



# DIENSTOMSCHRIJVING MANAGED SWITCH

BE TECH CONNECTED

FIVESP  RK

## INHOUDSOPGAVE

<b>1. Inleiding</b> .....	<b>2</b>
<b>2. Algemene informatie Switch</b> .....	<b>2</b>
2.1 Welke modellen, welke keuze? .....	2
<b>3. De managed Switch</b> .....	<b>3</b>
3.1 Algemene informatie .....	3
3.2 Voordelen .....	3
3.3 Proactieve monitoring .....	3
3.5 Service voorwaarden.....	4
<b>4. Werkzaamheden Fivespark</b> .....	<b>5</b>
4.1 Opleveren switch .....	5
4.2 aansluiten apparatuur .....	5
4.3 Levertijd van de managed switch .....	5
4.4 Switch updates.....	5
4.5 Melden en oplossen van storingen en onderhoud.....	6
<b>5. Overige bepalingen</b> .....	<b>7</b>
5.1 Contractduur .....	7
5.2 Mutaties.....	7
5.3 Verhuizing.....	7
5.4 Beëindiging .....	7
5.5 Facturering.....	7
5.6 Technische voorwaarden .....	7
5.6.1 Stroomtoevoer-, aardingsvoorwaarden en Omgevingsconditie .....	7
5.6.2 Installatie van de apparatuur.....	8
<b>6. Algemene kaderzetting van deze dienstbeschrijving</b> .....	<b>9</b>

## 1. INLEIDING

Voor u ligt de dienstbeschrijving van de Managed Switch die door Fivespark wordt geleverd. Deze dienstbeschrijving geeft u meer specifieke informatie.

De managed switch dienst gaat uit van de aanschaf van een switch bij Fivespark, gedurende de contractperiode betaalt u maandelijks een bedrag voor de support op de switch.

## 2. ALGEMENE INFORMATIE SWITCH

### 2.1 WELKE MODELLEN, WELKE KEUZE?

Een switch is een apparaat dat [computers en andere netwerkapparatuur zoals bijvoorbeeld printers met](#) elkaar verbindt om pakketten data van het ene naar het andere netwerk te verzenden. Een switch kan gezien worden als een schakelapparaat voor datapakketten en zorgt voor de beschikbaarheid van het netwerk en de daarop aangesloten [apparatuur](#).

Het model switch is afhankelijk van de wensen, denk hierbij in het voorzien van stroom aan aangesloten telefoontoestellen of [accespoints](#). (Power over Ethernet).

Achter een professionele switch kunnen meerdere netwerken aangesloten worden door gebruik te maken van Vlans (virtuele netwerken). Hiermee kunnen beveiligingsopties gerealiseerd worden. Denk hierbij aan gastennetwerken of test of productie netwerken welke [van elkaar gescheiden moeten zijn](#).

## 3. DE MANAGED SWITCH

### 3.1 ALGEMENE INFORMATIE

Voor ondernemers die een optimale beschikbaarheid van de aanwezige datacommunicatieverbinding verwachten en beheerwerkzaamheden van de switch willen uitbesteden aan een gespecialiseerd bedrijf, biedt Fivespark u de Managed switch dienst aan. De door u, bij Fivespark, afgenomen switch wordt [op basis van uw wensen en eisen](#) door een medewerker van onze technische dienst op maat geconfigureerd. Na installatie van de switch op locatie, wordt door onze technische medewerker (op afstand) via monitoring gecontroleerd of de verbinding op de juiste manier is opgeleverd.

### 3.2 VOORDELEN

- Snellere oplevering switchdienst omdat de door u aangeschafte switch vooraf geprogrammeerd en geleverd wordt
- Switch updates worden door specialisten van Fivespark uitgevoerd
- Standaard monitoring 24 uur per dag, 7 dagen per week
- Proactieve monitoring van eventuele onderbrekingen en melding van calamiteiten worden tijdens kantooruren van 8:00 tot 18:00 uur uitgevoerd
- Proactieve switchmonitoring en oplossen van calamiteiten worden tijdens kantooruren van 8:00 tot 18:00 uur uitgevoerd
- Aanpassingen aan de switch, denk hierbij aan Vlan's, of configuratie van poorten worden door Fivespark voor u gedaan

### 3.3 PROACTIEVE MONITORING

Bij de proactieve monitoring wordt bij Fivespark via ons monitoringsysteem gecontroleerd of er geen storingen zijn in de door de Fivespark opgeleverde switch. [Eventuele](#) storingen worden aan u als klant gemeld.

