

CLOUD CONNECTED DIENSTVERLENING
Infrastructure as a Service

Classificatie: Extern



CONNECTING
IT SERVICES



Inhoudsopgave

1	Cloud-connected dienstverlening van Avit-Xantes	3
2	Voordelen IaaS.....	4
3	IaaS functionaliteit	6
3.1	Verantwoordelijkheden.....	6
3.2	Resources.....	6
3.2.1	CPU en RAM	6
3.2.2	Disk ruimte	8
3.2.3	Backup	8
3.3	Toegang	8
3.4	Beheer tools	9
3.5	Opties	9
3.5.1	Microsoft licenties	9
3.6	Connectiviteit	9
3.7	Managed Internet.....	9
3.8	Exit beleid	10
3.9	Escrow	10
4	Algemene bepalingen / huisregels.....	11
4.1	Facturatie en betaling	12
5	Service.....	13
5.1	Vragen?.....	13
5.2	Overeenkomst	13
5.3	Service en ondersteuning	13
5.4	Beveiligingsmaatregelen	13
5.5	Voorwaarden.....	13

1 Cloud-connected dienstverlening van Avit-Xantes

Cloud-dienstverlening heeft een hoge vlucht genomen. Voor Avit-Xantes is het een strategisch speerpunt. Vanuit ons eigen Avit-Xantes-datacenter bieden we diensten aan 'as a service'. Uiterst betrouwbare en veilige totaaloplossingen die zeer flexibel en schaalbaar zijn. Beheer, onderhoud en ondersteuning zijn uiteraard standaard onderdeel van de dienstverlening. Investerings in eigen software, hardware en fysieke ruimte zijn niet meer nodig. We rekenen af naar gebruik en op basis van maandelijkse abonnementen. Dat betekent: transparantie, voorspelbaarheid en beheersbaarheid.

De overstap naar cloud-diensten wordt end-to-end begeleid door onze hoog gecertificeerde engineers. Ook beheer (inclusief monitoring), proactief onderhoud en support zijn in de vertrouwde handen van deze specialisten – de beste garantie dat beschikbaarheid, betrouwbaarheid en security optimaal zijn.

De Dienst maakt onderdeel uit van de Avit-Xantes Cloud dienstverlening bestaande uit:

- ▶ Infrastructure as a Service
- ▶ Collaboration as a Service
- ▶ Desktop as a Service

Avit-Xantes IaaS (Infrastructure as a Service) voorziet in een virtueel datacenter (vDC) met een op maat gemaakte hoeveelheid capaciteit (CPU, geheugen en opslag), specifiek gereserveerd voor onze opdrachtgevers. Avit-Xantes' IaaS biedt maximale flexibiliteit tegen zeer aantrekkelijke operationele kosten en is door de ondersteuning van onze engineers honderd procent betrouwbaar.

Alle tools benodigd om installatie, beheer, backup en restore van virtuele servers en het bijbehorende netwerk uit te voeren staan tot uw beschikking. U krijgt vanuit een "self service portal" toegang tot alle resources (CPU power, RAM geheugen, en disk ruimte). Resources worden in een flexibel en schaalbaar model aangeboden. U betaalt wat u gebruikt en kan, desgewenst, op- en afschalen en resources verdelen zoals u dat wenst.

De voordelen van de IaaS dienstverlening van Avit-Xantes:

- ▶ Onze datacenters bevinden zich in Nederland. Wij waarborgen de privacy van uw data volgens de Nederlandse wetgeving;
- ▶ Direct persoonlijk contact. Ons team van accountmanagers en servicedesk medewerkers staat voor u klaar;
- ▶ 24x7 ondersteuning;
- ▶ Hoge beschikbaarheid;
- ▶ Avit-Xantes biedt geïntegreerde totaaloplossingen;
- ▶ Geen investeringen in datacenter hardware nodig; de aanschaf, vervanging en het beheer van de centrale omgeving wordt verzorgd door specialisten van Avit-Xantes;
- ▶ Betalen naar gebruik: u hoeft niet langer vooraf te investeren in een datacenter, maar betaalt een maandelijks bedrag dat hoort bij uw gekozen functionaliteit.

