

Betingelser for housing (colocation)

Revideret den 29-07-2010

Version 3.0

Indholdsfortegnelse

1.	Forudsætninger.....	2
2.	Regler for adfærd.....	2
3.	Nedtagning af udstyr.....	2
4.	Dimensioner i datacentre og skabe.....	2
5.	Delte rackskabe.....	2
6.	Kabelbakkesystem og kabler.....	3
7.	Jordforbindelse.....	3
8.	Adgangsforhold.....	3
9.	Overvågning og alarmering.....	3
10.	Strøm og elforbrug.....	3
11.	Generator.....	4
12.	Driftsmiljø.....	5
13.	Brandsikring.....	5
14.	Adgang til Netgroups faciliteter.....	5
15.	Housingregler og betingelser.....	5
16.	Løbende vedligeholdelse.....	6

1. Forudsætninger

Dette dokument specificerer betingelserne for brug af Netgroups housingfaciliteter, adgangsproceduren hertil, vedligeholdelsen heraf samt særlige betingelser vedrørende denne ydelse.

Alle afvigelser fra indeværende dokument samt Netgroups generelle handelsbetingelser skal klart fremgå af Kundens Købsaftale.

Kundens brug af housingfaciliteterne og udstyr placeret heri er for Kundens egen risiko og Netgroup skal holdes skadesløs for ethvert tab eller skade på udstyr, housingfaciliteterne eller Netgroups øvrige ejendom samt for ethvert krav stillet af tredje part, som er opstået på grund af Kundens brug af housingfaciliteterne.

2. Regler for adfærd

Netgroup kan i aftaleperioden udarbejde rimelige regler, som regulerer adgang til og adfærd i housingfaciliteterne (herunder regler, som relaterer til sikkerhed, sundhed og hygiejne). Ligeledes kan samme forhold reguleres i medfør af lovkrav, herunder regulativer m.v. Kunden har pligt til at instruere ansatte samt personer, som denne måtte være ansvarlig for, i disse regler og er ansvarlig for, at de følges. Netgroup kan nægte Kundens personale adgang til housingfaciliteterne i de tilfælde, hvor der er grund til at tro, at foreskrevne regler ikke bliver eller vil blive overholdt.

3. Nedtagning af udstyr

Inden ophør af aftaleperioden, skal Kunden afbryde og nedtage sit udstyr fra Netgroups netværk og fjerne dette fra housingfaciliteterne. I modsat fald kan Netgroup udføre arbejdet for Kundens regning og til de på tidspunktet gældende timepriser.

4. Dimensioner i datacentre og skabe

Netgroup tilbyder udlejning af rackskabe i følgende størrelser: 1/1 rackskab (42U eller 47U), 1/2 rackskab (20U eller 22U) og 1/4 rackskab (10U). Kunden har adgang til hvert rackskab fra to sider. Netgroup benytter typisk 2U i hvert rackskab til installation af strøm og netværk.

Den interne højde i Netgroups datacentre, dvs. inkluderet modulært hævet gulv og plads under gulvet, andrager mindst 2,8 meter (min. 2,5 meter over gulvet og min. 0,3 meter under gulvet). Gulvpladerne er 0,6 m x 0,6 m med antistatisk overflade. Den maximale belastning på det hævede gulv er 300 kg/punkt og 600 kg/m². Tungere genstande kan placeres på metalstrukturer for en merpris.

5. Delte rackskabe

Såfremt Kunden ikke ønsker eget rackskab og dermed ikke fysisk adgang til sit udstyr vil lejeprisen baseres per server, som installeres og opbevares i dedikerede og aflåste rackskabe som kun autoriseret Netgroup personale har adgang til. Adgang til disse kan kun ske i tidsrummet 10.00 – 16.00 på normale arbejdsdage og kun med ledsaget og overvåget adgang af Netgroups personale. Kunden faktureres den tid som Netgroups personale benytter på eventuel kørsel samt den tid der benyttes til ledsaget adgang og overvågning til gældende timepriser.