Fivespark kan de onderbreking traceren en analyseren, daarna zal er in samenspraak een oplossing aangeboden worden.

## 3.5 SERVICE VOORWAARDEN

Fivespark biedt standaard de hieronder weergegeven Service Voorwaarden.

Standaard bij de managed switch inbegrepen	24x7	Ma-vrij 08:00- 18:00
<b>Monitoring switch</b>	X	
<b>Storingsmelding(via ticket)</b>	X	
<b>Proactieve monitoring</b>		X
<b>Storingsherstel (op basis van in te plannen afspraak)</b>		X
<b>Aanpassingen aan configuratie</b>		X
<b>Switch updates uitgevoerd door Fivespark</b>		X
<b>Response binnen 4 kantooruren</b>		X
<b>Hardware herstel binnen 5 kantooruren</b>		X

Melden van storingen kan 24 uur per dag [via ons Service portaal of e-mail](#). Het oplossen van de storingen aan de switch vindt plaats op werkdagen van maandag tot en met vrijdag van 8:00 tot 18:00, [met uitzondering van nationale feestdagen](#).

Response tijd vanuit Fivespark zal binnen 4 kantooruren zijn. Tijdsspanne zal ingaan vanaf het moment dat de storingsmelding in een direct contact door een medewerker van Fivespark aan de klant is gemeld.

Storingen die na hierboven genoemde kantoortijden en in het weekend plaatsvinden, zullen op de eerstvolgende werkdag door Fivespark in behandeling worden genomen. Hiervoor geldt ook dat de tijdsspanne ingaat op het moment dat de klant een terugmelding van Fivespark heeft ontvangen, waarin aangegeven wordt dat de storingsmelding is ontvangen en dat deze in behandeling wordt genomen door de technische dienst van Fivespark.

Hardware herstel zal uitgevoerd worden binnen 5 kantooruren, volgens in te plannen afspraak.

## 4. WERKZAAMHEDEN FIVESPARK

Het is van belang voor u als klant, dat duidelijk is welke activiteiten van Fivespark ten aanzien van de Managed switch worden uitgevoerd en welke activiteiten tegen meerwerk door ons uitgevoerd kunnen worden.

### 4.1 OPLEVEREN SWITCH

De technisch specialist van Fivespark voorziet de switch van een configuratie op maat om de werkende te kunnen realiseren. Hierna wordt de switch opgestuurd zodat u deze zelf kunt aansluiten op de verbinding van de provider als deze is opgeleverd. Wanneer ook de verbinding door Fivespark geleverd wordt is aansluiting van de switch op locatie ook onderdeel van de overeenkomst.

Migratie van het bedrijfsnetwerk zal door uw eigen IT specialist moeten worden gerealiseerd. Indien u geen eigen IT specialist/beheerder heeft om deze migratiewerkzaamheden uit te voeren, kunt u deze werkzaamheden tegen meerwerk op basis van urenrekening door een medewerker van Fivespark laten uitvoeren.

Deze aanvullende werkzaamheden dienen vooraf besproken te worden zodat hier in de planning rekening mee gehouden wordt.

### 4.2 AANSLUITEN APPARATUUR

Indien u de aansluiting van de switch geheel door Fivespark wilt laten uitvoeren dan worden deze werkzaamheden uitgevoerd op basis van urenrekening van gewerkte uren.

