

Dienstbeschrijving

Connect Secure 365

CBG Connect B.V.

Tel: +31228 56 60 70
Fax: +31228 56 60 79

Verkoop@cbgconnect.nl

Versie: 1
Maand: Februari 2018

Versie log

Versie	Datum	Door	Opmerking
1	26-2-2018	Carola Schotanus	Los document starten CS 365

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	Fair use Policy	4
3	Contractduur en opzeggen	4
4	Service Level Agreement Office 365	4
	4.1 Servicemanagement	4
5	Connect Secure 365 dienstverlening	5
6	Facturatie Connect Secure 365	7
7	Algemene voorwaarden Connect Secure 365	7
8	Algemene kaderzetting van deze dienstbeschrijving	7

1 Inleiding

CBG Connect weet uit ervaring dat de overgang naar een nieuwe ICT-situatie regelmatig vragen kan geven voor de gebruikers. Om u als klant zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn biedt CBG Connect u een service abonnement voor Office 365 ondersteuning aan, voor een **vast bedrag per maand**. Connect Secure 365 is in twee varianten beschikbaar, namelijk een **Basis** en een **Extra** variant. Voordeel voor u als klant is, dat u niet steeds kleine facturen gaat ontvangen voor uitgevoerde werkzaamheden door CBG Connect.

2 Fair use Policy

Beide abonnementen worden per licentie aangeboden. Als u Connect Secure 365 wilt afnemen dan is dat van toepassing op alle af te nemen licenties. Verder is de prijsstelling gebaseerd op een Fair use Policy. CBG Connect onderzoekt hoeveel tijd er per maand is afgenomen. Blijkt dat een organisatie meer dan 2 x het gemiddelde aan tijd afneemt dan het gemiddelde van andere organisaties, dan wordt de organisatie hiervan op de hoogte gesteld. In overleg met de abonnee wordt er een aangepast voorstel gedaan.

3 Contractduur en opzeggen

Connect Secure 365 is maandelijks opzegbaar. Bij het opzeggen van Connect Secure 365 geldt dat dan ook voor alle licenties. Wij attenderen u erop dat u minimaal 2 weken voor de beëindigingdatum dit schriftelijk moet doorgeven via support@cbgconnect.nl. Mocht u deze verwerkingstijd niet in acht nemen, dan wordt het abonnement pas in de daaropvolgende maand beëindigd. Na opzegging van Connect Secure 365 worden uw opdrachten volgens het standaard serviceniveau in behandeling genomen.

4 Service Level Agreement Office 365

Voor de goede orde geven wij in dit document de geldende SLA voor Office 365. Uitvoering van dienstverlening Connect Secure 365 is afhankelijk van de status van beschikbaarheid van de dienst Office 365 zoals deze door Microsoft wordt geleverd.

4.1 Servicemanagement

Omdat uw IT-oplossing een onmisbare rol speelt in uw bedrijfsprocessen, moet deze natuurlijk betrouwbaar zijn. Microsoft levert voor Office 365 een service met een 99,9% garantie op de beschikbaarheid. Bij calamiteiten op het Microsoft platform zullen andere datacenters de beschikbaarheid overnemen.

Microsoft en CBG Connect kunnen door de aard van het medium internet niet garanderen dat er altijd communicatie over het internet mogelijk is, of dat er altijd een verbinding tot stand kan worden gebracht met een andere machine aangesloten op het internet.

Er is sprake van niet beschikbaar zijn als een dienst van Microsoft als gevolg van een niet geplande gebeurtenis voor geen enkele gebruiker bruikbaar is. Als een dienst slechts voor bepaalde gebruikers onbruikbaar is, of niet correct functioneert, is er sprake van een incident, waarbij de dienst op zich als beschikbaar wordt aangemerkt.

