



DIENSTOMSCHRIJVING MANAGED WIFI

BE TECH CONNECTED

FIVESPARK

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	2
2. Algemene informatie Managed WiFi	2
2.1 Welke modellen, welke keuze?	2
2.2 Sitesurvey	3
3. De Managed WiFi omgeving	3
3.1 Algemene informatie	3
3.2 Voordelen	3
3.3 Proactieve monitoring	4
3.5 Service voorwaarden	4
4. Werkzaamheden Fivespark.....	6
4.1 Opleveren WiFi omgeving	6
4.2 In gebruikname.....	6
4.3 accespoint updates.....	6
4.4 Melden en oplossen van storingen en onderhoud	6
5. Overige bepalingen.....	8
5.1 Contractduur.....	8
5.2 Mutaties	8
5.3 Verhuizing.....	8
5.4 Beëindiging	8
5.5 Facturering	8
5.6 Technische voorwaarden	8
5.6.1 Stroomtoevoer-, aardingsvoorwaarden en omgevingsconditie	10
5.6.2 Installatie van de apparatuur	10
6. Algemene kaderzetting van deze dienstbeschrijving	10

1. INLEIDING

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

Gedurende de contractperiode betaalt u maandelijks een bedrag voor de WiFi acces point (hardware) en de support/beheer.

2. ALGEMENE INFORMATIE MANAGED WIFI

2.1 WELKE MODELLEN, WELKE KEUZE?

Tegenwoordig is een stabiel, veilig en goed werkend draadloos netwerk van essentieel belang voor de bedrijfsvoering van de meeste organisaties. Niet alleen voor intern gebruik door eigen medewerkers, maar ook richting klanten en bezoekers. In alle gevallen is een goed beveiligd netwerk van groot belang. Daarnaast kan het aanbieden van draadloos internet resulteren in het vergroten van het bereik en klantenbinding, het kunnen inzien van bezoekersinformatie en uiteindelijk in meer resultaat.

Fivespark biedt al deze mogelijkheden in haar Managed WiFi dienst. Standaard volledig beheerd en afgerekend in maandelijkse termijnen. Met Fivespark Managed WiFi zijn organisaties bereikbaar, up-to-date en flexibel. Wij bieden organisaties de meest uitgebreide bescherming tegen draadloze bedreigingen. Waar andere oplossingen alleen detecteren, lokaliseert en blokkeert onze Managed-WiFi elke bedreiging.

Om de uitdagingen van WiFi aan te gaan (meer clients, meer bandbreedtebehoefte, verschillende applicaties) en organisaties precies te bieden wat ze nodig hebben, heeft Fivespark een Plug-and-Play Managed WiFi totaaloplossing ontwikkeld. Stap over naar onze Managed WiFi-oplossing en ervaar de stabiliteit en veiligheid om de gevoelige bedrijfsdata binnen uw organisatie te waarborgen. Deze oplossing is inzichtelijk en controleerbaar in één dashboard. Dit maakt beheer van uw WiFi oplossing zeer eenvoudig en op afstand te bedienen. Onze technische support staat altijd voor u klaar om u volledig te ondersteunen en ontzorgen. Daarnaast configureren, monitoren en beheren we de dienst volledig voor u, zodat u er verder geen omkijken naar heeft.

We maken bij de Managed WiFi dienst standaard gebruik van Ubiquiti Unifi Lite en Pro accespoints.

Verschillen in Unifi Lite en Pro accespoints,

Managed WiFi	Basic	Pro
Hardware	UAP-AC-Lite	UAP-AC-PRO
Dekking	120 meter	180 meter
Maximaal aantal verbonden apparaten	250+	250+
Aanbevolen aantal actieve apparaten	15	50
Doorvoersnelheid	300Mbps op 2,4 GHZ 867Mbps op 5GHZ	450Mbps op 2,4GHZ 1300Mbps op 5GHZ
Wireless Security	WEP, WPA-PSK, WPA-Enterprise (WPA/WPA2, TKIP/AES)	WEP, WPA-PSK, WPA-Enterprise (WPA/WPA2, TKIP/AES)
WiFi standaard	802.11 a/b/g/n/ac	802.11 a/b/g/n/ac
WiFi-sigitaal optimalisatie	Continue	Continue

2.2 SITESURVEY

Om een goede inschatting te maken van het benodigde aantal accesspoints voor een optimale dekking van de Managed WiFi dienst raden wij aan om een site survey te laten uitvoeren. Tijdens de site survey wordt er een meting verricht om de dekking van het WiFi netwerk te kunnen bepalen. De uitslag van de meting bepaalt het aantal accesspoints en model welke aangeboden zullen worden.