Het kan hier gaan om bijvoorbeeld:

- Aansluiting van de switch op het bedrijfsnetwerk
- Instellingen conform specifieke eisen als bijvoorbeeld maatwerkconfiguratie t.b.v. het bedrijfsnetwerk
- Telefonisch support bij migratie bedrijfsnetwerk

Als u meerwerk wilt laten uitvoeren zal indien nodig een aparte offerte voor de werkzaamheden uitgebracht worden. Wordt er gebruik gemaakt van Telefonisch support dan zullen de gemaakte kosten zonder voorafgaande offerte in rekening worden gebracht.

### 4.3 LEVERTIJD VAN DE MANAGED SWITCH

Levertijd van de Managed switch dienst is afhankelijk van de configuratie. Zodra Fivespark de configuratie duidelijk heeft van de switch, configureert Fivespark de switch. Afhankelijk van de gekozen optie, zelf installeren of door Fivespark laten installeren wordt er een planning af gestemd.

### 4.4 SWITCH UPDATES

Fivespark voert op advies van de fabrikant de "major" security updates uit. Switch updates worden door technische specialisten van Fivespark uitgevoerd. Deze beoordeelt vooraf of de werking tussen de update van het besturingssysteem van de switch de verbinding van de internetprovider en de configuratie dermate zijn afgestemd dat er een werkende situatie blijft.

## 4.5 MELDEN EN OPLOSSEN VAN STORINGEN EN ONDERHOUD

De standaard switch monitoring vindt 24 uur per dag, 7 dagen per week plaats. Calamiteiten, onderbrekingen en andere storingen zullen zo spoedig mogelijk in behandeling worden genomen. Dit houdt wel in dat storingen die zich buiten kantooruren voordoen in behandeling worden genomen bij aanvang van de nieuwe werkdag. Storingen die zich tijdens kantooruren van maandag tot en met vrijdag van 8:00uur tot 18:00uur voor doen kunnen direct gemeld worden. Indien door de klant bemerkt wordt dat er een storing plaats vindt en er nog geen contact opgenomen is door Fivespark, zal de klant de storing actief aan Fivespark melden zodat het herstel van de storing zo spoedig mogelijk in werking gesteld kan worden. Melding van storing gaarne via het centrale telefoonnummer van Fivespark 088 – 4110033. Wanneer u beschikt over een overeenkomst voor 24x7 ondersteuning ontvangt u hierbij een apart nummer voor ondersteuning buiten kantooruren.

Storingen kunnen gemeld worden via het centrale telefoonnummer van Fivespark. Van daaruit zal de melding doorgeschakeld worden naar de technische afdeling van Fivespark. De technische dienst zal met de klant in contact treden om na te gaan wat de aard van de storing is die zich op dat moment voordoet en met de klant bespreken welke acties er uitgezet worden om de storing te verhelpen.

Gepland onderhoud kan uitgevoerd worden van maandag tot vrijdag tussen 8:00 en 18:00. Fivespark zal voor eventueel onderhoud en updates vooraf een afspraak maken, zodat er een geschikte datum en tijd ingepland kan worden.

Indien bij een storingsmelding achteraf blijkt dat de aard van de storing door wijzigingen binnen het klant domein ligt zonder dat Fivespark daarin een rol in heeft gespeeld, behoudt Fivespark het recht voor om de kosten welke zijn gemaakt voor het oplossen van de storing door te rekenen aan de klant.

**Bij een hardware defect kan de switch aangemeld worden en gaat de standaard garantie periode van de leverancier in.**

## 5. OVERIGE BEPALINGEN

### 5.1 CONTRACTDUUR

De contractduur van de Managed switch wordt aangegaan voor drie of vijf jaar. Opzeggen dient uiterlijk drie maanden voor het einde van de contractdatum schriftelijk te geschieden.

### 5.2 MUTATIES

Mutaties kunnen door een door u bevoegd medewerker schriftelijk worden doorgegeven via [service@Fivespark.com](mailto:service@Fivespark.com).

### 5.3 VERHUIZING

Een verhuizing van een switch naar een nieuwe locatie heeft geen invloed op de contractperiode.

