



Dienstbeschrijving SURFcumulus

Auteur(s): Michel Wets

Versie: 3.0

Datum: Januari 2022

INGANGSDATUM 1 JANUARI 2022

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Wat vind je in deze dienstbeschrijving?	4
2	SURFcumulus: dienstcomponenten	6
2.1	Cloud leveranciers	6
2.2	Aanbesteding, contractmanagement, compliance	6
2.3	Faciliteren onboarding.....	7
2.4	Advies en ondersteuning	7
2.5	Gebruikersgroepen	8
2.6	Leveranciersmanagement	8
2.7	Single Point of Contact	8
2.8	Split billing	8
2.9	Professional Services	8
2.10	Application Delivery.....	9
2.11	Workshops	9
2.12	Trainingen	9
3	Wat je verder moet weten over SURFcumulus	10
3.1	Techniek.....	10
3.2	Privacy en AVG.....	10
3.3	Beveiliging.....	11
3.4	Informatiepakketten over leveranciers	12
3.5	Aanpassing aanbod cloudleveranciers	12
3.6	Nieuwe functies en prioritering.....	12
3.7	Aanpassingen van de SURFcumulus dienstverlening en de tarieven.....	12
4	SURFcumulus afnemen, wijzigen, opzeggen	13
4.1	SURFcumulus afnemen.....	13
4.2	SURFcumulus initiële looptijd overeenkomsten	13
4.3	Wijzigingen	13
4.4	SURFcumulus opzeggen.....	13
5	Tarieven	14
5.1	Not-for-profit en Not-for-loss.....	14
5.2	Facturatie.....	15
6	SLS en karakteristieken	16

6.1	Algemene bepalingen	16
6.2	Rapportage	16
6.3	Beschikbaarheid.....	16
Bijlage 1: Afkortingen en terminologie		17

1 Inleiding

SURF signaleert dat de Nederlandse onderwijs- en onderzoeksector op steeds grotere schaal cloudtechnologie omarmt. Overgang naar de cloud is immers aantrekkelijk: innovaties volgen elkaar razendsnel op, het aanbod wordt steeds omvangrijker en vertegenwoordigd steeds meer waarde voor de sector. Inmiddels maken bijna alle leden van de SURF-coöperatie gebruik van clouddiensten via SURFcumulus. SURF helpt instellingen daarbij.

Samen met de NREN's¹ uit andere landen en de overkoepelende GÉANT organisatie heeft SURF in 2020 een Europese aanbesteding² voor (publieke) cloud uitgevoerd. Daarmee kwam het aanbod van maar liefst dertien verschillende cloudleveranciers beschikbaar. De dienst SURFcumulus zorgt ervoor dat de via deze weg verkregen cloudservices laagdrempelig ter beschikking komen van de instellingen SURF zorgt ook dat instellingen transparant inzicht hebben in de beveiligingsmaatregelen van de leveranciers en de mate waarop ze voldoen aan de AVG

Daarmee speelt SURF nadrukkelijk in op de aanzwellende vraag naar publieke clouddiensten, wordt de digitale transformatie gestimuleerd en worden instellingen effectief ondersteund. Hierdoor kunnen zij zich blijven concentreren op de kwaliteit van onderwijs en onderzoek én gebruik maken van de state-of-the-art ICT-voorzieningen.

Nieuwe dienstverlening

De inzet en beheer van clouddiensten vraagt andere vakkundigheid van een ICT-organisatie dan het inrichten en beheren van een eigen infrastructuur. De ICT-organisatie doorgaat een transformatie en wordt een regie organisatie. De belangrijkste rol van zo'n regie organisatie is afstemming vinden in de vraag van de afnemers en het aanbod van de markt. Door de introductie van nieuwe dienstverlening, zoals Professional Services en Application Delivery, sluit de dienst SURFcumulus ook hierop aan, door de beste dienstverlening uit de markt te selecteren en ter beschikking te stellen aan de instellingen.

1.1 Wat vind je in deze dienstbeschrijving?

Deze dienstbeschrijving is een functionele beschrijving van de dienst. Het is geschreven voor de ICT-verantwoordelijke(n) van de instellingen. SURFcumulus is een dienst die zich blijft ontwikkelen en de dienstbeschrijving kan hier jaarlijks op worden aangepast.