6. Kabelbakkesystem og kabler

Kabelbakker er metalliske og befinder sig under de hævede gulve eller i specielt designede kanaler på toppen af rackskabene. Systemet er jordet til systemjord. Der benyttes udelukkende ikke-halogen kobber kabler med lav brandbarhed.

7. Jordforbindelse

Housingfaciliteterne er udstyret med en elektrode med jordforbindelse med en modstand, der er mindre end 5 Ohm i forhold til neutralitet. Hævede gulve er standard i Netgroups faciliteter. Derfor er jordforbindelse ofte under de hævede gulve. Alle metaldele, som er påmonteret bygningen under opførelsen, er jordet til hovedjordforbindelses-samleskinnen.

8. Adgangsforhold

Der er adgang til housingfaciliteterne 24 timer i døgnet 365 dage om året. Rummene har separat indgang og er sikret med alarm og adgangskoder. Hvis det måtte ønskes, kan specifikke kundeområder sikres med hegn mod en merpris.

For kunder omfattet af paragraf 5 ovenfor, dog kun i det angivne tidsrum og betingelser.

9. Overvågning og alarmering

Netgroups datacentre er udstyret med alarmsystemer, som er forbundet direkte med professionelle 24x7 vagttjenester. Faciliteterne overvåges 24 timer i døgnet, 365 dage om året. Dette foregår via aktiv kameraovervågning (med minimum 90 dages log) samt fysisk patruljering af vagtselskab. Netgroups tekniske personale er ligeledes tilgængeligt 24 timer i døgnet og notificeres i tilfælde af alarmer. Såfremt der i Købsaftalen er aftalt, at Netgroup foretager overvågning af Kundens udstyr, vil dette konstant overvåges med e-mail og/eller SMS notifikation i tilfælde af driftsforstyrrelser.

10. Strøm og elforbrug

Strøm er redundant fremført i Netgroups housingfaciliteter og er internt forbundet med UPS- og dieselanlæg samt i visse tilfælde ATS-anlæg.

Hvert rackskab i Netgroups datacentre er som en del af prisen forsynet med redundant fremført strøm og netværk. Størrelsen på rackskabets sikring skal fremgå tydeligt af Kundens Købsaftale, men vil typisk være 16 ampere (A+B feed) i et standard rackskab.

Udstyr der har mulighed for dobbelte strømforsyninger bør tilsluttes hhv. powerfeed A og powerfeed B for at sikre

redundans og dermed maksimal opetid. Netgroup foretager løbende test og vedligeholdelsesarbejde der kan medføre driftsforstyrrelser på et enkelt powerfeed og er udstyret ikke redundant forbundet kan der således opstå driftsforstyrrelser.

I hele rackskabe installeres der strøm efter aftale og såfremt intet andet er specificeret tydeligt i Kundens Købsaftale er sikringens størrelse på skabets A-feed lig med det maksimalt tilladte strømforbrug i det pågældende rackskab. Er det således fremført et 16A plugset (A+B powerfeed) må der maksimalt bruges 16A i rackskabet.

I halve rackskabe må der maksimalt benyttes 4,5A og i kvarte skabe må der maksimalt benyttes 2,25A. Bemærk, at der til disse skabe er fremført én sikring til hele skabet som således deles mellem de pågældende kunder i skabet.

Med mindre, at andet klart fremgår af Købsaftalen, kan Netgroup til enhver tid afbryde strømmen til en Kundes udstyr såfremt der i delte racks benyttes mere strøm end nævnt i ovenstående. Hvis muligt vil Kunden varsles inden en afbrydelse finder sted.

Med mindre at andet fremgår klart af Kundens Købsaftale vil strømforbrug afregnes efter forbrug per kWh. Prisen for strøm fastsættes efter Netgroups egne kostpriser og vil per 1/8-2010 være kr. 1,55 per kWh. Denne pris vil løbende justeres, såfremt elselskaberne regulerer deres strømpriser overfor Netgroup eller Netgroups underleverandører.

