

Equinix Managed Services Netherlands
Diginetwerk Cloud Connect



EQUINIX

Diginetwerk cloud connect

Equinix Managed Services
in the Netherlands

[Equinix.nl](https://www.equinix.nl)



Inhoud

Introductie	3
Dienstbeschrijving	4
Diginetwerk cloud connect	4
Equinix of customer managed	4
Product onderdelen	4
Diginetwerk koppeling	5
Equinix Fabric	5
Managed Firewall	5
Hoe werkt het?	5
Managed variant	5
Selfservice variant	6
Demarcatie van de dienst	6
Aansluitvoorwaarden Diginetwerk	7
Operationele activiteiten	7
Verantwoordelijkheden	7
Service requests	7
Service niveaus	7
Beschikbaarheid	7
Service Window en contact mogelijkheden Supportdesk	7
Storingsafhandeling	8



Introductie

Equinix Managed Services (EMS) biedt diensten voor elke fase van de digitale transformatie zoals het vervangen, moderniseren of uitbreiden van de IT-omgeving. Ze ondersteunt in het optimaal inzetten van de geschikte private-, public- en hybride cloudoplossingen voor applicaties, rekening houdend met de uitdagingen op het gebied van datamanagement en security.

Door het beheer van IT-infrastructuur uit te besteden aan EMS kunnen organisaties zich richten op de core business.

Los data-uitdagingen op met veilige, flexibele en schaalbare oplossingen

We helpen bij het beheren van verspreide data. Blijf oudere applicaties gebruiken terwijl ook de snelle ontwikkeling van moderne, native apps in de cloud wordt ondersteund.

Focus op core business

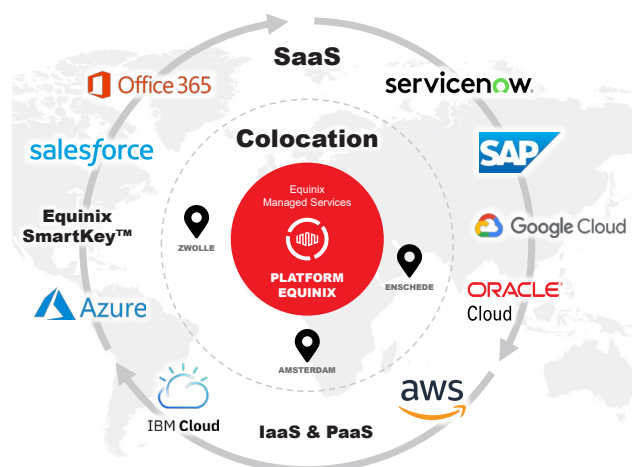
Organisaties kunnen zich richten op de core business zonder afgeleid te worden door problemen en beperkingen van de IT-infrastructuur. EMS gebruikt best practices en heeft een verscheidenheid aan technische certificeringen, waardoor prestaties, flexibiliteit en betrouwbaarheid van wereldklasse wordt gegarandeerd.

Houd altijd de controle

Controle hebben vereist up-to-date inzicht in de IT-infrastructuur, applicaties en data met als doel performance, beschikbaarheid, security en kostenefficiëntie. EMS biedt verschillende serviceniveaus voor het 24/7 beheer van IT-infrastructuur; volledig beheerd door EMS, via selfservice of in een hybride serviceoplossing.

Equinix Managed Services is in Nederland beschikbaar in drie geografisch gescheiden Equinix data centers in Amsterdam, Zwolle en Enschede.

Equinix Managed Services is verdeeld in 4 categorieën, gericht op de vraagstukken en uitdagingen op het gebied van performance, beschikbaarheid, security, compliance en flexibiliteit voor zowel business continuïteit, innovatiesnelheid als kostenreductie.



De vier categorieën van Equinix Managed Services zijn:

Equinix Business Cloud (EBC)

- IaaS in het hart van het internet in Nederland, in 3 geografisch gescheiden datacenters
- Landingsplaats voor applicaties
- Faciliteren en stimuleren van community cloud ecosystemen met directe verbindingen

Equinix Data Platform (EQDP)

- Data-opslag in het hart van het internet in Nederland, in 3 geografische gescheiden datacenters
- Lokaal, multi datacenter en veilige landingsplaats voor klant data (multi-tier)
- Best in class datamanagement services voor on-premises, private, community en public clouds

Equinix Application Platform (EQAP)

- Applicatie development en runtime op EBC
- Container orkestratie platform voor klant DevOps en runtime
- Landingsplaats voor cloud native applicaties (hoge beschikbaarheid)

Network & Security Services

- Integrale security op platform en services
- Security services van data encryption tot Anti-DDoS

De diensten worden aangeboden in meerdere service niveaus, gebruikmakend van de laatste technologieën en de expertise van ervaren professionals.



