



## **DataCenter Fryslân**

Voorschriften toegangsverlening en gedragsregels t.b.v. klanten  
DataCenter Fryslân

Versie 1.8, augustus 2017

## Document index

<b>Auteur</b>	S. Korb / R. Koopman
<b>Document naam</b>	Voorschriften toegangsverlening en gedragsregels t.b.v. klanten
<b>Datum</b>	Augustus 2017
<b>Distributie</b>	Klanten DataCenter Fryslân

## Document historie

Versie	Toelichting	Auteur	Datum
1.0	First draft	R. Koopman	
1.1	Onbekend	R. Koopman	
1.2	Onbekend	R. Koopman	
1.3	Diverse textuele wijzigingen	SKorb	05-03-2012
1.4	Aanpassing volgens nieuwe template eisen	SKorb	06-07-2012
1.5	Aanpassingen veiligheid en gezondheid, verantwoordelijkheden klant en bezoeker en de boeteclausule	SKorb	06-08-2012
1.6	Aanpassing Koninginnedag naar Koningsdag	SKorb	30-09-2013
1.7	Aanpassing boeteclausule, nieuwe formulering aanmeldprocedure, verbeterde beschrijving autorisatiebevoegden rechten en plichten, naamgeving en verwijzingen naar locaties i.v.m. uitbreiding DCF met tweede locatie	SKorb	17-10-2014
1.8	Tekstuele aanpassingen De eis voor beschermhoes over schoenen is vervallen Begeleiding en toegang voor incidentele bezoekers is aangepast	EGeertsma	17-08-2017

<b>1</b>	<b>Inleiding .....</b>	<b>4</b>
1.1	REIKWIJDTE .....	4
1.2	AFKORTINGEN EN BEGRIPPEN .....	4
<b>2</b>	<b>Beveiliging DataCenter .....</b>	<b>6</b>
2.1	OBSERVATIE CAMERASYSTEEM .....	6
2.2	BEVEILIGINGSMAATREGELEN .....	6
2.3	OPENSTELLINGTIJDEN .....	6
2.4	CONTACTGEGEVENS .....	6
<b>3</b>	<b>Toegangsregeling DataCenter .....</b>	<b>7</b>
3.1	CONTACTPERSONEN .....	7
3.2	STANDAARD PROCEDURE .....	7
3.3	TOEGANG LEVERANCIERS EN INCIDENTELE BEZOEKERS VAN KLANTEN .....	8
3.4	CALAMITEITENPROCEDURE .....	<b>FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.</b>
3.5	PERSONEN WELKE KRACHTENS WETTELIJKE REGELING TOEGANG HEBBEN .....	8
3.6	AFMELDING .....	8
3.7	REACTIETIJDEN .....	8
<b>4</b>	<b>Afleveringen en opslag van goederen .....</b>	<b>10</b>
<b>5</b>	<b>Veiligheid en gezondheid .....</b>	<b>11</b>
5.1	BIJZONDERE WERKZAAMHEDEN .....	11
5.2	VEILIGHEID .....	11
<b>6</b>	<b>Verantwoordelijkheden klant .....</b>	<b>12</b>
6.1	AFVAL .....	12
6.2	BEZOEKERS .....	12
6.3	BETREDEN DATAVLOER .....	12
6.4	MAXIMALE ENERGIE BELASTING KLANTEN RACKS .....	12
6.5	OPSLAG BINNEN KLANTEN RACKS .....	12
6.6	VERLATEN DATACENTER .....	12
<b>7</b>	<b>Plaatsing van apparatuur .....</b>	<b>13</b>
<b>8</b>	<b>Boeteclausule .....</b>	<b>14</b>
8.1	BOETES .....	14
8.2	HET NIET INLEVEREN VAN EEN PERMANENTE DAN WEL INCIDENTELE BEZOEKERSPAS .....	14
8.3	HET NIET AFMELDEN BIJ HET VERLATEN VAN DE DATAVLOER .....	14
8.4	TOEGANG ZONDER AANMELDING .....	14
8.5	HET NIET AFSLUITEN VAN RACKS BIJ HET VERLATEN VAN DE DATAVLOER .....	15
8.6	HET ACHTERLATEN VAN AFVAL IN HET DATACENTER .....	15

## 1 Inleiding

Het doel van dit document is het aangeven van de rechten en plichten van klanten met betrekking tot toegang van het DataCenter Fryslân. Dit document beschrijft de procedure en de voorschriften die betrekking hebben op het verkrijgen van toegang tot het DataCenter en de gedragsregels binnen het DataCenter.

### 1.1 Reikwijdte

Dit document is van toepassing op alle klanten en daaraan gerelateerde bezoekers die het DataCenter betreden. De klant gaat door parafering en ondertekening van dit document, dan wel de hieraan gekoppelde overeenkomst, akkoord met de inhoud en de bepalingen ervan. Naast dit document zijn te allen tijde de algemene voorwaarden van DataCenter Fryslân van toepassing.

