

Dienstbeschrijving

Connect Secure Meraki

CBG Connect B.V.

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

Verkoop@cbgconnect.nl

Versie 1
Maand: April 2018

Versie log

Versie	Datum	Door	Opmerking
1	05042018	C. Schotanus	Opstart document

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
2	Cisco Meraki Security (MX).....	5
3	Cisco Meraki Switch (MS)	6
4	Cisco Meraki Acces Point (WiFi) (MR)	6
5	Connect Secure Meraki	7
5.1	Voordelen Connect Secure Meraki (MX, MS, MR).....	7
5.2	Connect Secure Meraki en eindverantwoording (MX, MS, MR)	7
5.2.1	Machtigen	7
5.2.1	Lees of schrijf functie in Meraki portaal.....	8
5.3	Wel of geen Connect Secure Meraki (MX, MS, MR)	8
5.4	Connect Secure Meraki overzicht dienstverlening	10
5.5	Connect Secure Meraki monitoring	11
5.5.1	Standaard monitoring Connect Secure Meraki (MX, MS, MR)	11
5.5.2	Proactieve Lijnmonitoring Connect Secure Meraki (MX)	12
5.5.3	Proactieve Alarm monitoring Connect Secure Meraki (MX, MS, MR)	12
5.6	Rapporten	13
5.7	Vervangende oplossing bij defecte Meraki oplossing	13
5.8	Ondersteuning.....	14
6	Service Level Agreement Connect Secure Meraki	14
7	Melden van Storingen	15
7.1	CSP reporter	15
7.2	WhatsApp.....	15
7.3	Uitvraag bij melding van storing.....	16
7.4	Welke storingen vallen niet onder Connect Secure Meraki.....	16
7.5	Verhaalsmogelijkheid overschrijding tijdslimieten	16
8	Werkzaamheden.....	17
8.1	Installatie vereisten en – voorwaarden	17
8.2	Opleveren Connect Secure Meraki (MX, MR, MS).....	17
8.3	Opleveren Connect Secure Meraki Switch	18
8.4	Opleveren Connect Secure Meraki Acces Point (WiFi).....	18
8.5	Meerwerk aansluiten hardware product.....	19
8.6	Updates hardware.....	19
8.7	Uitvoeren van werkzaamheden op aanvraag	19
8.8	Doorwerken tijdens werkzaamheden.....	19
9	Scheidingspunt van de dienst.....	20
9.1	Netwerkschets.....	20
10	Contract Connect Secure Meraki	21
10.1	Start contract Connect Secure Meraki	21
10.2	Contractduur Connect Secure Meraki	21

11 Mutaties, verhuizing	21
11.1 Mutaties.....	21
11.2 Verhuizing	21
12 Facturatie Connect Secure Meraki.....	22
12.1 Digitale factuur	22
12.2 Maandelijkse termijnen	22
12.3 Maatwerk installaties en meerwerk.....	22
12.4 Voorrijkosten	22
13 Levering hardware producten + Connect Secure Meraki	22
14 Algemene technische voorwaarden hardware product.....	23
14.1 Netwerkomgeving	23
14.2 Stroomtoevoer.....	23
14.3 Omgevingscondities.....	23
14.4 Installatie van de apparatuur	23
15 Algemene voorwaarden Connect Secure Meraki	23
16 Algemene kaderzetting van deze dienstbeschrijving	24

1 Inleiding

Deze dienstbeschrijving geeft u meer specifieke informatie over Connect Secure Meraki. Connect Secure Meraki is een service gerichte dienst waarbij u voor een vast bedrag per maand overeengekomen dienstverlening afneemt op een door u aangeschaft hardware product bij CBG Connect.