2 Voordelen IaaS

Duidelijk en eenvoudig

Met Avit-Xantes IaaS bieden we u een compleet datacenter, welke aansluit bij uw organisatie. Alles is duidelijk vermeld op één factuur, u krijgt een vast aanspreekpunt en onze eigen support organisatie staat dag en nacht voor u klaar.

Flexibel

Het IaaS biedt u een grote mate van flexibiliteit. De complete omgeving groeit als het ware mee met uw organisatie doordat er eenvoudig capaciteit (CPU, memory, opslag) kan worden toegevoegd of verwijderd. Aan de hand van een intake met stellen we gezamenlijk de basisstructuur vast en door middel van de flexibele opties stemt u deze precies af op alle onderdelen van uw organisatie. Zo betaalt u nooit meer dan wat u gebruikt en daadwerkelijk nodig heeft.

Het toevoegen, aanpassen en verwijderen van componenten is verregaand geautomatiseerd en gebeurt achter de schermen.

Geen investering in eigen datacentrum

Over het datacentrum, toegang, beveiliging en het onderhoud hiervan hoeft u zich nooit meer zorgen te maken. Deze functionaliteiten worden direct vanuit ons eigen datacentrum aangeboden en zijn opgebouwd uit schaalbare componenten waarvan de kosten worden gedeeld met meerdere klanten. Zo profiteert u van het schaalvoordeel en komt geavanceerde functionaliteit beschikbaar.

Geen variabele kosten → Betalen naar gebruik

U betaalt een “all-in” tarief per maand, inclusief alle kosten. Geen variabele kosten meer voor: het inrichten van dure computerruimtes of het huren van ruimte in een datacenter, kennisopbouw van uw medewerkers, stroom, support en changes.

Betrouwbaar

De beschikbaarheid van IaaS is bijzonder groot. Het is gebouwd volgens de eisen die de fabrikant hieraan stelt, met alle mogelijke redundantie, om ervoor te zorgen dat u zich geen zorgen hoeft te maken over de beschikbaarheid van uw datacenter oplossing.

Snelle en eenvoudige installatie

Een verregaand gestandaardiseerde methode stelt ons in staat de IaaS oplossing snel en eenvoudig beschikbaar te stellen, maar wel met de aandacht die een modern datacenter nodig heeft. U heeft de volledige vrijheid voor het inrichten van uw virtuele servers, werkplekken, etc. Daarnaast kunt u gebruik maken van onze projectorganisatie om desgewenst uw datacenter in te richten met gecertificeerde engineers.

Toekomst vast

De wereld om ons heen en de manier waarop we ICT gebruiken verandert in een rap tempo. Met de IaaS oplossing heeft u een goede basis voor doorgroei naar nieuwe manieren van werken. U bent altijd verzekerd van deze nieuwe functionaliteiten, doordat het platform door ons wordt onderhouden en up-to-date wordt gehouden. Hiermee beschikt u dus altijd over een modern datacenter en kunt u snel gebruik maken van de nieuwste technieken.

Hybride

Het IAAS is een uitstekende uitbreiding op uw on-premise infrastructuur, doordat u deze kunt inzetten waarvoor u dat wilt. Dit kan zijn een permanente test omgeving, als colocatie of uitwijk of het hosten van uw virtuele desktop omgeving. Onze accountmanager en specialisten helpen u graag bij het vormgeven van uw wensen en eisen. In tegenstelling tot de Public Cloud is onze IAAS dienst aantoonbaar gehost op onze eigen systemen in de aangewezen Datacenters in Nederland en vallen daarom binnen het juridische domein van het Nederlandse recht.