Eventuelle reguleringer i strømpriser vil følge de reguleringer som Netgroup pålægges.

Strømforbruget vil faktureres á conto svarende til 75% forbrug af den samlede mængde strøm, der stilles til rådighed (plugsets), og vil på efterfølgende faktura korrigeres i henhold til det reelle forbrug.

I skabe hvor der ikke er installeret strømmålere som kan give et nøjagtigt kWh-forbrug per måned vil forbruget blive beregnet efter følgende formel:

$$\text{Strømforbrug} = (A + ((B - A)/2)) \times 1,1$$

Hvor A er forbruget af strøm i starten af måneden, og B er forbruget i slutningen af måneden. Strømmålingerne vil foretages manuelt i strømtavlerne af en autoriseret elektriker på tilfældige tidspunkter i henholdsvis starten og slutningen af måneden. Er forbruget således 4A i starten af måneden og 7A i slutningen af måneden, vil regnestykket se ud som følger:

$$\text{Strømforbrug} = (4 + ((7-4)/2)) \times 1,1 = (4 + 1,5) \times 1,1 = 5,5 \times 1,1 = 6,05A \text{ (1.016 kWh)}$$

Formlen er baseret på en gennemgang af vores kunders strømforbrug over flere måneder og har vist sig at give et realistisk billede af de reelle strømforbrug. Netgroup forbeholder sig ret til ændringer, såfremt en kunde bevidst udnytter ovenstående beregningsmetode til at nedbringe sit strømforbrug.

Hvis en kundes strømforbrug er højere end den strøm, der er inkluderet i selve rackskabet (typisk 10A eller 16A), vil Netgroup informere Kunden om at forbruget er for højt. Såfremt forbruget ikke nedsættes vil der automatisk blive faktureret et ekstra "plugset" såfremt det vurderes at den ønskede strømmængde er tilgængelig.

11. Generator

Til housingfaciliteten hører dieselgeneratorer, som er designet til at kunne levere hele datacentrets vekselstrømsforbrug uafbrudt i minimum otteogfyre (48) timer inden påfyldning er påkrævet. Dieselgeneratoren kan principielt fortsætte så længe der påfyldes diesel.

12. Driftsmiljø

HVAC (Heating, Ventilating and Air Conditioning) er redundant i Netgroups datacentre og hvert rum er udstyret med et modulært kølesystem i et minimum N+1 redundant system. Netgroup garanterer temperatur på 23 +/- 6 grader celcius.

13. Brandsikring

Inergen eller tilsvarende brandslukningssystemer, optiske røgalarmer, brandforsinkende vægge og Ion-alarmer

14. Adgang til Netgroups faciliteter

Netgroup giver adgang til housingfaciliteterne til Kunden og Kundens repræsentanter med følgende formål, dog undtaget kunder omfattet af paragraf 5 ovenfor:

- At installere, vedligeholde, reparere og fjerne Kundens udstyr
- At forbinde Kundens udstyr til Netgroups infrastruktur

Kundens teknikere eller andre af Kunden udpeget teknikere vil have uhindret adgang 24/7/365 til at installere, inspicere, vedligeholde eller fjerne udstyr såfremt dette personale har fået udleveret adgangskort og koder af Netgroup. Kortet indeholder billede, navn og firmanavn samt andre relevante informationer i forbindelse med adgang til Netgroups housingfaciliteter. Kortet skal bæres synligt på Netgroups lokationer.

I nødstilfælde har enhver, der er udpeget af Kunden, adgang 24/7/365 til at foretage nødreparationer. Disse personer skal dog godkendes af Netgroup inden de gives adgang til housingfaciliteten og adgang vil som oftest ske ledsaget af Netgroup personale og faktureres til gældende timepriser.

Kunden skal give mindst to dages varsel ved tilføjelse af yderligere personer der skal have adgang til Kundens udstyr.