Connect Secure Meraki wordt aangeboden op onder andere de volgende hardware producten:

- Cisco Meraki Security (MX)
- Cisco Meraki Switches (MS)
- Cisco Meraki Wifi (MR)

Alle bovengenoemde producten bestaan uit een hardware product met daarbij een Cloudlicentie. Zonder een Cloudlicentie werkt het hardware product niet. Alle configuraties en instellingen van de genoemde producten staan in 1 klantportaal. Voordeel hiervan is dat beheer steeds maar op 1 plek uitgevoerd hoeft te worden. U heeft gekozen voor de Connect Secure Meraki dienst dus is uw oplossing automatisch opgenomen in de Managed Service Provider (MSP) Cloudportaal. Meer informatie over de MSP Cloudportaal vindt u verderop in deze dienstbeschrijving.

Veel van de informatie van deze dienstbeschrijving gaat over configuraties en over de MSP Cloudportaal. Doormiddel van het aangeven van de korte codes MX, MS en MR laten wij zien op welke producten de informatie van toepassing is.

Heeft u vragen over de dienstbeschrijving dan kunt u altijd in contact treden met uw accountmanager bij CBG Connect. Hij/zij geeft graag antwoord op uw vraag.

2 Cisco Meraki Security (MX)

We slaan met zijn allen steeds meer data op in databases. Wanneer we onze gegevens bij een bedrijf achterlaten, gaan we er dan ook vanuit dat deze gegevens goed beveiligd worden. Helaas is dit in de praktijk lang niet altijd het geval. En met toenemende dreiging van hackers en DDOS-aanvallen zou dit eigenlijk wel moeten. Daarom heeft de overheid per 1 januari 2016 de wet meldplicht datalekken ingesteld. Deze wet stelt dat ernstige datalekken bij bedrijven verplicht gemeld moeten worden bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Het is mogelijk om een datalek aanzienlijk te verkleinen door uw netwerk en digitale bestanden te beveiligen met professionele beveiligingsoplossingen zoals de Cisco Meraki Securityoplossing. De Meraki Securityoplossing bestaat uit een hardwarecomponent met daarbij een licentie waardoor u toegang krijgt tot alle mogelijke beveiligingsopties van Cisco Meraki Security. De Cisco Meraki Securityoplossing wordt beheerd via een Cloudportaal. Via deze omgeving kunnen alle instellingen aangepast worden.

De Cloudportaal is uitgebreid ingericht om de beveiliging van het netwerk op diverse fronten in te stellen. Tevens is de Cloudportal uitgerust met verschillende diagnostische functies die een overzicht geven van alle informatie omtrent het netwerk. Uniek is ook het feit dat mogelijke malware gebeurtenissen onderzocht worden door de rechercheurs van het Talos Team. Mocht er toch sprake zijn van gedownloade malware dan komt hiervan een melding in de Cloudportal en wordt systeem ook meteen geupdate en dus intelligenter gemaakt. Zo worden toekomstige download van de bewuste malware tegen gehouden.

Als u een Meraki Security product aanschaft dan heeft u op dat product een levenslange garantie. Het feit dat Cisco deze levenslange garantie afgeeft zegt eigenlijk al voldoende over het product.

3 Cisco Meraki Switch (MS)

De Meraki Switch (MS) is 's werelds eerste Cloud-beheerde switch. De Cloud architectuur maakt het eenvoudiger dan ooit om switchpoorten snel te voorzien van benodigde configuraties met beveiliging, Quality over Service en andere parameters. Het Meraki-dashboard biedt een uniform beleid, logboeken van gebeurtenissen en monitoring, waardoor beheer en groei van netwerkimplementaties nog beter uitgevoerd kan worden.

De Meraki MS-familie omvat ook verschillende diagnostische functies op afstand. Van netwerkconnectiviteit en testen op status van kabels, tot latency metingstools. Het gecentraliseerde management via de Cloudportaal geeft beheerders een vergaand inzicht in het netwerk en hoe het wordt gebruikt.

Tevens is Cloudportaal van de Meraki Switch ook uitgerust met de diverse monitoring opties. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk om alarmmeldingen te ontvangen als de stroom wegvalt, er downtime wordt geregistreerd of als er configuraties worden gewijzigd.