Standaard diensten

Vanuit onze datacenters bieden we eveneens reeds gestandaardiseerde diensten die uitstekend aansluiten op uw Virtuele datacentrum. Hierbij moet u denken aan virtuele desktops, waarmee u op een snelle en eenvoudige manier invulling geeft aan uw BYOD beleid. Of hosted collaboration, waarmee u niet meer hoeft te investeren in een eigen telefooncentrale, maar een compleet platform heeft voor bellen, chatten, video, enz.

3 IaaS functionaliteit

Avit-Xantes Infrastructure as a Service (IaaS) is een dienst bestaande uit alle middelen om eigen services en applicaties te gebruiken vanuit een virtuele omgeving. Alle tools benodigd om installatie, beheer, snapshots (telt mee in storage gebruik) en rollbacks van servers uit te voeren staan tot uw beschikking. U heeft zelf de controle over alle resources (CPU power, RAM geheugen, en disk ruimte). Resources worden in een flexibel en schaalbaar model aangeboden. U betaalt wat u gebruikt en kan, desgewenst, op- en afschalen en resources verdelen zoals u dat wenst.

Het platform is gebouwd en wordt beheerd volgens de richtlijnen van Cisco, NetApp en VMware, dit om de continuïteit van de omgeving op het hoogste niveau te houden. Het platform is door Cisco gecertificeerd volgens de CMSP (Cloud Managed Service Provider) en heeft het Cisco Powered certificaat ontvangen.



3.1 Verantwoordelijkheden

De verantwoordelijkheid van Avit-Xantes bestaat uit:

- ▶ De fysieke servers;
- ▶ Het fysieke netwerk;
- ▶ Redundante toegang tot internet en managed firewall;
- ▶ VMWare virtualisatie laag;
- ▶ Klantportaal en systemen om klantscheiding te garanderen;
- ▶ Middelen voor opslag van data (storage);
- ▶ Ter verhuur aanbieden van Microsoft SPLA licenties en rapportages daarvan bij Microsoft;
- ▶ De energievoorziening, noodstroom, enz.

U bent als klant zelf verantwoordelijk voor alle middelen die u zelf kunt instellen of wijzigen. Dit houdt o.a. in:

- ▶ Werking van de eigen VM's;
- ▶ Inrichting en werking van uw eigen (virtuele) IP netwerk;
- ▶ Operating System (OS) en eventueel benodigde (veiligheids) patches;
- ▶ Het maken van backups en het regelmatig testen van de restore functie;
- ▶ Uw eigen applicaties;
- ▶ Veiligheid van uw data voor zover u daar invloed op kunt hebben.

3.2 Resources

Resources worden op voorhand afgesproken en statisch toegekend. Binnen de beschikbare resources kunt u zelf virtuele systemen beheren, maken en aanpassen. De statische capaciteit bepaalt de prijsstelling. Uw daadwerkelijke gebruik wordt per maand gerapporteerd en gefactureerd.

3.2.1 CPU en RAM

Resource Allocation Model

Hierin wordt bepaald hoe resources worden toegewezen vanuit het Provider Datacenter aan uw Organization Virtual Datacenter. Ook hoe het gebruik van resources van de ene klant een andere beïnvloed hangt af van het gekozen "Resource Allocation Model". Dit model wordt door de provider

bepaald. Avit-Xantes heeft er bijvoorbeeld voor gekozen om “IAAS Linux” en “IAAS Microsoft” zo in te richten dat er geen afhankelijkheden zijn tussen gebruikers op het gebied van rekenkracht en RAM geheugen. M.a.w. de resources zijn vast gereserveerd voor klant1 en worden niet door klant2 gebruikt als klant1 even geen resources gebruikt (**Reservation Pool Model**, zie verderop in dit artikel) Het is belangrijk om het Resource Allocation Model te kennen van een provider voordat virtuele diensten met elkaar vergeleken kunnen worden. Het is voor een provider n.l. attractiever om een overboekingsmodel toe te passen. De kosten van het platform zullen dan lager zijn. Echter heeft dit invloed op de prestaties en de continuïteit van de prestaties voor de aangesloten klanten. Er zijn binnen vCloud Director (de technische basis van de dienst) drie mogelijkheden voor een “Allocation Model”:

- Allocation Pool
- Pay-As-You-Go
- Reservation Pool.