SURFcumulus in het kort

SURFcumulus is samen met de instellingen ontwikkeld en biedt instellingen de mogelijkheid om, zonder zelf aan te besteden, rechtmatig gebruik te maken van clouddiensten. Daarnaast worden aanvullende diensten aangeboden, om de stap naar de cloud, het gebruik en beheer eenvoudiger te maken. Waaronder:

- SURF ondersteunt als tussenpersoon bij de overstap naar de cloud en biedt grote voordelen voor zijn leden. De bestel-, leverings-, en instandhoudingsprocessen zijn bijvoorbeeld uniform en goed beheersbaar.
- Professional Services: een proces voor het uitvragen van ondersteuning in de markt voor implementatie en beheer via het SURFcumulus Dynamisch Aankoop Systeem (DAS).
- SURFcumulus Application Delivery: een technisch platform waarin de Instellingen applicaties aan hun eindgebruikers kunnen aanbieden, zonder dat de toegang en toepassing van applicaties gelimiteerd zijn aan locatie, tijdstip en device
- Community building: samen met de instellingen zorgt SURF voor uitwisseling van kennis en ideeën door werkgroepen en workshops.
- Aanbod van webinars, opleiding en (gecertificeerde) training

1. NREN staat voor National Research and Education Network, landelijk organisaties die gespecialiseerd zijn in het leveren van ICT-diensten aan Onderwijs- en Onderzoekinstellingen. SURF is de NREN voor Nederland.
2. <https://www.ocre-project.eu/respond-tender>

- Ter beschikking stellen van Informatiepakketten per cloudleverancier en de wiki met aanvullende informatie

IT-afdelingen en onderzoekers kunnen meer aandacht geven aan hun primaire processen, want met SURFcumulus wordt het gebruik van de cloud:

- *Eenvoudiger* door Europese aanbesteding. De rechtmatigheid is geborgd, en instellingen hoeven niet zelf aan te besteden. Daarnaast onderhoudt SURF de contacten en contracten en heb je overzicht over je aangesloten aanbieders.
- *Voordeliger* omdat we de cloudleveranciers voor 40 landen en 10.000 instellingen hebben aanbesteed waardoor we significante kortingen hebben bedongen.
- *Veiliger* omdat het aanbod voldoet aan sectorspecifieke compliance, security- en privacywetgeving.

SURF treedt op als bemiddelaar tussen leveranciers en instellingen, bewaakt de kwaliteit en ondersteunt instellingen bij het maken van keuzes. Met een vast team met uitgebreide cloudexpertise helpt het instellingen als 'trusted advisor' op een laagdrempelige manier bij de weg naar regie.

2 SURFcumulus: dienstcomponenten

Tabel 1 Overzicht SURFcumulus dienstverlening

SURFcumulus dienstcomponent	
Cloudleveranciers	13
Aanbesteding, contractmanagement, compliance	√
Faciliteren onboarding	√
Advies en ondersteuning	√
Gebruikersgroepen	√
Leveranciersmanagement	√
Single Point of Contact	√
Split billing	√
Professional Services	√
Application Delivery	√
Workshops	√
Trainingen	√

2.1 Cloud leveranciers

De dertien cloudleveranciers leveren hun diensten via een openbare Europese Aanbesteding. SURF heeft aan deze aanbesteding deelgenomen voor aangesloten instellingen. Zie tabel 2 of bezoek de SURFcumulus website voor het overzicht van de [beschikbare cloudleveranciers](#).

2.2 Aanbesteding en contractmanagement

De dienstverlening binnen SURFcumulus komt voort uit drie Europese aanbestedingen:

- De diensten van de cloud leveranciers zoals opgenomen in Tabel 2 zijn door GÉANT in 2020 pan-Europees aanbesteed binnen het [OCRE-project](#) waarin SURF participeerde.
- De aanbesteding van Professional Services is in 2020 uitgevoerd door het voormalige SURFnet uit naam van SURF.
- De aanbesteding van Application Delivery is in 2020 uitgevoerd door SURF.

Door deze manier van aanbesteden kunnen instellingen SURFcumulus afnemen, zonder zelf te hoeven aanbesteden.

Alle instellingen die voorkomen op de [lijst](#) (xls-bestand) meegenomen in de OCRE-aanbesteding kunnen via SURFcumulus clouddiensten afnemen de SURFcumulus leveranciers³. Voor Professional Services en Application Delivery geldt dat hier enkel leden van de SURF-coöperatie gebruik van kunnen maken.