4 Cisco Meraki Acces Point (WiFi) (MR)

De Cisco Meraki Acces Points zijn voorzien van componenten van zeer hoge kwaliteit, waarmee u een stabiel en krachtig WiFi-netwerk kunt opzetten. Aangezien de acces points gekoppeld zijn aan de Cloudportaal is het beheren en managen van het netwerk een stuk eenvoudiger geworden.

Door de koppeling met de Cloudportaal krijgt u inzicht in het totale netwerk. U kunt per gebruiker inzicht krijgen in de gebruikte applicaties en de gebruikte apparatuur. Met deze informatie kan het netwerk automatisch worden ingesteld om op die manier de best mogelijke performance te bieden aan iedere gebruiker.

De Meraki Acces Points beschikken over een aantal geavanceerde features zoals:

- Beveiliging van aanvallen op de WiFi-Kanalen.
- Quality over Service zorgt ervoor dat de beschikbare bandbreedte netjes wordt verdeeld over de gebruikers en de applicaties.
- Het is mogelijk om gebruikers data in kaart te brengen waardoor capaciteit beter beheerd wordt en er inzicht ontstaat in het gedrag van gebruikers.
- Een Meraki Acces Point past indien nodig automatisch het zendvermogen aan. Wanneer er geen of weinig gebruikers zijn, kan het netwerk op deze manier stroom besparen en weer opschakelen tot maximale prestatie indien nodig.

De Cloudportaal van Meraki Acces Point beschikt over diverse diagnostische functies en doormiddel van monitoring ontstaat er vergaand inzicht in het gebruik van het netwerk. Tevens kunnen er alarmmeldingen ontvangen worden, indien er zich een wijziging of storing voordoet bij een acces point.

5 Connect Secure Meraki

5.1 Voordelen Connect Secure Meraki (MX, MS, MR)

Hieronder de voordelen van Connect Secure Meraki:

- Opname van klantsituatie in de Managed Service Providers Cloudportaal.
- Duidelijke afspraken door Service Level Agreement
- Standaard monitoren van de dagelijkse meldingen 24 uur per dag 7 dagen per week
- Proactieve controle van basis meldingen tijdens werkdagen en kantooruren 8:30-17:00 uur.
- Proactief monitoren van Alarm meldingen volgens Service Level Agreement
- Voorzien van maandrapporten en securityrapporten
- Gratis tijdelijk vervangende oplossing indien hardware defect raakt (hoeft niet per direct een volledig vervangende Meraki oplossing te zijn)
- 24 x 7 storingsdienst op de door CBG geleverde internetverbinding
- Recht op storingscode voor melding van storingen internetverbinding buiten kantooruren
- Doormelding van storing aan provider (internetverbinding)
- Bewaken van voortgang storingsafhandeling bij provider (internetverbinding)
- Gratis whitelisten van websites na basis content filtering (alleen MX)
- Geen kleine facturen bij kleine aanpassingen in de Cloudportaal (max. 1 kwartier per maand, op basis van een fair use Policy.)
- Bij werkzaamheden die langer dan 1 kwartier duren wordt er eenmalig 1 kwartier arbeidstijd in mindering gebracht.
- Maandcontract
- Ten alle tijden blijft de eindklant hoofd- en eindverantwoordelijke voor de beveiliging van het eigen netwerk.
- Er worden **GEEN** voorrijkosten en **GEEN** arbeidsloon berekend in geval van een herinstallatie bij defecte hardware. (Tenzij de configuratie van de voorgaande situatie aangepast wordt.)

Volgende werkzaamheden of kosten vallen **NIET** onder Connect Secure Meraki:

- Start Installatie- en configuratie kosten bij aanvang van de dienst (standaard configuratie)
- Meerwerk aan installatie en configuratie O.a. Aanpassingen van de standaardconfiguratie indien nodig.
- Voorrijkosten bij start installatie
- Overige eventueel in opdracht uit te voeren werkzaamheden die langer dan 15 minuten duren en niet onder de werkzaamheden vallen van de dienstverlening

5.2 Connect Secure Meraki en eindverantwoording (MX, MS, MR)

Bij het afsluiten van Connect Secure Meraki koopt de klant de Meraki hardware producten en bijbehorende Cloudlicenties in bij CBG Connect. CBG Connect voert met Connect Secure Meraki werkzaamheden uit ten behoeve van de werking van het product. De klant krijgt een eigen inlog om alle informatie van de eigen Cloudportaal in te zien. CBG Connect stelt het product in, aan de hand van de wensen van de klant. De klant is eigenaar van het product en ook hoofd- en eindverantwoordelijke inzake de Meraki oplossingen.