Het model bepaald hoe de waardes voor gegarandeerde en maximum resources worden toegepast.

Resource setting

Allocation	Maximum beschikbare resources
Guarantee	Gereserveerde resources
vCPU speed	Maximum resources per virtuele machines

Allocation Pool

Zowel Allocation en Garantie zijn instelbaar. Er kan dus een minimum hoeveelheid resources worden gegarandeerd met de mogelijkheid om te “bursten”. De “burstable resources” zijn dan niet gegarandeerd. M.a.w. deze resources worden gedeeld met andere gebruikers.

De limiet per vCPU bepaald hier hoeveel virtuele machines er ingezet kunnen worden. Dus als de gegarandeerde CPU hoeveelheid 2 GHZ is en de burstable CPU hoeveelheid is ook 2 GHZ, dan kan er bij een vCPU maximum van 2 GHZ, maximaal 2 virtuele machines worden ingezet.

Vanuit de gebruiker (klant) gezien zijn dit de voordelen/toepassingsgebieden:

- ▶ Garantie voor bepaalde hoeveelheid resources;
- ▶ Flexibiliteit voor fluctuatie in gebruik (einde van de week, einde van de maand, etc).

Reservation Pool

Bij “Reservation Pool” is de “Garantie” gelijk aan de “Allocation”. M.a.w. de hoeveelheid gegarandeerde resources zijn gelijk aan de maximum beschikbare hoeveelheid resources in het IAAS. “bursting” is daarom niet mogelijk.

Er kunnen geen limieten worden ingesteld op virtuele machine niveau. Dit maakt het mogelijk om overboeking van resources te doen binnen een IAAS. Dus de resources worden voor de klant van het IAAS gegarandeerd, maar de klant bepaalt zelf hoe hij/zij die resources inzet.

In theorie is er geen maximum aan het aantal virtuele machines binnen een IAAS. Echter in de praktijk zullen er op een gegeven punt performance problemen ontstaan omdat er te weinig CPU resources voor individuele virtuele machines beschikbaar zijn en/of er “swapping” naar disk plaats gaat vinden omdat er onvoldoende RAM beschikbaar is. Het voordeel is dat de klant zelf het beste evenwicht kan zoeken tussen kosten en performance.

Vanuit de gebruiker (klant) gezien zijn dit de voordelen/toepassingsgebieden:

- ▶ Vooraf weten wat de kosten zijn;
- ▶ “Dedicated resources”;
- ▶ Workloads die per Virtuele machine bepaald moeten kunnen worden .

Pay-as-you-go

Het “Pay-as-you-go” model geeft de gebruiker de illusie van een onbeperkte hoeveelheid resources (CPU en RAM). De werkelijke limiet van de gebruikte resources wordt echter bepaald door de fysieke limiet van het betreffende cluster (de hoeveelheid fysieke servers).

Er is dus geen maximum (allocation) en er worden geen garanties gegeven (Guarantee). Er kan wel een vCPU limiet worden opgegeven op het niveau van een virtuele machine (bijv. max 1 GHZ per vCPU).

Dit model vereist dat de Avit-Xantes goed in de gaten houdt of er voldoende resources zijn om alle klanten te kunnen bedienen (capacity management). Vanuit de gebruiker (klant) gezien zijn dit de voordelen/toepassingsgebieden:

- ▶ Tijdelijk of variabel gebruik van resources;
- ▶ Lage kosten (alleen voor gebruikte uren);
- ▶ Lage loads (bijvoorbeeld bij een testomgeving of OTAP straat).