3. Voor instellingen aangesloten bij de SURF-coöperatie. Voor niet coöperatielieden geldt een specifieke regeling. Neem voor meer informatie contact op SURF.

Een team van experts uit verschillende landen beheert de GÉANT Framework (raamwerk) contracten. SURF maakt hier deel van uit en onderhoudt mede de contacten met de cloudresellers en -leveranciers van de SURFcumulus dienstverlening.

Pay-As-You-Go of Reserved Instances

Met SURFcumulus ben je vrij om op elk moment andere cloudleveranciers te kiezen en daar meer of minder diensten af te nemen. Je kunt ook helemaal stoppen met afnemen van diensten van een van de leveranciers. De kosten stoppen dan ook. Het is dus echt een flexibel 'Pay-As-You-Go'-model. Natuurlijk kun je ervoor kiezen om diensten die altijd aan staan voor één of meerdere jaren vast te leggen en daardoor extra kortingen te krijgen (Reserved Instances).

2.3 Faciliteren onboarding

Op het moment dat je voor een of meer cloudleveranciers hebt gekozen, volgt een proces waardoor het gebruik van clouddiensten mogelijk wordt doordat gebruikers en rollen worden gedefinieerd in de cloudportal en netwerkverbindingen worden geconfigureerd. Het SURFcumulus team, samen met de leverancier en/of reseller regelt dit. Ook zorgen we dat de inrichting zo geconfigureerd is dat de leverancier en/of reseller uitsluitend de absoluut noodzakelijke toegang hebben.

2.4 Advies en ondersteuning

Adviseur cloud

De adviseur cloud zorgt onder meer voor afstemming tussen de instelling, overige diensten van SURF en leveranciers van SURFcumulus. Zij begeleiden hiernaast de instellingen bij cloudadoptie en -optimalisatie én bij eventuele exit scenario's. Onderdeel van hun takenpakket is informatieverstrekking, kwaliteit- en escalatiemanagement. Je kunt ook bij hen terecht met vragen over SURFcumulus-diensten die je nog niet afneemt. Meer specifiek:

- De adviseur cloud is, in samenspraak met de SURF-relatiemanager, verantwoordelijk voor het signaleren van de instellingsbehoeften op cloudgebied op tactisch en strategisch niveau. Periodiek bekijken we samen de ambities en planning van cloudtechnologie van de instelling en bepalen we hoe we daaraan kunnen bijdragen.
- Het vergaren van kennis over ICT-ontwikkelingen en -trends in de O&O sector, om zo door continue innovatie het SURFcumulus-dienstenportfolio in lijn te brengen met de klantbehoeften.
- Het optreden als onafhankelijk intermediair tussen de instellingen en leveranciers waarbij de adviseur cloud optreedt als escalatiepunt en mediator in geval van geschillen.
- Voor instellingen die zich aan het oriënteren welke cloudtechnologie het beste aansluit bij hun behoefte, organiseren we architectuursessies waarbij een shortlist van leveranciers presenteren over hun mogelijkheden.
- De adviseur cloud treedt in overleg met de instellingen over de opleidingsbehoefte, trainingen en workshops en stemt het aanbod af met de SURFcumulus-trainingspartners.
- De adviseur cloud heeft geen verkooprol en/of targets, maar stuurt op kwalitatieve waarde voor de instellingen.

Cloud Expertise Centrum

Er is behoefte aan expertise over invoering en gebruik van clouddiensten. Het Cloud Expertise center (CEC) is een samenwerkingsverband tussen de instellingen, SURF en de cloudleveranciers. Binnen het CEC zijn er verschillende expertisegroepen rond specifieke aandachtsgebieden. Het SURFcumulus team participeert actief in het CEC om te zorgen voor een goede kennisdeling van de SURFcumulus diensten. Meer informatie: www.edu.nl/cloud.

2.5 Gebruikersgroepen

Leverancier specifieke gebruikersgroepen

In overleg met de deelnemende instellingen richt SURF gebruikersgroepen in. Hierin deelt het SURFcumulus-team informatie over techniek en implementatie en wordt kennisuitwisseling gestimuleerd.

User Advisory Board

In de User Advisory Board worden ontwikkelingen op strategisch niveau (zowel in de markt als voor de dienst SURFcumulus) besproken.