3. DE MANAGED WIFI OMGEVING

3.1 ALGEMENE INFORMATIE

Voor ondernemers die een optimaal functionerend draadloos netwerk verwachten en beheerwerkzaamheden willen uitbesteden aan een gespecialiseerd bedrijf, biedt Fivespark de Managed WiFi dienst aan. De door u, bij Fivespark, afgenomen accesspoints worden door een medewerker van onze technische dienst op maat geconfigureerd. Na plaatsing van de accesspoints worden deze gemonitord op correcte werking. De accesspoints kunnen door u zelf of door Fivespark op de juiste locaties geplaatst worden.

3.2 VOORDELEN

- Snelle oplevering van de WiFi oplossing omdat de accesspoints vooraf geprogrammeerd worden
- Accesspoint updates worden door specialisten van BTC 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 monitoring en oplossen van calamiteiten worden tijdens kantooruren van 8:00 tot 18:00 uur uitgevoerd
- Kosteloze omruiling van een defect accespoint gedurende de gehele duur van de contractperiode

3.3 PROACTIEVE MONITORING

Bij de proactieve monitoring wordt bij Fivespark via ons monitoringsysteem gecontroleerd of er geen storingen zijn in de accespoints. Eventuele storingen worden aan u als klant gemeld. Omdat de signaalkwaliteit afhankelijk is van veel externe factoren kunnen hier geen garanties aan ontleend worden.

3.5 SERVICE VOORWAARDEN

Fivespark biedt standaard de hieronder weergegeven Service Voorwaarden.

Standaard bij de managed WiFi inbegrepen	24x7	Ma-vrij 08:00-18:00
Monitoring WiFi	X	
Storingsmelding(via ticket)	X	
Storingsherstel (op basis van in te plannen afspraak)		X
Gratis omruiling bij defecte accespoint, per post verstuurd		X
Accespoint updates uitgevoerd door Fivespark		X
Response binnen 4 kantooruren		X
Hardware herstel volgende dag, nieuwe hardware op locatie		X

Melden van storingen kan 24 uur per dag door middel van het aanmaken van een ticket. Het oplossen van de storingen aan een accespoint vindt plaats op werkdagen van maandag tot en met vrijdag van 8:00 tot 18:00 uur, 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.

Indien een accespoint defect raakt wordt er door Fivespark een nieuwe geconfigureerd en opgestuurd, afhankelijk van het tijdstip van versturen zal deze de volgende dag op locatie aankomen. Het defecte accespoint dient retour gestuurd te worden aan Fivespark.

4. WERKZAAMHEDEN FIVESPARK

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

4.1 OPLEVEREN WIFI OMGEVING

De technisch specialist van Fivespark voorziet de WiFi omgeving op basis van uw wensen en eisen van een configuratie op maat om een optimaal werkende WiFi omgeving te kunnen realiseren. Hierna worden de accespoints opgestuurd, zodat u deze zelf kunt aansluiten, of in overleg door Fivespark kunt laten plaatsen.

4.2 IN GEBRUIKNAME

Na het plaatsen van de accespoints is het WiFi netwerk actief en kunnen de medewerkers gebruik maken van het WiFi netwerk. Indien u de oplevering van de Managed Wifi geheel door Fivespark wilt laten uitvoeren dan worden deze werkzaamheden uitgevoerd op basis van nacalculatie van gewerkte uren.

4.3 ACCESPOINT UPDATES

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

4.4 MELDEN EN OPLOSSEN VAN STORINGEN EN ONDERHOUD

- De standaard 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 8:00 tot 18:00 uur voordoen kunnen direct gemeld worden. Indien door de klant bemerkt wordt dat er een storing plaatsvindt 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 een 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 uur. 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.

5. OVERIGE BEPALINGEN

5.1 CONTRACTDUUR

De contractduur van de Managed WiFi wordt aangegaan voor drie of vijf jaar. Opzeggen dient uiterlijk 1 maand 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.

5.3 VERHUIZING

Een verhuizing van één van uw locaties is mogelijk, het verwijderen en opnieuw plaatsen van de accesspoints kan in overleg met Fivespark gedaan worden.

5.4 BEËINDIGING

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

- U kiest ervoor om tot het einde van het overeengekomen contractperiode 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, dient het accesspoint retour gezonden te worden aan Fivespark en blijft het accesspoint eigendom van Fivespark, totdat het volledige bedrag van het overeengekomen contract voldaan is.

5.5 FACTURERING

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

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

5.6 TECHNISCHE VOORWAARDEN

Op alle plaatsen waar een WiFi accesspoint geplaatst gaat worden dient een vrije ethernet aansluiting beschikbaar te zijn. De stroom voor de accesspoints kan geleverd worden via PoE adapters (vrij stopcontact per

accesspoint benodigd) of via Power over Ethernet, waarbij de switch over de juiste PoE specificaties en voldoende vrije poorten dient te beschikken.

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 mm² aardschakelaar Ri, minder dan 0,50hm
- 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 afhankelijk van het model geplaatst worden aan het plafond, muur, tegen een kabelgoot of op tafel.

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 om deze dienstbeschrijving zonder voorafgaande melding te wijzigen.

De dienstbeschrijving Managed WiFi 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 WiFi oplossing.

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.