Mocht er een nieuwe versie van dit document ter beschikking komen dan zal DataCenter Fryslân dit de klant doen toekomen.

### 1.2 Afkortingen en begrippen

<b>Bezoeker(s):</b>	Een ieder die toegang heeft tot het DataCenter.
<b>DataCenter:</b>	De datacenter faciliteiten aan de François Haverschmidtwei 3A te Leeuwarden en/of Archimedesweg 3 te Leeuwarden.
<b>DCF:</b>	DataCenter Fryslân BV.
<b>Datavloer:</b>	De ruimte binnen het DataCenter waar het gehuurde van de klant zich bevindt.
<b>Bezoekers:</b>	Een ieder die het DataCenter bezoekt en geen medewerker dan wel klant is.
<b>Geautoriseerde medewerker:</b>	De door uw bedrijf aangewezen personen die toegang hebben tot het DataCenter.
<b>Contactpersonen:</b>	Medewerkers van uw bedrijf die benaderd mogen/dienen te worden in geval van calamiteiten aan het DataCenter.
<b>Service pagina:</b>	<a href="http://www.dcf.nl">http://www.dcf.nl</a>
<b>Kantoortijden:</b>	Werkdagen van 08:00 - 17:00uur.
<b>Werkdagen:</b>	Kalenderdagen behoudens weekeinden, de vrijdag na Hemelvaart en Feestdagen.



**DataCenter ruimten:** Ontvangstruimte/portiek; Datavloer; Rack; Koude gang; Technische ruimten.

**Feestdagen:** Nieuwjaarsdag, Goede Vrijdag, beide Paasdagen, Hemelvaartsdag, beide Pinksterdagen, beide Kerstdagen, Koningsdag en in lustrumjaren de dag waarop de Bevrijding gevierd wordt.

## 2 Beveiliging DataCenter

Het DataCenter wordt 24 uur per dag, 7 dagen per week bewaakt door diverse fysieke en elektronische beveiligingsmaatregelen. Doelstelling van de beveiliging is het voorkomen van ongeautoriseerde toegang tot het DataCenter en het gecontroleerd verlenen van toegang aan door DataCenter Fryslân geautoriseerde personen en het bevorderen en naleven van de bedrijfsveiligheid.

### 2.1 Observatie camerasysteem

Binnen het DataCenter worden toegang en activiteiten geregistreerd door middel van een videosysteem. Beelden worden opgeslagen voor een duur van maximaal 1 week. De opgeslagen beelden zullen door DataCenter Fryslân slechts gebruikt worden in verband met de beveiliging van het DataCenter. Bij gebleken incidenten worden deze beelden door DataCenter Fryslân gebruikt.

### 2.2 Beveiligingsmaatregelen

In het DataCenter zijn de volgende beveiligingsmaatregelen getroffen:

- Camerabewaking op o.a. het terrein en interne ruimten;
- Inbraakalarmstelsel met doormelding naar beveiligingsbedrijf;
- Brandalarmstelsel met automatisch brandblussysteem;
- Detectie van een te hoge omgevingstemperatuur;
- Elektronische sloten op de diverse toegangsdeuren d.m.v. toegangspassen en vingervolledigheden;
- Fysieke sleutels en codes voor het beveiligen van de 19" racks;
- Fysieke controle buiten kantooruren door een beveiligingsbedrijf.

### 2.3 Openstellingtijden

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

### 2.4 Contactgegevens

DataCenter Fryslân is op de volgende wijzen te bereiken:

Tijdens kantooruren: 058 8444999

Buiten kantooruren: 058 8444994

Adres DCF locatie 1 : François Haverschmidtwei 3A  
8914 BC Leeuwarden

Adres DCF locatie 2: Archimedesweg 3  
8912 AK 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 Contactpersonen

U spreekt met DataCenter Fryslân af wie de contactpersonen zijn binnen uw bedrijf. Bij voorkeur zijn dit maximaal drie contactadressen binnen kantoortijd en drie contactadressen buiten kantoortijd. Deze personen zullen worden benaderd in geval van calamiteiten aan het DataCenter. Tevens ontvangen we graag gegevens t.b.v. het verzenden van onderhoudsmeldingen. U ontvangt hiervoor een invulformulier van één van onze medewerkers bij uw contract of spoedig hierna.

#### 3.2 Standaard procedure

U spreekt met DataCenter Fryslân af wie de geautoriseerde personen zijn binnen uw bedrijf. Dit kunnen maximaal twee personen zijn. Deze geautoriseerde personen hebben vervolgens het recht om toegangspassen aan te vragen voor overige medewerkers binnen uw bedrijf, deze personen worden hierna "permanente pashouders" genoemd. De autorisatiebevoegde is tevens verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de contactpersonen als mede de personen met recht op permanente toegang tot het DataCenter.