Dienstbeschrijving

Diginetwerk cloud connect

Cloud diensten zijn niet meer weg te denken. Steeds meer overheden implementeren hybride- of multi-cloud oplossingen in hun applicatielandschap. De verbinding naar een Cloud Service Provider (CSP) wordt daardoor een essentieel onderdeel van de infrastructuur voor beschikbaarheid van applicaties.

Diginetwerk wordt al door vele organisaties en (semi) overheden ingezet om onderling te koppelen. Doordat deze koppeling vaak al in het netwerk van de klant aanwezig is, kan deze eenvoudig worden ingezet als opstap naar de Cloud Service Providers.

Hiervoor is Equinix Diginetwerk Cloud Connect ontworpen. Diginetwerk Cloud Connect zorgt voor een eigen veilige koppeling vanaf een CSP aan het Diginetwerk. Die koppeling kan worden gebruikt om applicaties vanuit de Cloud beschikbaar te maken op diginetwerk, met een zeer hoge beschikbaarheid, lage latency en gegarandeerde bandbreedte.

De Equinix Diginetwerk Cloud Connect dienst is onderdeel van de Security & Network services van Equinix Managed Services.

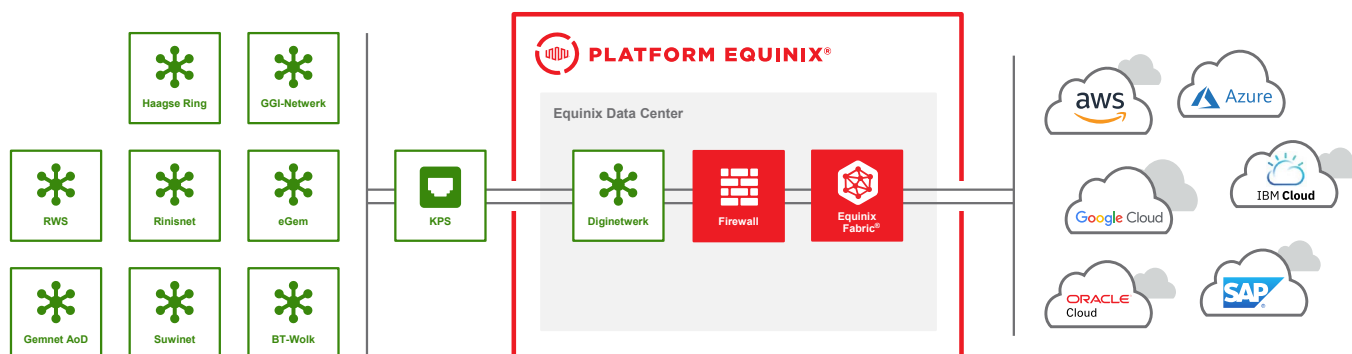
Equinix of customer managed

Standaard wordt deze dienst door Equinix beheerd (verder Managed variant) als één geïntegreerde end-to-end dienst. Hierdoor heeft U geen beheerlast. Optioneel is er naast de Equinix Managed variant, een Customer Managed variant die gebaseerd is op selfservice (verder selfservice variant). Hierbij kunnen klanten zelf hun eigen firewall-rules beheren.

Product onderdelen

Equinix Diginetwerk Cloud Connect is opgebouwd uit de volgende producten:

- Diginetwerk Koppeling;
- Equinix Fabric*;
- (Managed) Firewall.



Figuur 1 - Platform Equinix + Diginetwerk: een veilige en private Cloud Service Provider Koppeling.



Diginetwerk koppeling

Door middel van een Diginetwerk Koppeling met eigen IP adressen, wordt uw organisatie naar de Equinix Fabric gekoppeld. Er is geen additionele verbinding nodig. Een Diginetwerk Koppeling is nodig voor zowel de Managed als de selfservice variant.