2.6 Leveranciersmanagement

Leveranciersmanagement omvat alle activiteiten gericht op het verkennen, starten en onderhouden en verder ontwikkelen van een optimale samenwerkingsrelatie met de cloudleveranciers. Soms wil je nieuwe, aanvullende dienstverlening, in andere gevallen heb je hulp nodig bij het interpreteren van de mogelijkheden van specifieke diensten. Ook kan er verschil van mening ontstaan over de kwaliteit van dienstverlening van een leverancier. In al deze gevallen kun je een beroep doen op de adviseur cloud binnen het SURFcumulus team.

2.7 Single Point of Contact

Voor tactische en strategische onderwerpen is de adviseur cloud het eerste aanspreekpunt. Te bereiken via surfcumulus@surf.nl

Voor operationele en helpdesk gerelateerde vragen of verzoeken kun je terecht bij support@surfcumulus.nl.

2.8 Split billing

SURFcumulus biedt de mogelijkheid om uitgesplitste rapportages en/of maandfacturen te ontvangen voor verschillende stakeholders in je organisatie, waardoor de kosten meteen terecht komen bij de juiste kostendrager. Per instelling zijn maximaal vijf rapportages en/of maandfacturen toegestaan.

2.9 Professional Services

We zien dat Instellingen ontwikkeling en beheer van hun informatievoorziening in toenemende mate (gedeeltelijk) uitbesteden. Instellingen overwegen daarbij ook om delen van hun ICT-landschap onder te brengen in de cloud. Bij de implementatie wordt een typische fasering gezien, die vaak als volgt verloopt: visievorming met betrekking tot cloud, architectuurprincipes bepalen, programma/projectstructuur inrichten, migratieprojecten uitvoeren, Cloud Competence Center inrichten, cloudgovernance en operations uitvoeren.

Sommige instellingen zijn in staat om dit geheel op eigen kracht te doen, anderen willen hierbij gebruik maken van commerciële partijen en zijn dan vaak genoodzaakt dit te doen via Europese aanbestedingen. Om instellingen hierin te ondersteunen heeft SURF een Europese aanbesteding uitgeschreven waaruit instellingen diensten kunnen afnemen die bepaalde delen van deze fasering ondersteunen. We maken gebruik van een Dynamisch Aankoop Systeem, waarmee een instelling door middel van een nadere uitvraag de gewenste assistentie uit de markt kan inkopen, zonder eigen aanbesteding.

De scope van het DAS is als volgt:

- Inrichting van een hybride cloudomgeving/landing zone.
- Uitvoeren van migratie naar de cloud.
- Beheer van infrastructuur en/of applicaties in de cloud (bijvoorbeeld van IaaS, PaaS en SaaS en technisch applicatiebeheer op diensten van de SURFcumulus cloudleveranciers (incl. support)).

De SURFcumulus cloud adviseur begeleidt de instelling die gebruik wil maken van de DAS door middel van workshops voor het bepalen van de uitvraag en de beoordelingscriteria. Let op: deze dienst staat alleen open voor de SURF leden. Voor meer informatie: surfcumulus@surf.nl

2.10 Application Delivery

Gezien de ontwikkelingen in het onderwijsveld en de behoeften bij instellingen, wil SURF een platform aanbieden waarin de Instellingen applicaties aan hun eindgebruikers kunnen aanbieden, zonder dat de toegang en toepassing van applicaties gelimiteerd zijn aan locatie, tijdstip en device.

Met Application Delivery beogen we het volgende:

- Een moderne, laagdrempelige, best-in-class dienst om applicaties aan te bieden aan eindgebruikers, op diverse devices, zowel beheerd als onbeheerd.
- Een gebruikservaring op het niveau dat eindgebruikers verwachten van moderne applicaties en diensten.
- De dienst kan overweg met zowel de IT-diensten die instellingen van oudsher intern aanbieden – en met het onderwijsproces verweven zijn – als de moderne online tools die de eindgebruikers veelal onderling gebruiken.
- De instellingen beschikken na (een eventuele) transitie over een toekomstbestendige en op standaarden in de markt gebaseerde dienstverlening, passend bij hun activiteiten.
- De operationele regievoering binnen de dienstverlening is optimaal en wordt verzorgd door de leverancier. Hierdoor neemt de kwaliteit van de dienstverlening aan eindgebruikers toe.
- SURF en Instellingen beschikken over stuurinformatie ten aanzien van het gebruik en de kwaliteit van de dienst. Deze informatie is gebaseerd op onbetwistbare, meetbare prestatie-indicatoren voor kwaliteit die overeenkomen met de beleving van kwaliteit en prestatie voor de eindgebruikers.
- Een probleemloze transitie van de dienstverlening. De continuïteit en betrouwbaarheid van de dienstverlening voor de eindgebruikers heeft hierbij de hoogste prioriteit. Continuïteitsrisico's zijn tijdig en volledig gemitigeerd.
- De integriteit, vertrouwelijkheid en beschikbaarheid van informatie voldoet aan gangbare beveiligingsrichtlijnen (ISO27001).
- Application Delivery zal naar verwachting in de loop van 2022 beschikbaar worden voor instellingen.