Om deze medewerkers te autoriseren heeft DataCenter Fryslân een volledig ingevuld aanvraagformulier nodig. Deze ontvangt u na ondertekening van uw overeenkomst, dan wel op aanvraag van een medewerker van DataCenter Fryslân.

Na het aanvragen van permanente toegang worden toegangspassen uitgegeven aan de betreffende medewerker(s). Deze persoon/personen dienen zich hierna eenmalig te melden bij de servicedesk van DataCenter Fryslân in verband met de biometrie (fingerprint) registratie en de daarbij behorende instructies. DataCenter Fryslân geeft op basis hiervan een toegangspas uit aan de betreffende medewerker op vertoon van een geldig legitimatiebewijs.

Medewerkers van uw bedrijf met permanente toegang hebben altijd toegang tot het datacenter, mits aangemeld bij de servicedesk van DataCenter Fryslân. Deze aanmelding



dient u bij voorkeur tijdens kantoortijd te doen op het algemene nummer van DataCenter Fryslân, dan wel middels een e-mail naar [info@dcf.nl](mailto:info@dcf.nl). Uw aanmelding dient te worden bevestigd voor u het pand kunt betreden zodat u zeker weet dat u zonder beperkingen het datacenter kunt betreden.

Indien u met spoed buiten kantoortijden het datacenter wenst te betreden dient u telefonisch contact op te nemen met de storingsdienst van DataCenter Fryslân.

### **3.3 Toegang leveranciers en incidentele bezoekers van klanten**

Leveranciers en incidentele bezoekers dienen zich te allen tijde te kunnen legitimeren voordat er toegang tot het DataCenter wordt verleend. Enkel geautoriseerde personen kunnen deze aanmelding voor hun rekening nemen.

De persoon ontvangt hierna een dagpas van DataCenter Fryslân welke maximaal één dag bruikbaar is. Leveranciers en incidentele bezoekers dienen minimaal één werkdag van te voren aangemeld te worden, dit kan telefonisch of per e-mail. Tijdens kantoortijden kan de dagpas worden opgehaald bij de servicedesk. Buiten kantoortijden zal een beveiligingsmedewerker de pas uitreiken, hiervoor zullen kosten in rekening worden gebracht.

Bij spoed kan worden afgeweken van de aan te houden tijdsduur van één werkdag, u dient dan telefonisch contact op te nemen met de servicedesk, buiten kantoortijden kan dit met de storingsdienst. Bij spoedaanvragen zullen kosten in rekening worden gebracht.

### **3.4 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.

### **3.5 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 en de bezoekerspas te retourneren.

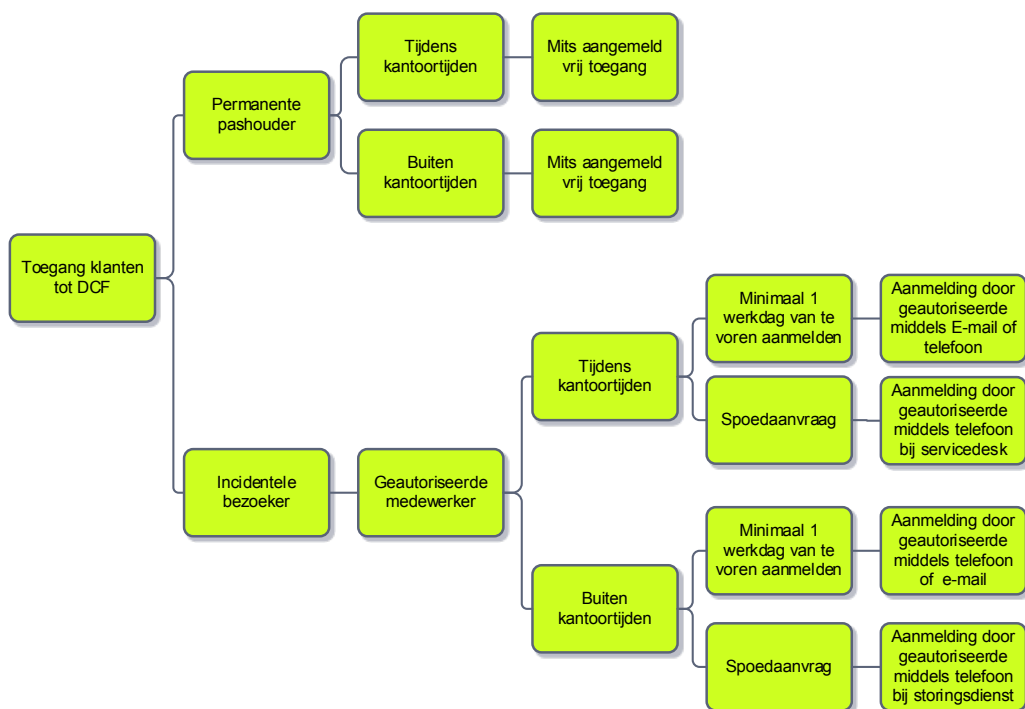
### **3.6 Reactietijden**

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

In spoedgevallen wordt 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.