De verantwoordelijkheid van Microsoft en CBG Connect met betrekking tot beschikbaarheid van de dienst is niet van toepassing op storingen indien:

- Geplande werkzaamheden worden uitgevoerd binnen het maintenance window.
- De storing optreedt als gevolg van storing in de telecommunicatiestructuur van derden (bijv. Landelijke internetstoringen of storingen in de local loop (verbinding tussen wijkcentrale en bedrijfslocatie) of storing veroorzaakt door schade door werkzaamheden aan het internetplatform (bijvoorbeeld schade aan kabels door graafwerkzaamheden).
- De storing optreedt als gevolg van storing in de stroominfrastructuur van derden buiten het datacenter.
- Een uitval veroorzaakt wordt door een door de klant aangevraagde wijziging.
- Een uitval veroorzaakt wordt door storingen of onjuiste configuratie van klantenapparatuur.
- Een uitval veroorzaakt wordt door ongeautoriseerde wijzigingen door personeel van de klanten in de apparatuur van de klant.
- Een uitval veroorzaakt wordt door omstandigheden op de locatie van de klant (bijvoorbeeld stroomvoorziening, klimaat, huisvesting, uitschakeling, etc.).

5 Connect Secure 365 dienstverlening

	Standaard	Connect Secure 365	
		Basis	Extra
Beheer Office 365 omgeving door CBG Connect		•	•
Gebruik van Community Microsoft	•	•	•
Telefonische beschikbaarheid bij Bedrijf kritische ondersteuning	Tijdens kantooruren	Tijdens kantooruren	24x7
Beantwoording van vragen en oplossen van storingen	Tijdens kantooruren	Tijdens kantooruren met voorrang op Standaard	Tijdens kantooruren met voorrang op Standaard en Basis
Maximale aaneengesloten tijd * werkzaamheden binnen abonnement.	n.v.t.	0,5 uur aaneengesloten werkzaamheden	1 uur aaneengesloten werkzaamheden
Facturatie	Op basis van nacalculatie met minimale afname 1 kwartier	Maand abonnement met fair use policy	Maand abonnement met fair use policy
Voorrijkosten	Per kilometer alleen heen weg	50% van de normale voorrijkosten alleen heenweg	Geen voorrijkosten
Opzeggen abonnement	n.v.t.	Maandelijks	Maandelijks

- Service desk is beschikbaar tijdens kantoordagen van maandag tot en met vrijdag van 8:30 tot 17:00 uur. Met uitzondering van de gebruikelijke feestdagen volgens de Nederlandse kalender.
- Inleg van vragen en opdracht voor oplossen van storingen gaat eenvoudig met het CBG Ticket systeem via support@cbgconnect.nl (indien u geen bevestiging van de inleg van u ticket krijgt, check dan uw mailbox ongewenste post/spam. Het is mogelijk dat daar de bevestiging terug te vinden is)
- Bij Connect Secure 365 **Extra** ontvangt de klant een code voor telefonisch contact buiten kantooruren. Indien er gefactureerd wordt op grond van arbeidstijd buiten het abonnement dan wordt het tarief berekend voor kantooruren.
- **Bedrijf kritische ondersteuning:** Als er geen gebruik gemaakt kan worden van Office 365 is er alleen sprake van een bedrijf kritische situatie indien er
 1. geen sprake is van storingen zoals die genoemd worden in H 4.1.
 2. een werkende situatie opgeleverd is geweest. (Klantomgeving en gebruikersomgeving online zijn gezet)
 3. wachtwoorden overhandigd zijn aan gebruikers en de juiste wachtwoorden worden gebruikt.
 4. bestanden overgezet zijn naar Office 365 en deze nu door geen enkele gebruiker te benaderen zijn.
 5. geen enkele gebruiker op geen enkel device kan inloggen op de reeds in gebruik genomen omgeving (als punt 1 niet aan de orde is)

Zodra blijkt dat er 1 of meerdere gebruikers wel in kunnen loggen op de omgeving, dan is er geen sprake van een bedrijf kritische situatie en zal in overleg gezocht worden naar de oorzaak van het niet toegankelijk zijn van de omgeving voor alle gebruikers.

Wanneer de ICT Engineer vaststelt dat het gaat om een algehele storing op klantniveau dan wordt er contact opgenomen met Microsoft om vast te stellen wat de aard van de storing is.

CBG Connect is afhankelijk van de verwerkingssnelheid van storingstickets bij Microsoft en kan daarom niet verantwoordelijk worden gesteld voor gevolgschade op welk vlak dan ook, welke veroorzaakt wordt door het in behandeling zijn van een storingsticket bij Microsoft. CBG Connect zal de voortgang van de afhandeling van de ticket monitoren. Zodra informatie beschikbaar komt, zal deze met de klant gedeeld worden.