5.2.1 Machtigingen

Bij afname van de Connect Secure Meraki dienst wordt de klantsituatie opgenomen in de Managed Service Provider portaal van CBG Connect, en machtigt de klant CBG Connect om toegang te hebben tot de klantsituatie.

De machtiging voor toegang tot de klantsituatie in de Managed Service Provider Portaal heeft alleen het doel voor monitoren van meldingen, het kunnen analyseren van gegevens van de meldingen, het uitbrengen van een advies aan de klant en het op aanvraag van de klant doorvoeren van wijzigingen.

Meldingen vanuit Meraki worden gedaan via een e-mailbericht. De klant machtigt CBG Connect voor het ontvangen van deze emailberichten en voor het opslaan van deze berichten in het belang van het kunnen uitvoeren van de monitoringwerkzaamheden.

CBG Connect heeft nimmer de intentie om diepgaand inzicht te krijgen in gebruik van het klantnetwerk tenzij zij hier, van de klant, schriftelijk opdracht voor krijgt.

CBG zal de resultaten van de monitoring tot zich nemen en een advies uitbrengen aan de klant. De klant is hoofd- en eindverantwoordelijke en kan desgewenst een advies naast zich neerleggen. CBG Connect zal alleen bij een schriftelijk akkoord, op een uitgebracht advies, werkzaamheden verrichten aan de klant situatie. Wij attenderen u er op dat alle adviezen gearhiveerd worden, dus ook de adviezen die niet tot een opdracht hebben geleid.

5.2.1 Lees of schrijf functie in Meraki portaal

Zoals eerder vermeld, is de klant hoofd- en eindverantwoordelijke van de Meraki klantsituatie. De klant kan met een wachtwoord inloggen in de eigen klantportaal. Klanten kunnen een “alleen lezen” functie krijgen. Hierdoor worden de geconfigureerde gegevens gewaarborgd en beschermd tegen het eventueel uitvoeren van ongewenste wijzigingen.

Het is ook mogelijk om voor de klant een “full” functie aan te zetten. Indien deze optie ingeschakeld wordt, is het mogelijk om de bestaande configuraties te wijzigen. Dit kan tot gevolg hebben dat de door CBG Connect opgeleverde situatie niet meer naar behoren werkt.

CBG Connect is van mening dat als een klant de keuze maakt om een “full” functie te laten configureren, dat de klant dan dus op de hoogte is van de Meraki werking en de Meraki instellingen, waardoor de continuïteit van de klantsituatie gewaarborgd blijft.

CBG Connect attendeert de klant erop dat bij het instellen van een “full” functie, de garantie op de configuraties en de werking van het security deel (MX) vervalt. CBG Connect zal wel alle monitoringwerkzaamheden volgens Connect Secure Meraki blijven uitvoeren en de klant blijft recht houden op levering van een vervangende oplossing bij een defect aan de Meraki oplossing. Overige werkzaamheden zoals storingen aan de internetverbinding, de werking van de Meraki oplossing of herconfiguratie door foutieve aanpassing door de klant worden op basis van nacalculatie gefactureerd.

5.3 Wel of geen Connect Secure Meraki (MX, MS, MR)

CBG Connect wil haar klanten uiteraard graag van dienst zijn, door die oplossing te bieden die het beste aansluit bij de wensen van de klant. Wij vinden het van belang dat klanten die kiezen voor Connect Secure Meraki ook duidelijk kunnen zien wat de voordelen zijn ten opzichte van klanten die geen Connect Secure Meraki afnemen.

De levering van een Meraki oplossing is bij CBG Connect in een aantal verschillende varianten af te nemen.