Samenvatting

Avit-Xantes heeft gekozen voor het “**Reservation Pool**” model waarin de afgenomen resources aan u als klant worden gegarandeerd.

3.2.2 Disk ruimte

Uw virtuele machines en de bijbehorende schijfruimte (virtuele harde schijven) worden opgeslagen op snelle en betrouwbare storage oplossingen van NetApp. U kunt de deze diskruimte per GB bij bestellen of inkrimpen. Er zijn geen limieten op IOPS (Input/Output Operations Per Second) of andere restricties op harddisktoegang. Ook worden IOPS niet apart bij u in rekening gebracht. Er is altijd voldoende capaciteit en performance beschikbaar voor gemiddeld gebruik. Wanneer u applicaties wilt gebruiken waarvoor extreem hoge IOPS, throughput of lage latency vereist is, neem dan contact met ons op. Wij kunnen u helpen met het meten van uw diskbelasting indien u bestaande (virtuele) servers wilt overzetten naar een Virtueel Datacenter dienst van Avit-Xantes.

3.2.3 Backup

Avit-Xantes waarborgt continuïteit en bewaart periodieke backups en snapshots van uw omgeving. U dient echter zelf een additionele backupvoorziening af te nemen indien u zelf wilt kunnen bepalen welke backups en welke restore mogelijkheden u nodig heeft. In dat geval bepaalt u zelf hoe vaak dit gebeurt en hoeveel versies u van uw backup wilt bewaren. Als u meer backups maakt kost dit uiteraard backup ruimte. Deze backup ruimte kunt u op ieder moment (tegen betaling) uitbreiden via Avit-Xantes Service Web.

3.3 Toegang

U krijgt toegang tot uw omgeving via een eigen beheerlogin gekoppeld aan uw abonnement en klantcode. Daarmee krijgt u toegang tot webtools waarmee u uw Virtuele systemen kunt benaderen en configureren. Ga daarvoor naar de zelf-service login webpagina, meldt u aan met de aan u beschikbaar gestelde login en ga naar de VMWare vCloud link.

3.4 Beheer tools

De virtuele infrastructuur beheert u via de VMWare vCenter webtool.

3.5 Opties

3.5.1 Microsoft licenties

Virtuele machines die een Microsoft licentie nodig hebben dienen altijd in het daarvoor bedoelde IaaS te worden geplaatst. De reden is dat Avit-Xantes over dit IaaS afdracht richting Microsoft doet m.b.t. de benodigde Windows server licenties. U mag dus geen eigen Windows server of andere Microsoft software plaatsen op de VM's.

Avit-Xantes hanteert het SPLA licentiemodel van Microsoft. Avit-Xantes is daarmee verantwoordelijk voor de correcte rapportage van afgenomen licenties aan Microsoft.

Hieruit volgen de volgende verplichtingen voor u als klant:

- ▶ Klant mag geen eigen of OEM licenties gebruiken op het hosted platform van Avit-Xantes (lees daarvoor eventueel uw eigen End User Licence Agreement met Microsoft, EULA);
- ▶ Klant verplicht zich om eventuele licentiewijzigingen per direct aan Avit-Xantes door te geven.;
- ▶ Avit-Xantes zal eventuele prijswijzigingen van Microsoft licenties (zowel omhoog als omlaag) per direct doorberekenen aan de klant en is daarbij niet gehouden aan de termijn van het onderliggende contract. Dit is dus een afwijking op overige Avit-Xantes tarieven die in een contract met bepaalde tijd (bijvoorbeeld een jaar) worden vastgelegd.

3.6 Connectiviteit

Optioneel kan de dienst voorzien worden van connectiviteit om uw bedrijfslocatie op een zo goed mogelijke manier aan de IaaS oplossing te koppelen. We hebben hiervoor de volgende mogelijkheden:

- ▶ Transparant koppelen via glasvezel
- ▶ Koppelen via een IP VPN middels:
 - ▷ xDSL;
 - ▷ Glasvezel;
 - ▷ Ethernet (WOK).