### 5.4 BEËINDIGING

Als de overeenkomst voor een Managed switch vanuit uw zijde wordt beëindigd binnen de overeengekomen contractperiode, wordt dit beschouwd als vroegtijdige opzeggen van het contract. Bij vroegtijdige opzegging bent u resterende maandtermijnen aan Fivespark verschuldigd. In overleg tussen contractant en Fivespark kan er gekozen voor één van de hierna genoemde opties:

- U kiest ervoor op tot het einde van het overeengekomen contract de verschuldigde maandtermijnen te betalen en geeft Fivespark de gelegenheid tot het einde van de contractperiode de dienst uit te voeren.
- U kiest ervoor om de resterende termijnen van het contract in één keer te betalen. Na ontvangst krijgt u een bevestiging dat de dienst beëindigd wordt.
- Indien er vroegtijdig opgezegd wordt, in verband met bedrijfsbeëindiging of een faillissement, en het totale bedrag van de overeenkomst niet wordt betaald, kan Fivespark de managed dienst beëindigen. De switch blijft eigendom van de klant.

### 5.5 FACTURERING

Fivespark verstuurt met betrekking tot Managed switch maandelijks digitale facturen, naar een door de contractant opgegeven emailadres.

De maandelijkse termijnen voor de Managed switch worden middels een automatische incasso aan het begin van de maand geïncasseerd.

### 5.6 TECHNISCHE VOORWAARDEN

Er zijn voor installatie en beheer van apparatuur eisen gedefinieerd waaraan uw bedrijfslocatie en ruimte moeten voldoen:

#### 5.6.1 STROOMTOEVOER-, AARDINGSVOORWAARDEN EN OMGEVINGSCONDITIE

- Specifieke 230V AC met 16A op één zekering
- Fivespark prefereert een beschikbaarheid voor de apparatuur gebruikmakend van een noodstroommogelijkheid (UPS)
- CEE connectoren. Afstand tussen de stroomeenheid en de CPE niet groter dan twee meter
- Specifieke aarding door middel van een VD 35 mm<sup>2</sup> aardschakelaar Ri, minder dan 0,5Ohm



- 
- ETSI klimaatklasse 3.2
  - Temperatuur tussen 0 en 40 graden Celsius
  - Niet condenserende relatieve vochtigheid tussen de 10% en 85%
  - Omgeving moet stofvrij zijn
  - Geen verbouwingsactiviteiten binnen het bereik van de apparatuur.

---

## 5.6.2 INSTALLATIE VAN DE APPARATUUR

- De apparatuur kan geïnstalleerd worden in een 19" patchkast. Wanneer er geen 19" patchkast of voldoende rekruimte aanwezig is, dient de klant zelf zorg te dragen voor een kast met voldoende inbouwruimte.
- Fivespark sluit indien hiertoe opdracht wordt gegeven de te leveren apparatuur op uw locatie aan op de glasvezelswitch van de provider en/of uw automatiseringsnetwerk waarbij 2 meter UTP bekabeling is inbegrepen.

## 6. ALGEMENE KADERZETTING VAN DEZE DIENSTBESCHRIJVING

Deze dienstbeschrijving vormt een onlosmakelijk deel van de ondertekende offerte in combinatie met Algemene koop-en leveringsvoorwaarden en mogelijke bedrijfsspecifieke voorwaarden en afspraken.

Fivespark behoudt zich het recht voor deze dienstbeschrijving zonder voorafgaande melding te wijzigen.

De dienstbeschrijving Managed switch is uitsluitend bestemd voor intern gebruik binnen uw organisatie. Het maakt onderdeel uit van het contract tussen u en Fivespark. Het document is aan u verstrekt om een afgewogen keuze te kunnen maken voor Fivespark als leverancier van een Managed switch.

Alle rechten met betrekking tot dit document zijn voorbehouden aan Fivespark. Niets uit deze publicatie of delen ervan mag op enigerlei wijze worden gereproduceerd, toegankelijk gemaakt in een database of op andere wijze aan derden beschikbaar worden gesteld, tenzij Fivespark hier op uitdrukkelijk verzoek van uw bedrijf schriftelijk toestemming voor heeft verleend. Wijzigingen en typfouten voorbehouden. Fivespark, maart 2021.