1. De klant wil graag gebruik maken van een Meraki oplossing, maar heeft zelf alle kennis in huis om de oplossing te configureren, installeren en te beheren.

Voor deze klanten is het mogelijk om bij CBG Connect de hardware en licenties te bestellen. De hardware wordt in overleg toegestuurd en de klant configureert, installeert en beheert de eigen Meraki oplossing.

Responsetijd voor het beantwoorden van vragen en inplannen van opdrachten is op basis van Best Effort.

2. De klant wil graag gebruik maken van een Meraki oplossing, maar heeft zelf geen kennis in huis om de oplossing te configureren, te installeren en te beheren. De klant wil graag dat de oplossing als stand alone wordt opgeleverd en dus niet in de CBG Connect Managed Service Provider Cloudportaal wordt opgenomen.

Voor deze klanten wordt de gewenste oplossing opgezet, op basis van de kosten die genoemd worden in de offerte. De Meraki oplossing wordt ingesteld volgens de wensen van de klant en de benodigde inloggegevens worden overgedragen. CBG Connect heeft geen mogelijkheid om op aanvraag in het klantportaal te kijken, tenzij de klant een nieuw account aanmaakt met inloggegevens voor CBG Connect.

Uiteraard kan CBG Connect hierin ondersteunen. Na de werkzaamheden kan het aangemaakte account weer gedeactiveerd worden. Eventuele werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van nacalculatie van uren, met een minimale afname van 1 kwartier. Facturen worden digitaal verzonden en hebben een uiterste betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.

Responsetijd voor het beantwoorden van vragen en inplannen van opdrachten is op basis van Best Effort.

3. De klant wil graag gebruik maken van een Meraki oplossing. De klant heeft geen kennis in huis om de oplossing te configureren, installeren en te beheren. De klant wil wel graag opgenomen worden in de Managed Service Provider (MSP) Cloudportaal, maar heeft geen interesse in de Connect Secure Meraki dienst.

Voor deze klanten wordt de gewenste oplossing opgezet, op basis van de kosten die genoemd worden in de offerte. De Meraki oplossing wordt opgenomen in de MSP Cloudportaal en de oplossing wordt ingesteld volgens de wensen van de klant. De benodigde inloggegevens worden overgedragen.

CBG Connect heeft door de opname in de MSP Cloudportaal wel de mogelijkheid om op aanvraag van de klant mee te kunnen kijken naar de informatie die gegeven wordt door de Meraki oplossing. De klant kan bijvoorbeeld aan CBG Connect de opdracht geven om een analyse te maken van inzichtelijke Meraki informatie. Verder kunnen er via het portaal op aanvraag van de klant aanpassingen worden uitgevoerd. Alle werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van nacalculatie met een minimale afname van 1 kwartier. Facturen worden digitaal verzonden en hebben een uiterste betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.

Responsetijd voor het beantwoorden van vragen en inplannen van opdrachten is op basis van Best Effort, maar de klant heeft voorrang op klanten volgens situatie 1 en 2.

4. De klant wil graag gebruik maken van een Meraki oplossing. De klant heeft geen kennis in huis om de oplossing te configureren, installeren en te beheren. De klant wil wel graag opgenomen worden in de Managed Service Provider (MSP) Cloudportaal, en heeft ook interesse in de Connect Secure Meraki dienst.

Voor deze klanten wordt de gewenste oplossing opgezet, op basis van de kosten die genoemd worden in de offerte. De Meraki oplossing wordt opgenomen in de MSP Cloudportaal en de oplossing wordt ingesteld volgens de wensen van de klant. De benodigde inloggegevens worden overgedragen.

CBG Connect heeft door de opname in de MSP Cloudportaal wel de mogelijkheid om op aanvraag van de klant mee te kunnen kijken naar de informatie die gegeven wordt door de Meraki oplossing. Klanten die Connect Secure Meraki afnemen ontvangen maandelijks een overzicht van alle activiteiten die Meraki heeft verzameld. Verder ontvangt de klant indien er sprake is van een security event (alleen MX) een overzicht. Diverse Alarmmeldingen worden rechtstreeks ontvangen door CBG Connect, waardoor CBG Connect proactief kan reageren op de ontvangen Alarmmeldingen. Verder heeft de klant recht op diverse extra dienstverleningen volgens de voordelen die genoemd zijn in het hoofdstuk "Voordelen Connect Secure Meraki".