Avit-Xantes zal u desgewenst adviseren over de best mogelijke oplossing voor uw locatie(s).

3.7 Managed Internet

De IaaS dienst kan optioneel voorzien worden van een managed Firewall. Deze firewall verzorgt de verbinding tussen uw virtual datacenter en het Internet. De managed firewall bestaat uit het volgende:

- ▶ Standaard high-end firewall;
- ▶ Any Connect VPN toegang voor 5 gebruikers; optioneel meer gebruikers mogelijk;
- ▶ Optioneel content filtering.

3.8 Exit beleid

Als u uw contract wilt beëindigen, heeft u de mogelijkheid om uw virtuele machines te exporteren naar een extern medium of andere provider. Avit-Xantes zal u hierbij zo goed mogelijk assisteren. U dient dit nog te doen binnen de looptijd van uw contract of uiterlijk tot 5 werkdagen na beëindiging van uw contract. Bij beëindiging van het contract voor Virtueel Datacenter diensten zal de inhoud (Virtuele servers en alle opgeslagen data) door Avit-Xantes na minimaal 5 en maximaal 30 werkdagen verwijderd worden. Uw data zal nooit aan derden ter beschikking gesteld worden.

3.9 Escrow

Avit-Xantes is voornemens om op korte termijn zich aan te sluiten bij DHPA. DHPA deelnemers committeren zich aan de DHPA Code of Conduct waarin diverse verplichtingen op het gebied van de service levels, continuïteit, informatiebeveiliging.

DHPA-deelnemers onderscheiden zich van andere serviceproviders door de kwaliteit van hun organisatie, technologie en dienstverlening. DHPA-deelnemers volgen een code of conduct en hebben een degelijke SLA. Door kwaliteit te bieden en getrainde mensen en de juiste middelen in te zetten, beperken zij het risico op uitval tot een minimum.

Toch zijn er risico's die de serviceprovider zelf niet altijd kan voorkomen, zoals een calamiteit of een faillissement. De DHPA heeft samen met de stichting ICTRecht en Cloudrecht een uniek en innovatief escrow-model ontwikkeld. Met dit model biedt de DHPA een oplossing voor uitval door bovengenoemde risico's. Bij grootschalige uitval bij een deelnemende provider blijven de diensten, applicaties of sites van de klant beschikbaar. Cloudrecht schakelt in dat geval een andere provider in die de benodigde infrastructuur beschikbaar maakt. Om dit mogelijk te maken, zorgt Cloudrecht ervoor dat die andere provider beschikt over recente kopieën van de nodige configuratie en data. Hierdoor kan de klant zijn diensten in korte tijd weer activeren. Cloudrecht ziet toe op naleving van de afspraken, op een juiste opzet van de technische inrichting en regisseert de overname van de dienstverlening door een andere provider die deelneemt aan de Escrow regeling.

4 Algemene bepalingen / huisregels

De toegang tot en het gebruik van de dienst virtueel datacenter is onderhevig aan huisregels. De klant is verplicht deze huisregels na te leven. De huisregels zijn als volgt:

Het is niet toegestaan servers aan het netwerk van Avit-Xantes te koppelen die onvoldoende beveiligd zijn tegen misbruik door derden terwijl de beheerder van de server op de hoogte had kunnen zijn van veiligheidsrisico's in de gebruikte apparatuur of software (bijvoorbeeld achterstallige updates/ patches).

Het versturen van reclame-mail is slechts toegestaan wanneer deze mail voldoet aan de wettelijke regels zoals deze te vinden zijn op onder meer de site van de ACM (www.acm.nl).