Kunden indestår for, at Kunden og Kundens gæster ikke berører eller på anden måde griber ind eller forstyrrer udstyr, som ikke er Kundens udstyr, og at Kunden på alle måder vil holde Netgroup skadesløs i forhold til alle krav, der måtte stilles af Netgroup eller tredjepart og som udspringer af enhver handling, som Kunden eller Kundens gæster har foretaget sig i forhold til den tredjeparts udstyr, som er placeret i en hvilken som helst facilitet.

Kunden udøver sin adgangsret, som defineret i denne aftale, i overensstemmelse med alle rimelige procedurer og instruktioner (inklusive sikkerhedsprocedurer og nedenstående housingregler), som Netgroup har udstukket, og i overensstemmelse med alle relevante sikkerhedskrav, som stilles af enhver offentlig myndighed.

15. Housingregler og betingelser

Netgroup har defineret følgende regler med henblik på at overholde lovgivningen, regler for installationsarbejder, arbejdsmiljø og brandregler.

Følgende adgangsregler gælder for personer, som kommer ind og som arbejder i enhver af Netgroups faciliteter. Nedenstående betingelser skal læses og forstås.

Kundens indvilliger i at følge nedenstående regler:

- a. Kun autoriserede Kunder og disses medarbejdere har adgang til housingfaciliteterne. Adgangskort med billede skal bæres synligt på Netgroups lokationer.
- b. Kunden er ansvarlig for inspektion for mulige trusler (bomber, gas, væsker, farlige kemiske eller organiske stoffer samt andet der kan udgøre en trussel mod den fysiske sikkerhed) af alt materiale som Kunden medtager eller installerer i Netgroups faciliteter. Dette skal ske inden materialet medtages på Netgroups faciliteter.
- c. Brandbart materiale såsom pap, plastic, emballage, manualer (papir) o.lign. må ikke opbevares i Netgroups datacentre eller i Kundens rackskabe og vil blive fjernet øjeblikkeligt af Netgroups personale til gældende timepriser.
- d. Rygning er ikke tilladt. Alle Netgroups housingfaciliteter/områder er røgfrit område.
- e. Indtagelse af mad og drikke er ikke tilladt i datacentrene.
- f. De indvendige døre skal holdes lukket for at brandslukningsudstyret kan forblive effektivt. Yderdøren skal holdes lukket af sikkerhedsmæssige grunde.
- g. Forlad øjeblikkeligt bygningen i tilfælde af alarm. I tilfælde af brandalarm aktiveres brandslukningssystemet automatisk.
- h. Undgå farlige situationer. Benyt ikke udstyr, som kan udgøre en sikkerhedsfare uden forudgående godkendelse fra Netgroup.
- i. Det er generelt forbudt at svejse, save, slibe og at skære i housingfacilitet området. Der skal indgås særlig aftale om med Netgroup hvis der skal udføres svejse, save, slibe etc. – arbejder i de tekniske områder,
- j. Kabling må udenfor Kundens område/rackskabe må kun udføres af Netgroup, medmindre andet er aftalt.
- k. Lokalerne skal holdes rene. Alt efterladt materiale og støv skal fjernes. Alle spor efter udført arbejde skal rengøres grundigt før lokalet forlades.

Materiale såsom emballage, kabelstumper, defekt udstyr m.v. som efterlades af Kunden vil blive fjernet og destrueret. Tiden forbrugt på denne oprydning vil blive faktureret Kunden til gældende timepriser.

16. Løbende vedligeholdelse

Netgroup eller Netgroups underleverandører sørger for løbende test og vedligeholdelse af følgende elementer:

- Visuel inspektion af datacentre
- Rengøring
- Test af UPS og dieselgeneratorer
- Teknisk test af adgangs- og alarmsystemerne, Brandsluknings-systemet og afkølingssystemet
- Vedligeholdelse af bygninger og miljø.