2.11 Workshops

SURFcumulus organiseert periodiek workshops voor instellingen die behoefte hebben aan verdieping. Denk bijvoorbeeld aan rechtmatigheid, compliance, cloudgovernance en maturity ontwikkeling. Deze kunnen worden gegeven door SURF-medewerkers of door SURF ingehuurde onafhankelijke organisaties. Deelnemende instellingen kunnen deze workshops kosteloos volgen. De workshops worden bekend gemaakt via de SURFcumulus-nieuwsbrief en/of op de agenda van SURF.nl.

2.12 Trainingen

Leverancierstrainingen ondersteunen de kennisopbouw over de publieke clouddiensten. Hierdoor worden adoptietrajecten versneld en daalt het risico op fouten. SURFcumulus organiseert met haar trainingpartners complete opleidingsprogramma's ten behoeve van de aangesloten instellingen. Kijk voor het aanbod op [de agenda op SURF.nl](#) en de SURFcumulus nieuwsbrief.

3 Wat je verder moet weten over SURFcumulus

3.1 Techniek

Koppelen via SURFinternet of SURFlichtpaden

SURFcumulus kun je zowel via SURFinternet als via SURFlichtpaden koppelen met het instellingsnetwerk. We adviseren SURFlichtpaden te gebruiken. Op een lichtpadverbinding is een gegarandeerde bandbreedte beschikbaar. Ook is het 'gewone' internetverkeer gegarandeerd gescheiden van het verkeer met de cloudleveranciers. Daarnaast zijn lichtpaden ongevoelig voor DDOS-aanvallen. Veel instellingen hebben een Multi Service Port (MSP). Via een MSP kun je meerdere lichtpaden opzetten. Als er nog capaciteit beschikbaar is op de MSP, zijn hieraan geen kosten verbonden. Koppelingsmethoden zijn afhankelijk van de gekozen achterliggende netwerkgeving. Meer informatie over [SURFlichtpaden](#).

Netwerkverbindingen naar leveranciers

De kosten van netwerkverbindingen met leveranciers verschillen per gewenste geconfigureerde bandbreedte en per leverancier.

Techniek Publieke Cloudleveranciers

In het onderstaande overzicht is weergegeven hoe de publieke cloudleveranciers zijn aangesloten, hoe hun diensten bereikbaar zijn en welke dataclassificatie er geldt voor hun Europese datacenters.

Tabel 2 Overzicht Cloudleveranciers SURFcumulus

Cloudleverancier	Hypervisor	Primaire datacenter locaties
Amazon Web Services	Amazon Web Services	Frankfurt, Dublin, Londen, Parijs
CloudFerro	Openstack, VMware	3x Polen
Equinix	VMware	Amsterdam, Enschede, Zwolle
Google Cloud Platform	Google Cloud Platform	Dublin, Eemshaven, Fredericia, Hamina, St. Ghislain
IBM		Amsterdam, Frankfurt, Londen, Milaan, Oslo, Parijs
Ionos	OpenStack	Londen, Frankfurt
Microsoft Azure	Microsoft Azure	Amsterdam, Dublin
Oracle		Amsterdam, Frankfurt, Londen, Zürich
Orange	VMware, Openstack	Straatsburg en Amsterdam
Proact	VMware	Amsterdam, Rotterdam, Eindhoven, Brussel, Gent (Totaal 35 in Europa)
Sentia	VMware	3x Amsterdam, Zaventem, Diegem
T-Systems		Bamber, Bern, Biere, Magdenburg, München
Vancis	VMware	2x Nederland