Equinix Fabric

Equinix Fabric verbindt direct, veilig en dynamisch, gedistribueerde infrastructuur en infrastructuur ecosystemen met elkaar via Platform Equinix door middel van Software Defined Networking (SDN). Equinix Fabric ondersteunt geautomatiseerde uitrol van verbindingen middels een software gestuurde API. De meest actuele en complete informatie is te vinden op de Equinix website.¹

Bij de Managed variant zal Equinix de Equinix Fabric koppelingen aanmaken en beheren. Bij de selfservice variant is de partner of klant hiervoor verantwoordelijk.

Managed Firewall

Bij de Managed variant zal Equinix zowel het technisch als logisch beheer van de firewall uitvoeren. De klant of partner zal wijzigingen in de logische configuratie via service requests aanvragen. Bij de selfservice variant krijgt de klant of partner toegang tot de firewall management portal om zelf wijzigingen in de logische configuratie te implementeren.

Bij beide varianten is de klant of partner verantwoordelijk voor de correcte firewall rules en policies.”

Het logisch beheer betreft de volgende drie functionaliteiten:

- Vertalen van IP adressen in virtuele datacenter bij de CSP naar Diginetwerk adressen;
- Termineren van BGP sessie om de directe connectie te realiseren naar de CSP;
- Firewall policies tussen het Diginetwerk en de CSP.

Onderstaande tabel geeft de verschillende opties voor de samenstelling van deze dienst weer.

Variant	Equinix Managed	Selfservice
Diginetwerk Koppeling	Diginetwerk Koppeling	
Equinix Fabric	Beheerd door Equinix	Beheerd door Klant
Managed Firewall	Managed variant: beheerd door Equinix	Selfservice variant: beheerd door klant
Beschikbare Snelheid	1000 Mbit (*)	
Connectiviteit	Redundant (2 lijnverbindingen)	

(*) Het EVC naar de CSP kan limiterend zijn. Afwijkende snelheden uitsluitend in overleg als maatwerk.

Tabel 1 - Equinix Managed vs Selfservice

Hoe werkt het?

Managed variant

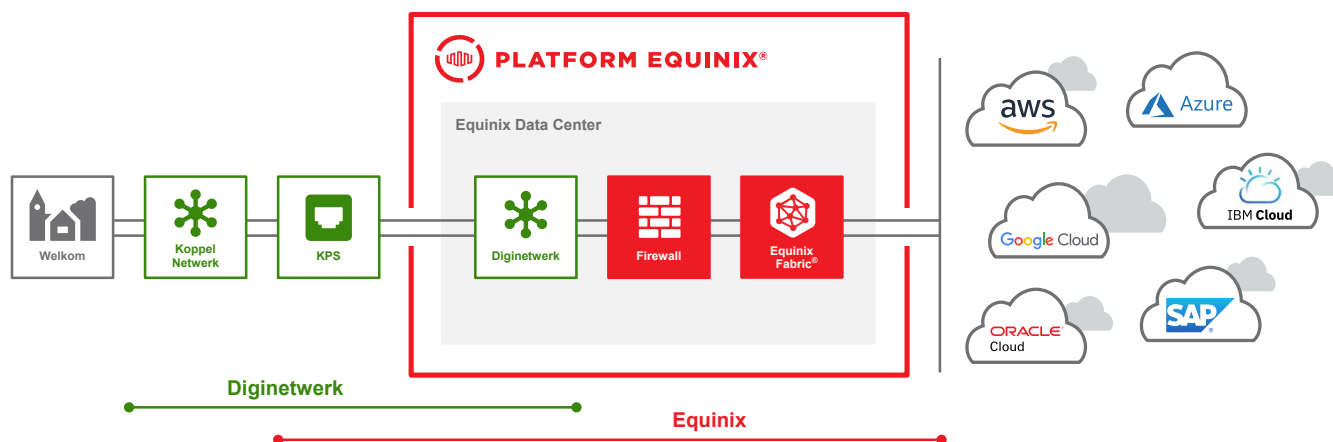
Diginetwerk Cloud Connect is een redundante oplossing voor het ontsluiten van een of meerdere CSP richting het Diginetwerk, onafhankelijk van de eventuele eigen Diginetwerk koppeling van de klant.

Equinix beheert de firewalls binnen het platform. Het beheer bestaat uit het configureren, inclusief de benodigde BGP sessies met de Cloud Service Providers, monitoring en onderhoud.