Volgende werkzaamheden vallen NIET onder Connect Secure 365 *

Werkzaamheden zoals hieronder weergegeven worden gefactureerd op basis van nacalculatie van gemaakte uren. Tarieven zijn terug te vinden in de getekende offerte.

- Alle door CBG Connect uit te voeren werkzaamheden waarbij vooraf aannemelijk is dat de aaneengesloten arbeidstijd langer dan bij Connect Secure 365 Basis van 0,5 uur en bij Connect Secure 365 Extra 1 arbeidsuur zal zijn. Bij facturatie wordt ongeacht het aantal afgenomen licenties 1 x arbeidstijd die binnen het abonnement valt in mindering gebracht.
- Alle werkzaamheden die behoren bij het aanmaken van een nieuwe gebruiker/aanvragen van nieuwe licenties. (Hier gelden de éénmalige kosten per licentie volgens de overeenkomst)
- Alle werkzaamheden die behoren tot het onderdeel migreren van data.
- Alle werkzaamheden die behoren bij het onderdeel Sharepoint
- Alle overige werkzaamheden waarvan CBG Connect aannemelijk kan maken dat het om een uitzonderingssituatie gaat, zoals bijv. het inactief zijn van de gehele klantomgeving, verdwijnen van gebruikers, mailboxen en data door handelen van de klant en/of derden.

6 Facturatie Connect Secure 365

Connect Secure 365 per licentie wordt gefactureerd als maandelijkse vaste kosten. De dienstverlening is nl. gekoppeld aan de licenties die ook via deze facturatie methode in rekening worden gebracht. Meer informatie hierover kunt u terug vinden in de Randvoorwaarden en Condities die voor de door u afgenomen Office 365 oplossing van toepassing zijn.

7 Algemene voorwaarden Connect Secure 365

De algemene voorwaarden die betrekking hebben op Connect Secure 365, kunt u vinden in het document Algemene Voorwaarden Connect Secure 2.0. [Klik hier voor een directe link naar de website.](#) Uiteraard zijn deze voorwaarden ook op te vragen via uw accountmanager van CBG Connect.

Bij het ondertekenen van een offerte waarin Connect Secure 365 wordt aangeboden bent u op de hoogte gesteld, dat de dienstbeschrijving en het document Algemene Voorwaarden Connect Secure 2.0 een onlosmakelijk deel van de offerte zijn.

Door ondertekening van het contract, bevestigt u dat u akkoord gaat met de volgende documenten:

1. Offerte waarin Connect Secure 365 opgenomen is
2. Dienstbeschrijving Connect Secure 365
3. Algemene Voorwaarden Connect Secure 2.0
4. Algemene Voorwaarden CBG Connect

Deze documenten zullen een leidraad zijn indien er een situatie ontstaat, die alleen via deze richtlijnen op gelost kan worden. Bij conflict situaties prevaleren de richtlijnen van de documenten in de volgorde zoals zij hierboven weergegeven zijn.

8 Algemene kaderzetting van deze dienstbeschrijving

In deze dienstbeschrijving wordt de Connect Secure 365 dienst beschreven. Deze dienstbeschrijving vormt een onlosmakelijk deel van de ondertekende offerte in combinatie met Algemene Voorwaarden CBG Connect, de Algemene Voorwaarden Connect Secure 2.0 en mogelijke bedrijfsspecifieke voorwaarden en afspraken en productbrochures.

CBG Connect behoudt zich het recht voor deze dienstbeschrijving zonder voorafgaande melding te wijzigen.

De dienstbeschrijving Connect Secure 365 is uitsluitend bestemd voor intern gebruik binnen uw organisatie. Het maakt onderdeel uit van het contract tussen u en CBG Connect. Het document is aan u verstrekt om een afgewogen keuze te kunnen maken voor CBG Connect als leverancier van een service gerichte dienst.

Alle rechten met betrekking tot dit document zijn voorbehouden aan CBG Connect. 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 CBG Connect hier op uitdrukkelijk verzoek van uw bedrijf schriftelijk toestemming voor heeft verleend.

Wijzigingen en typefouten voorbehouden.

CBG Connect B.V., 26 februari 2018