Responsetijd voor het beantwoorden van vragen en inplannen van opdrachten zal gebeuren op basis van afgesproken Service Level agreement. Directe storings responsetijd <8 uur. Overleg voor inplannen van overige werkzaamheden: Next Business Day. Voorrang op klanten volgens situatie 1 en 2 en 3.

Zoals u ziet wordt er bij CBG Connect gewerkt met een prioriteit positie voor klanten die extra service afnemen, daarom heeft u met Connect Secure Meraki voorrang op ander klanten die een Meraki oplossing hebben afgenomen zonder de service gerichte dienst Connect Secure Meraki.

5.4 Connect Secure Meraki overzicht dienstverlening

MX= Meraki Security, MS = Meraki Switch MR= Meraki Wifi	MX, MS, MR	Wel in MSP, Geen CS Meraki	Connect Secure Meraki
Eindverantwoording ten aanzien van de Meraki oplossing, t.b.v. het netwerk van de klant ligt geheel bij de klant.	MX, MS, MR	●	●
Afname van hardware en licenties bij CBG Connect	MX, MS, MR	●	●
Configuratie basis: werkende verbinding en basis protection, inschakelen van AMP (Advanced Malware Protection), inschakelen van intrusion detection en prevention.	MX	Volgens offerte	Volgens offerte
Configuratie basis: basis setting ten behoeve van Switch en Wifi	MS, MR	Volgens offerte	Volgens offerte
Content Filtering per categorie, en eventueel al toevoegen van websites op de Whitelist.	MX	Volgens offerte	Volgens offerte
Meerwerk van extra finetunen van de beveiligingseisen	MX	Volgens offerte	Volgens offerte
Meerwerk van extra finetunen van Switch en Wifi	MS, MR	Volgens offerte	Volgens offerte
Installatie van de Meraki oplossing op locatie	MX, MS, MR	Volgens offerte	Volgens offerte
Voorrijkosten bij start installatie van Meraki oplossing o.b.v. Google maps postcode naar postcode afstand, alleen heenreis	MX, MS, MR	1,50 per kilometer	1,50 per kilometer
Opname klantsituatie in de Managed Service Providers Portaal	MX, MS, MR	●	●
Connect Secure Meraki Dienstverlening			
Service Level Agreement	MX, MS, MR	n.v.t.	< 8 kantooruren
Standaard monitoring basismeldingen 24 x 7 (uitlezen van basismeldingen tijdens kantooruren)	MX, MS, MR	n.v.t.	●
Proactieve monitoring basismeldingen werkdagen 8:30-17:00 uur	MX, MS, MR	n.v.t.	●
Proactief monitoren van Alarm meldingen volgens SLA	MX, MS, MR	n.v.t.	< 8 kantooruren
Voorzien van maandrapporten en securityrapporten	MX	n.v.t.	●
Vervangende tijdelijke oplossing bij defect aan hardware (niet per definitie een Meraki oplossing)	MX, MS, MR	Volgens uit te brengen offerte	Gratis configuratie, gratis installatie, geen voorrijkosten
Telefonische beschikbaarheid bij Bedrijf kritische ondersteuning met betrekking op de door CBG Connect geleverde verbinding.	MX, MS, MR	Tijdens kantooruren	24 x 7 met storingscode
Uitvoeren van kleine aanpassingen aan de setting en op later tijdstip whitelists van websites. * Indien blijkt dat werkzaamheden langer dan een kwartier arbeidstijd gebruiken, dan wordt gewerkte tijd gefactureerd op basis van nacalculatie en wordt er per situatie 1 x 0,25 uur op een eerstvolgende factuur in mindering gebracht.	MX, MS, MR	Volgens offerte, uren op basis van nacalculatie	Binnen Connect Secure Meraki maximaal 0,25 uur aaneengesloten*
Facturatie werkzaamheden	MX, MS, MR	Volgens offerte, uren op basis van nacalculatie	Maand abonnement met fair use policy
Beantwoording van vragen	MX, MS, MR	Best Effort	Tijdens kantooruren met voorrang
Opzegtermijn abonnement	MX, MS, MR	n.v.t.	Maandelijks