De Managed variant levert (end-to-end) monitoring door zowel de bereikbaarheid van de routers te monitoren alsmede de BGP-sessies op de Managed routers/firewalls met de CSPs.

De opzet van de dienstverlening is eenvoudig. Samen met de klant wordt afgestemd: de snelheid van de CSP koppeling, de details van de te connecteren CSP en de planning. Op basis van deze gegevens wordt samen met de klant de verbinding naar de CSP opgezet, wordt NAT geconfigureerd en worden de IP adressen van het virtuele datacenter geadverteerd naar Diginetwerk.

¹ www.equinix.com/interconnection-services/equinix-fabric



Figuur 2: De klantlocatie kan via een Diginetwerk Koppeling gekoppeld worden aan een CSP.

Afreken Eenheden

Het tarief van Diginetwerk Cloud Connect wordt berekend per maand en is afhankelijk van:

- De snelheid van de CSP koppeling;
- Equinix Fabric aansluiting;
- Managed Firewall.

Selfservice variant

Waar bij de Equinix Managed variant Equinix verantwoordelijk is voor het beheren, is bij de selfservice variant de partner of klant verantwoordelijk voor het beheer van de omgeving.

Het beheer dat de partner of klant voor zijn rekening neemt, bestaat uit:

- Het beheren van de Managed Firewall d.m.v. een portal;
- Eventuele monitoring van de omgeving.

De partner/klant dient (de) cloud koppeling(en) en de Diginetwerk koppeling welke via Equinix Fabric worden afgenomen, onderling te koppelen.

Afreken Eenheden

Het tarief van Diginetwerk Cloud Connect wordt berekend per maand en is afhankelijk van:

- De snelheid van de CSP koppeling;
- Equinix Fabric aansluiting;
- Selfservice Firewall.

Demarcatie van de dienst

De klant heeft bij deze dienst de volgende verantwoordelijkheden:

- De klant dient zelf een contract af te sluiten met de CSP. In het geval van bijvoorbeeld Azure, dient de klant over een contract met Microsoft te beschikken en dient zelf zorg te dragen voor de benodigde Express Routes en configuratie hiervan aan Azure zijde;
- De capaciteit van de Diginetwerk Koppeling wordt geleverd door het koppelnetwerk. De klant zal zelf nagaan of de aansluiting voldoende capaciteit heeft om de additionele dienst via hetzelfde pad te transporteren;
- In het geval van de selfservice variant zal de partner/klant zelf de Managed Firewall – Self Service dienst variant configureren.



Aansluitvoorwaarden Diginetwerk

Bij het afnemen van de dienst Diginetwerk Cloud Connect zal de aanvragende organisatie altijd moeten voldoen aan de Aansluitvoorwaarden Diginetwerk. Equinix is ook Diginetwerk leverancier (koppelnetwork) en kan u advies geven indien dit gewenst is.

Operationele activiteiten

Verantwoordelijkheden

Activiteit	Dienstvariant	Equinix ¹	Klant ²
Capaciteitsbeheer op CSP aansluiting	Managed	RAC	I
Capaciteitsbeheer op Diginetwerk Koppeling		I	RAC
Configureren BGP	Basic/Managed	RAC	I
Bepalen security policy op Managed Router/Firewall	Managed	I	RAC
Configureren security policy op Managed Router/Firewall	Managed	RAC	I

- 1 Informeren van de klant is alleen verplicht voor taken die impact hebben op de werking van de klantomgeving.
- 2 Informeren van Equinix is alleen verplicht voor taken die impact hebben op de werking en/of het beheren van de dienst.

Service requests

Diginetwerk Cloud Connect wordt in de Managed variant geleverd als een beheerde dienst, waarbij de klant via serviceaanvragen de functionele wijzigingen aanvraagt via de Equinix support desk.

Naam Aanvraag	Korte Beschrijving	Aantal Uren (Standaard)	Doorlooptijd
Wijziging security policy	Aanvraag of wijziging security policy (ACL/Ruleset) op Managed Router/Firewall	1	5 werkdagen
Wijziging interface of routing	Wijziging interface of routing configuratie (interface, VLAN's, IP/ BGP routing, etc.) op Managed Router/Firewall	1	5 werkdagen
Wijziging CSP koppeling	Wijziging (toevoegen/verwijderen) BGP koppeling naar CSP op Managed Router/Firewall	2	5 werkdagen

Alle wijzigingen die niet in bovenstaande tabel staan, kan de klant aanvragen als niet-standaard wijzigingen. Equinix zal hiervoor een impact-analyse uitvoeren om te bepalen of de wijziging uitgevoerd kan worden en wat de eventuele impact is op de dienst en de bijhorende kosten en doorlooptijd.