3.2 Beveiligingsmaatregelen, Privacy en AVG

Rollen en verantwoordelijkheden

Voor de diensten van de cloud leveranciers sluit SURF, per leverancier, een overeenkomst af waaronder al het

gebruik van de instellingen wordt afgenomen. Instellingen krijgen ieder een eigen omgeving binnen de door hun geselecteerde leveranciers waar SURF geen toegang toe heeft SURF heeft ook geen inzicht in welke typen data instellingen in de voor hun ingerichte omgevingen plaatsen. Instellingen tekenen, via de SURFcumulus-overeenkomst, voor het honoreren van de bepalingen zoals SURF die aangaat met de leveranciers. Hierdoor kan SURF niet worden gezien als verwerker en sluit het ook geen verwerkersovereenkomsten af met de leveranciers.

Inzicht in de per leverancier getroffen beveiligingsmaatregelen

Instellingen dienen zelf te controleren dat de geselecteerde leverancier voldoende beveiligingsmaatregelen heeft getroffen. Dit is een omvangrijk en specialistisch proces dat, uit efficiëntie overwegingen, beter centraal door SURF uitgevoerd kan worden.

SURF stelt management rapportages op van de door de leveranciers getroffen maatregelen, de certificeringen en audits hierop voor de Europese datacenters van die leveranciers. Dat doen we op basis van de door de leveranciers verstrekte documenten. Desgewenst kunnen instellingen die dat willen, de onderliggende documenten inzien. Dit kan plaatsvinden op kantoor van SURF of van de leverancier (afhankelijk van de hierover door SURF gemaakte afspraken).

Wanneer nieuwe analyses leiden tot andere uitkomsten, benadert SURF alle instellingen die deze leverancier(s) gebruiken hierover actief. Deze management rapportages van de analyses vind je in de informatiepakketten van de leverancier, zie 3.5.

AVG en het SURF normenkader

Om de Instellingen te helpen erachter te komen in welke mate de Cloud leveranciers voldoen aan de AVG, heeft SURF haar model Verwerkersovereenkomst (gebaseerd op de AVG) vertaald in een complianceverklaring. In deze complianceverklaring wordt de model verwerkersovereenkomst uitgesplitst en worden de voorwaarden inzake gegevensbescherming van de Leverancier vergeleken met de model verwerkersovereenkomst.

In mini competitie (Q1 2022) vraagt SURF de cloudleveranciers invulling te geven aan de aspecten opgenomen in de complianceverklaring. Deze worden daarna integraal onderdeel van de overeenkomst tussen SURF en de cloudleverancier en zijn daarmee ook van toepassing op gebruik door de instellingen. Instellingen kunnen daarna, via de door SURF gebruikte methodiek, snel kunnen zien welke leveranciers in welke mate voldoen aan de getoetste aspecten.

Indien leveranciers ingaan op het gevraagde recht op auditen, en een instelling wil hier gebruik van maken, dan is dit enkel mogelijk via SURF (als contractant) en kunnen hier kosten aan verbonden zijn. Wanneer deze wens (tot audit) bij meerdere instellingen leeft zal SURF voorstellen doen over een kostendeling.

Om inzicht te krijgen in de compliance laat SURF periodiek een analyse opstellen van de beveiligingsmaatregelen van elk van de leveranciers op basis van de aangeleverde auditrapporten voor de Europese datacenters van die leveranciers. Wanneer nieuwe analyses leiden tot andere uitkomsten, benadert SURF alle instellingen hierover actief. Deze analyses vind je in de informatiepakketten van de leverancier, zie 3.4.

3.3 Beveiliging

SURF en de instellingen hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid om processen en procedures te volgen om de SURFcumulus dienst op een veilige manier te kunnen gebruiken.

Verantwoordelijkheden SURF

SURF besteedt veel aandacht aan de beveiliging van de eigen dienstverlening. We volgen de [Handreiking Beveiligingsmaatregelen](#) die hoort bij het [Juridisch Normenkader Cloudservices](#). Het auditprogramma is vinden op onze [wikipagina](#).

Verantwoordelijkheden Instellingen

Dataclassificatie

De dataclassificatie-analyse geeft per leverancier aan welke zaken de instelling moet regelen of invoeren om te kunnen voldoen aan de dataclassificatie-mogelijkheden van die leverancier.

Op de wiki is informatie te vinden van de verdeling in verantwoordelijkheden tussen de SURFcumulus leveranciers en de instellingen. Deze is opgesteld aan de hand van de [Handreiking Beveiligingsmaatregelen](#).