5.5 Connect Secure Meraki monitoring

Bij afname van Connect Secure Meraki wordt er op diverse manieren monitoring van de klantsituatie uitgevoerd.

5.5.1 Standaard monitoring Connect Secure Meraki (MX, MS, MR)

De monitoring software controleert 24x7 de Meraki oplossing. Storingen en onderbrekingen zijn zichtbaar in de monitoringsoftware en kunnen door de ICT Engineers uitgelezen worden. Er wordt onderzocht of de storingen en onderbrekingen een incident of van structurele aard zijn. Uitkomsten van deze onderzoeken worden met de afnemer van de dienst besproken, waarbij het de doelstelling heeft, om tot een goede oplossing te komen voor het tegengaan van de storingen en/of onderbrekingen. De standaard monitoring wordt 24x7 uitgevoerd. De gegevens worden tijdens kantooruren uitgelezen.

Volgende settings worden onder andere bij de standaard monitoring rechtstreeks bij CBG Connect gemeld:

- Configuration settings are changed (MX, MS, MR)
(Wijzigingen in de configuratie)
- A VPN Connection comes up or goes down (MX)
(site to site VPN connectie komt op of valt weg)
- A rogue AP is detected (MR)
(er wordt een onbekend access punt gevonden en gerapporteerd in het netwerk)
- A repeater goes offline (MR)
(Wireless Acces punt gaat offline)
- The DHCP lease pool is exhausted (MX)
(geen vrije IP adressen in de DHCP pool)
- An IP conflict is detected (MX)
(een dubbel IP adres is gedetecteerd op het zelfde segment)
- A rogue DHCP server is detected (MX)
(Er is een onbekende DHCP server gedetecteerd welke ook adressen uitdeelt)
- A warm spare failover occurs (MX)
(Er is overgeschakeld naar de backup MX firewall)
- Clients connected or disconnected from the LAN (MX, MS)
(Een specifiek device connects of disconnects van het netwerk)
- A new DHCP server is detected on the network (MS)
(Nieuwe DHCP server welke de afgelopen maand niet is gezien wordt gerapporteerd)
- Voor de switch kunnen er nog diverse instelling ingevoerd worden aangaande problemen op poorten, problemen met kabels naar bepaalde poorten en wijzigingen van snelheid op een poort. (MS)

5.5.2 Proactieve Lijnmonitoring Connect Secure Meraki (MX)

Bij de proactieve lijnmonitoring wordt bij CBG Connect via ons monitoringsysteem gecontroleerd of er geen storingen zijn in de door de internetprovider opgeleverde lijn. Deze storingen worden aan u als klant gemeld. Doch melden wij hier uitdrukkelijk dat de lijnverbinding geleverd wordt door uw provider en dat CBG Connect deze storing niet zelf kunnen verhelpen.

CBG Connect kan de onderbreking wel snel traceren en doorspelen naar uw provider zodat de storingen zo snel mogelijk in behandeling worden genomen.

5.5.3 Proactieve Alarm monitoring Connect Secure Meraki (MX, MS, MR)

Bij proactieve Alarm monitoring wordt in de Managed Service Provider Portal bij diverse onderdelen een extra alarmmelding e-mailadres geplaatst. Op dit e-mailadres ontvangt CBG Connect die meldingen die de hoogste prioriteit hebben.