Wijzigingen in bijvoorbeeld de capaciteit van de Diginetwerk Cloud Connect verbindingen of de dienstvariant zijn niet-standaard.

Service niveaus

Beschikbaarheid

Diginetwerk Cloud Connect kent de volgende beschikbaarheid:

Beschikbaarheid van de dienst

Dienstverlening	Beschikbaarheid%
Diginetwerk Cloud Connect	99,95% (*)

(*) Het Fabric/CSP gedeelte is hierbij uitgesloten.

Onderhoud

Gepland onderhoud vindt standaard één keer per kwartaal plaats en wordt vanuit Equinix change management aangekondigd.

Bij een onvoorziene situatie die de levering, de stabiliteit of de veiligheid van de dienst ernstig kan beïnvloeden, heeft Equinix het recht om af te wijken van onderstaande onderhoudstijden. Spoed onderhoud kan per direct worden ingepland waarna de klant wordt geïnformeerd.

Onderhoudstijden	
Werkdagen	00.00 - 07.00 uur
Weekend en feestdagen	00.00 - 07.00 uur

Service Window en contact mogelijkheden Supportdesk

Service tijden en contact mogelijkheden van de Equinix Managed Services Supportdesk	
Kantoor uren tijdens werkdagen	08.00 - 18.00 uur
E-mail	supportdesk.nl@eu.equinix.com
Telefoonnr. tijdens kantooruren	053 80 80 116
Telefoonnr. buiten kantoor uren	
Buiten kantooruren worden alleen P1 meldingen aangenomen	053 80 80 116



Storingsafhandeling

Reactie- & oplostijden

Prio	Reactietijd*	Oplostijd	Uitvoering werkzaamheden	SLA**
P1	< 15 min	< 4 uur	24x7	95%
P2	< 30 min	< 8 uur	Service Window	95%
P3	< 60 min	< 24 uur	Service Window	95%

(*) Het registreren van het incident en contact met een Equinix Managed Service specialist.

(**) SLA heeft hier betrekking op de response- en oplostijd.

Prioriteit bepaling

		Impact		
		Hoog	Midden	Laag
Urgentie	Hoog	P1	P1	P2
	Midden	P2	P2	P3
	Laag	P3	P3	P3

(*) De prioriteit wordt bij melding van de storing op basis van de informatie van de klant door Equinix vastgesteld.

Impact en urgentie bepaling bij storingsafhandeling

Urgentie	Impact	Beschrijving
Hoog	Onvoorzien onbeschikbaarheid van een door Equinix geleverde en beheerde dienst / omgeving, conform dienstbeschrijving t.g.v. een verstoring (*). De klant haar verplichtingen jegens haar afnemers niet nakomen. De klant loopt directe aanwijsbare schade op door het niet beschikbaar hebben van deze functionaliteit.	De dienst moet onmiddellijk worden hersteld; de productie omgeving(en) is/zijn niet beschikbaar, bij platform brede verstoringen.
Midden	De dienst biedt niet volledige of gedeeltelijke functionaliteit of een verminderde performance, waardoor de klant en haar (eind-) gebruikers hinder ondervinden, De klant loopt mogelijk schade op door het verminderd beschikbaar hebben van deze functionaliteit.	De dienst moet dezelfde werkdag hersteld worden; de beheer-omgeving is niet beschikbaar.
Laag	Delen van de dienst of functies met lage betekenis zijn niet beschikbaar voor één of meerdere gebruikers, de klant loopt geen aanwijsbare schade op.	Het moment van herstel van de dienst wordt in overleg met de melder bepaald.

(*) Deze classificatie geldt dus niet voor verstoringen welke b.v. veroorzaakt worden door klant specifieke applicaties, handelen van de klant zelf, bij afhankelijkheid van derde partijen.

Ready to get started?

Managed Services Netherlands allows you to expand your IT infrastructure across multiple channels and platforms, and help you to manage your digital transformation.

Equinix.nl/NetherlandsManagedServices