3.4 Informatiepakketten over leveranciers

SURF heeft over elke leverancier een informatiepakket opgesteld, dat betrokken medewerkers van de instelling voor het beslissingstraject de juiste informatie geeft. Het bevat:

- De aanbestedingsdocumenten (rechtmatigheid).
- De door de leverancier ingediende documenten.
- De gunningsbrief en scores.
- De Framework Agreement (raamwerkovereenkomst) met daarin de diensten en de kosten.
- De Call-Off Contract (nadere overeenkomst of COC) die SURF namens de instelling heeft getekend waarin de uitkomsten van de minicompetitie voor AVG compliancy zijn opgenomen.
- De uitkomsten van de uitgevoerde beveiligingsmaatregelen analyse.

Instellingen die SURFcumulus afnemen, kunnen deze informatiepakketten via [SURFdashboard](#) downloaden of aanvragen bij de adviseurs cloud.

3.5 Aanpassing aanbod cloud leveranciers

Clouddiensten ontwikkelen zich continu en instellingen willen gebruik kunnen maken van nieuwe mogelijkheden. Leveranciers kunnen diensten toevoegen of (na aankondiging) beëindigen. GÉANT beoordeelt dit soort verzoeken, op basis van de scopebepalingen in de overeenkomsten. Nieuwe diensten kunnen daarna op nationaal of internationaal niveau beschikbaar komen. Alleen diensten die zijn opgenomen in de overeenkomsten kunnen beschikbaar worden gesteld aan de instellingen.

3.6 Nieuwe functies en prioritering

SURF kijkt samen met de instellingen in de User Advisory Board welke nieuwe functionaliteiten en procesaanpassingen toegevoegde waarde hebben en bepaalt de prioriteit. Een actueel overzicht van de roadmap kun je vinden op de [SURFcumulus wiki](#). SURF kan de roadmap aanpassen wanneer meerdere instellingen hier een onderbouwde wens voor hebben. SURF werkt bij het bepalen van de eisen en prioritering van aanpassingen in de roadmap actief samen met de instellingen.

3.7 Aanpassingen van de SURFcumulus dienstverlening en de tarieven

Complexe of verreikende aanpassingen of doorontwikkelingen en aanpassingen van de tarieven leggen we voor aan de SURF Portfolio Adviesraad (SPA). Instellingen worden hierover geïnformeerd via de SURF tarievenbrief.

4 SURFcumulus afnemen, wijzigen, opzeggen

4.1 SURFcumulus afnemen

Informatie inwinnen en wensen in kaart brengen

Wil jouw instelling SURFcumulus gebruiken? Neem dan via info@surfcumulus.nl of via [SURFdashboard](#) contact op met één van de adviseurs cloud van SURFcumulus. Dit gaan we dan doen:

- Er volgt een schriftelijke inventarisatie en een gesprek met een of meer specialisten van SURF. We brengen jouw wensen en omgeving in kaart.
- Op basis van deze gegevens bepalen we hoe we SURFcumulus aan je instelling kunnen leveren.
- We geven uitleg over SURFcumulus en vertellen je over de mogelijkheden.
- We kijken naar de behoefte van jouw instelling en geven advies over welke leveranciers hierbij zouden kunnen aansluiten.
- We assisteren op verzoek bij de interne besluitvorming.

Instellingen die SURFcumulus willen afnemen, ondernemen de volgende stappen:

- Informatiepakketten doornemen van de leveranciers via [SURFdashboard](#) of aanvragen bij de adviseurs cloud.
- Aanvraagformulier invullen.
- SURFcumulus Overeenkomst en de bijlage tekenen.

4.2 SURFcumulus initiële looptijd overeenkomsten

Als je SURFcumulus wil afnemen, krijg je een initiële overeenkomst met een looptijd tot het eind van dat kalenderjaar. De overeenkomst wordt daarna stilzwijgend telkens met een jaar verlengd tot einde looptijd.

4.3 Wijzigingen

Voor wijzigingen zoals bijvoorbeeld in gebruik nemen van nieuwe cloudleveranciers neem je contact op met je adviseur cloud.

4.4 SURFcumulus opzeggen

Je instelling kan SURFcumulus schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van een maand. Je moet dan wel voor het eind van die periode alle services bij de cloudleverancier(s) hebben verwijderd en de omgeving (en eventuele verbindingen) hebben opgeruimd.