Avit-Xantes is gerechtigd maatregelen te nemen tegen (het versturen van) spam. Tenzij sprake is van een extreme of spoedeisende kwestie stelt Avit-Xantes, alvorens maatregelen te nemen, eerst de klant in de gelegenheid om zelf passende maatregelen te nemen.

Het is niet toegestaan de dienst Virtueel Datacenter noch enig product - op welke wijze dan ook - te gebruiken of laten gebruiken voor het verrichten en/of mogelijk maken van ongeoorloofd gebruik en/of onrechtmatige handelingen en/of strafbare feiten.

De volgende handelingen worden in ieder geval als ongeoorloofd gebruik aangemerkt:

- ▶ het plegen van inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van derden, diefstal;
- ▶ de onrechtmatige en/of strafbare verspreiding van geheime of vertrouwelijke informatie;
- ▶ de onrechtmatige of strafbare verspreiding van teksten en/of beeld- en geluidsmateriaal, waaronder racistische uitingen, kinderporno, crimineel dataverkeer, beledigende uitingen en zgn. "mailbommen";
- ▶ het uitvoeren of mede mogelijk maken van Distributed denial-of-service (DDOS) aanvallen.
- ▶ computervrederebreuk ("hacken") via de Dienst en/of met gebruikmaking van enig Product of het Internet en handelingen ter voorbereiding hierop (zoals het zogenaamde "poortscannen");
- ▶ vernieling, beschadiging of onbruikbaar maken van systemen of geautomatiseerde werken en software van anderen;
- ▶ het verspreiden van virussen of het anderszins opzettelijk verstoren van communicatie of gegevensopslag;
- ▶ het zich verschaffen van toegang tot het Internet of tot andere Netwerken door middel van valse sleutels, valse codes, valse hoedanigheden;
- ▶ het zich verschaffen van toegang tot (delen) van het Internet of Netwerken waarvan het duidelijk is dat deze toegang niet voor de Contractant of de gebruiker van de Dienst open staat;
- ▶ het verzenden van zogenaamde "Spam" (ongevraagde e-mail in grote hoeveelheden).
- ▶ Het plaatsen van content op de server welke in strijd is met de goede zeden (in ieder geval vallen hieronder: pornografische, racistische, discriminerende, godlasterende of haatdragende teksten en/of afbeeldingen) is niet toegestaan.

4.1 Facturatie en betaling

De diensten worden gefactureerd zoals opgenomen in de overeenkomst.

Bij achterstallige betaling, kan Avit-Xantes de klant toegang tot het virtuele datacenter ontzeggen. Avit-Xantes zal de data niet verwijderen en het platform zo veiligstellen dat na betaling de servers weer opgestart kunnen worden in de status waarop deze waren vlak voor stopzetting. Uiteraard zal Avit-Xantes uiterste zorgvuldigheid betrachten en deze middelen slechts als uiterste poging toepassen.

5 Service

5.1 Vragen?

Hebt u nog vragen? Uw accountmanager kan deze voor u beantwoorden.

5.2 Overeenkomst

De contractstermijn, opzegtermijn en verlenging wordt in onderling overleg vastgesteld en is vermeld op uw overeenkomst.

5.3 Service en ondersteuning

Avit-Xantes biedt een 24x7 ondersteuning op onze Cloud Connected diensten. Voor uitgebreide informatie verwijzen wij u naar de bijbehorende Service Level Agreement.

5.4 Beveiligingsmaatregelen

Avit-Xantes heeft in het datacentrum de nodige maatregelen genomen om de betrouwbaarheid en veiligheid van dienst te kunnen garanderen. U kunt zelf ook een belangrijke bijdrage leveren aan het beveiligen van uw informatiestromen en (elektronische) persoonsgegevens. Denk hierbij bijvoorbeeld aan uw gebruikersnaam en wachtwoord, anti-virus software of het beveiligen van uw interne (draadloze) netwerk.

5.5 Voorwaarden

Op deze dienst zijn de “Algemene voorwaarden Avit-Xantes” van toepassing.