 werkdagen) van te voren worden aangekondigd wanneer het een onderbreking van de dienst zou betreffen.
- 9.2. Onderhoud zal waar realistisch mogelijk buiten kantooruren uitgevoerd worden.
- 9.3. InterDC zal zoveel mogelijk in haar macht onderbrekingen tijdens onderhoud proberen te voorkomen. Voorbeelden zijn:
 - 9.3.1. Redundante componenten om de beurt onderhouden
 - 9.3.2. Noodstroom generator met het net mee laten draaien als de UPS in onderhoud is en er geen 2^e UPS systeem aanwezig is.
 - 9.3.3. Extra koeling aanzetten als er airco onderhoud is.

10. Herlocatie

- 10.1. Mocht een rack (of deel rack) verplaatst van positie moeten worden zal InterDC dit minimaal 3 maanden van te voren aangeven. InterDC zal eerst met de klant overleggen voordat een verplaatsing zal plaatsvinden.

11. Verzekering

- 11.1. Klant is zelf verantwoordelijk voor het afsluiten van een inboedel en aansprakelijkheid verzekering.
- 11.2. Mocht klant/bezoeker schade aan het datacenter toebrengen dan kan InterDC de kosten verhalen bij klant en/of bezoeker of de verzekeraar van de klant en/of bezoeker.

12. Nood / Spoedgeval

- 12.1. EHBO trommel is aanwezig in de kantine of entree.
- 12.2. In geval van brand klinkt er een akoestisch brandsignaal. Verlaat het pand onmiddellijk en Bel in dat geval de brandweer en/of schat de situatie in of u zelf de brand kan blussen dmv de opgehangen Co2 blusser of blusdekens.

- 12.3. In de datacenters hangen CO2 en schuim Brandblussers, deze zijn alleen bedoeld voor materialen te blussen, richt deze niet op personen. Gebruik bij voorkeur een co2 blusser als het gaat om een server die in brand staat.
- 12.4. Brandblusdekens zijn aanwezig om branden te dempen bij personen.
- 12.5. In geval van storing is InterDC te contacteren op: +31 (0) 53 700 9757 of Escalatiemanager op: +31 (0)6 29 604 514.

13. Remote hands

- 13.1. Remote hands kan ieder moment afgenomen worden, daarbij gelden de volgende kosten:
 - Binnen kantooruren: 125 euro per uur, minimale afname 0,5 uur.
 - Buiten kantooruren: 250 euro per uur, minimale afname 1 uur.
- 13.2. Een SLA overeenkomst kan afgenomen worden om bepaalde responsetijden in te kopen.