### 3.7 Schematisch overzicht toegangsprocedure



#### **4 Afleveringen en opslag van goederen**

DataCenter Fryslân dient minimaal één werkdag van te voren op de hoogte gesteld worden van de aflevering van goederen onder vermelding van de details type en formaat van de levering. DataCenter Fryslân 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 DataCenter Fryslân daartoe aangewezen ruimte. Bij ontvangst is altijd een medewerker van DataCenter Fryslân aanwezig en kan daarom enkel tijdens kantoortijden plaatsvinden.

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

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

DataCenter Fryslân 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 systeenvloer 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 door 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 veiligheid en gezondheid. Daarnaast dienen instructies van DCF met betrekking tot de toegang het datacenter 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.

Bij het betreden van de raden wij u aan gehoorbescherming te dragen. Deze is te verkrijgen in de ontvangstruimte van DCF.

## **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.

### **6.3 Betreden Datavloer**

Voor het betreden van de datavloer betreedt kan de bezoeker zich voorzien van gehoorbescherming, deze wordt beschikbaar gesteld in de ontvangstruimte van DCF. Het is niet toegestaan om foto- of filmbeelden te maken in het datacenter. Het is niet toegestaan om vloeistoffen of etenswaren mee te nemen in het datacenter.

### **6.4 Maximale energie belasting klanten racks**

De klant dient te alle tijde zorg te dragen voor een correcte aansluiting van de apparatuur en de maximale belasting van racks, zekeringen/automaten, stekkers, bekabeling en energiedistributie (spanningsloffen) niet te overschrijden.

### **6.5 Opslag binnen klanten racks**

Wegens brandvoorschriften is het de klant verboden om plastic, papier en karton op te slaan in racks.

### **6.6 Verlaten DataCenter**

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

## 7 Plaatsing van apparatuur

Van klanten wordt verwacht dat apparatuur geplaatst wordt volgens de eisen van DataCenter Fryslân, deze worden hieronder omschreven.

DataCenter Fryslân streeft ernaar een zo laag mogelijke EUE (Energy Usage Effectiveness) te behalen. Hierdoor stelt DataCenter Fryslân het gebruik van blindpanelen in het serverrack verplicht. Deze blindpanelen zijn via DataCenter Fryslân verkrijgbaar.

Het is niet toegestaan om licht ontvlambare, explosieve, gistende of radioactieve stoffen onder te brengen binnen het DataCenter.

Het is wegens brandgevaar niet toegestaan om plastic, karton of papier op te slaan binnen het DataCenter.

Geplaatste apparatuur dient te voldoen aan de geldende Nederlandse normen voor brand- en elektrische veiligheid en elektromagnetische afscherming, waaronder inbegrepen de ESD veiligheidsnormen en eisen zoals vastgesteld door ESDA (Electrostatic Discharge Association).

Bij installatie, onderhoud en bediening van de klantapparatuur dienen te alle tijden de installatie- en veiligheidsinstructies van de fabrikant te worden opgevolgd.

Het leggen van kabels en/of bedrading door of vanwege cliënt buiten de racks is uitdrukkelijk niet toegestaan zonder toestemming van DataCenter Fryslân.

## 8 Boeteclausule

### 8.1 Boetes

Indien de klant zich niet houdt aan de in dit document gestelde afspraken zijn de volgende boetes opeisbaar door DCF. Deze sanctie is situatie afhankelijk, de boete is hierdoor nader te bepalen. Deze boete wordt in rekening gebracht bij de klant welke de (permanente of incidentele) bezoeker heeft aangemeld. Hieronder treft u enkele uitzonderingen waarbij een vast bedrag is gesteld.

### 8.2 Het niet inleveren van een permanente dan wel incidentele bezoekerspas

Indien de bezoeker na het bezoek aan het DCF DataCenter de pas niet inlevert, dan wel wanneer na einde contract de klant de permanente passen in het bezit van haar medewerkers niet inlevert is de volgende boete opeisbaar:

Niet inleveren incidentele bezoekerspas	€ 50
Niet inleveren permanente bezoekerspas	€ 50

### 8.3 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

### 8.4 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

### 8.5 Het niet afsluiten van racks bij het verlaten van de datavloer

Indien de bezoeker de racks niet sluit 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

### 8.6 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.