5 Tarieven

Voor SURFcumulus geldt geen abonnementsstructuur. De gebruikskosten worden maandelijks met een servicebijdrage doorbelast.

5.1 Not-for-profit en Not-for-loss

SURFcumulus wordt binnen SURF beschouwd als een exploitatie dienst. Dit houdt in dat SURF geen innovatie gelden gebruiken om de dienst in stand te houden. Jaarlijks kijken we wat de balans is tussen de inkomsten en uitgaven en worden de tarieven eventueel aangepast.

Voor alle cloudresources die je gebruikt, geldt een servicebijdrage van 7%. Voor Professional Services en Application Platform is die servicebijdrage 5%. Dit is voor dekking van administratieve kosten zoals productmanagement, inkoop, juridische ondersteuning, audits, contractmanagement, de aangeboden workshops en trainingen, facturatie, enzovoort.

In de contracten tussen GÉANT en de leveranciers is vastgelegd dat gebruikskosten uitsluitend naar beneden kunnen worden bijgesteld, tenzij er grote koerswisselingen zijn voor partijen van wie de tarieven gebaseerd zijn op andere valuta dan de euro.

Je ontvangt aanpassingen van de servicebijdrage via de standaard tarievenbrief (uiterlijk 1 september).

Categorie	Servicebijdrage*
Cloudconsumptie	7%
Professional Services	5%
Application Delivery	5%

* Er geldt een maximum bijdrage van 100.000 euro per jaar per categorie per instelling.

Kosten en kortingen leveranciers

De kosten voor het gebruik van resources en diensten bij de leveranciers worden op basis van daadwerkelijk gebruik doorbelast. De actuele tarieven en kortingen van de leveranciers vind je in de informatiepakketten van de leveranciers op [SURFdashboard](#). Een beknopter overzicht van de kortingen van de verschillende cloudleveranciers vind je op de [Wiki](#). Deze gegevens staan, vanwege het commercieel vertrouwelijke karakter achter de SURFconext login. Mocht je hier niet bij kunnen dan kun je contact opnemen met een van de adviseurs cloud.

Btw

Alle tarieven zijn exclusief btw.

5.2 Facturatie

De facturatie gebeurt maandelijks achteraf, op basis van het gebruik bij de leveranciers.

6 SLS en karakteristieken

6.1 Algemene bepalingen

De algemene bepalingen uit de [SURFnet-Service Level Specificatie](#) zijn op SURFcumulus van toepassing.

6.2 Rapportage

Rapportage over de karakteristieken van SURFcumulus publiceren we op [SURFdashboard](#). Dienst specifieke statistieken, logging, troubleshooting informatie en rapportages stellen we via specifieke SURFcumulus-rapportages aan de instelling beschikbaar.

6.3 Beschikbaarheid

De onderhoudsvensters voor SURF-diensten zijn standaard op dinsdag van 05:00 tot 07:00 uur. SURF informeert de instellingen op tijd, wanneer onderbrekingen te verwachten zijn tijdens de onderhoudsvensters.

Bijlage 1: Afkortingen en terminologie

Afkorting/term	Betekenis
COC	Call-Off Contract (nadere overeenkomst) via welke diensten beschikbaar onder een Framework Agreement (raamovereenkomst) afgenomen worden
Contractmanagement	Contractmanagement op generiek niveau voor algemene aspecten rondom wetmatigheid en contractering
GÉANT	De Europese samenwerkingsorganisatie waarbinnen de centrale inkoop van de publieke IaaS-diensten heeft plaatsgevonden, https://clouds.geant.org
Instelling	Een bij SURF aangesloten instelling die voldoet aan de vereisten
Leveranciers	Leveranciers van infrastructuurdiensten (zoals IaaS en PaaS-diensten) gecontracteerd vanuit de GÉANT-aanbesteding
Leveranciersmanagement	Management van de leverancier op instellingsniveau waaronder rapportages en het aanpassen van de leveranciers product dienst catalogus
MSP	Multi Service Port, wordt gebruikt om SURFlichtpaden op te zetten
OCRE	Open Clouds for Research Environments, https://www.ocre-project.eu
SPA	SURF Portfolio Adviescommissie
SPoC	Single Point of Contact
SURFcumulus	De hybride IaaS+ dienst zoals beschreven in deze dienstbeschrijving