Volgende settings worden bij Proactieve Alarm monitoring bij CBG Connect gemeld:

- A Security appliance goes offline (MX)
(Security functie is niet actief) (Indien er een redundant oplossing aanwezig is, kan er aangegeven worden wanneer de primaire uplink overgenomen wordt door de secundaire uplink)
- Cellular Connection state changes* (MX)
(Er is een mobiele verbinding in of uitgeschakeld)
- Malware is blocked (MX)
(Een Malicious Software download is tegengehouden)
- Malware is downloaded ** (MX)
(Er is in het verleden Malicious software binnengehaald, Talos geeft terugmelding en voert update uit in het security vangnet)
- A gateway goes offline (MR)
(Een gateway gaat offline)
- Switch goes offline (MS)
(Switch gaat offline)

* **Cellular Connection state changes:** Het is mogelijk om met een datakaartje en een dongel een mobiele failover te configureren. Een dergelijke oplossing zorgt ervoor dat de Meraki oplossing bij onderbreking op de primaire verbinding overschakelt op de mobiele verbinding.

Met het oog op het feit, dat bij het gebruik van een mobiel datakaartje er geen statusmeldingen zichtbaar worden over hoeveel data er verbruikt is, adviseert CBG Connect de klant om niet voor een dergelijke oplossing te kiezen. Uit ervaring blijkt dat klanten onbewust veel data blijven verbruiken tijdens een uitval van de primaire verbinding, waardoor binnen zeer korte tijd torenhoge kosten gemaakt worden met de mobiele datakaart.

CBG Connect kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onvoorziene hoge datakosten, als de klant op eigen initiatief toch de keuze maakt om gebruik te maken van de mobiele failover oplossing.

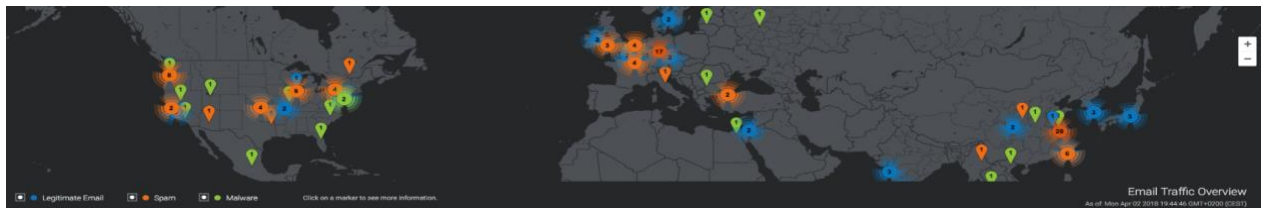
Per klantsituatie kan CBG Connect een voorstel maken voor het uitvoeren van een failover oplossing.

Please Note: De markt voor mobiele data is flexibel en steeds in beweging. Mochten er binnen afzienbare tijd wel goede oplossing komen voor het gebruiken van een datakaartje als failover oplossing, dan kan deze mogelijkheid altijd door CBG Connect onderzocht en aangeboden worden.

**** Malware is downloaded:** In het verleden is er Malware gedownload die op dat moment nog niet als Malware bekend stond. Het Talos team biedt bescherming tegen aanvallen en malware. Zodra er een mogelijke dreiging is dan worden de gegevens doorgestuurd naar het Talos Team. Als zij na beoordeling van de gegevens menen dat er sprake is van malware, dan wordt deze informatie teruggekoppeld via de MSP Cloudportaal. De Meraki oplossing wordt onmiddellijk intelligent gemaakt met de teruggezonden info. Het is wel nodig om het bedrijfsnetwerk te onderzoeken waar eventuele malware terecht gekomen is.

Het Talos Team beschermt de mensen, gegevens en infrastructuur van uw organisatie. De onderzoekers, datawetenschappers en ingenieurs verzamelen informatie over bestaande en zich ontwikkelende bedreigingen. Het Talos Team bestaat uit 250+ fulltime dreigingsrechercheurs.

Talos analyseert elke dag zo'n 1,5 miljoen keer malware en helpt jaarlijks 7,2 biljoen aanvallen te stoppen. Om dit te doen, onderhoudt Talos het grootste dreigingsdetectienetwerk ter wereld, waarbij gebruik wordt gemaakt van geavanceerde detectie- en preventietechnieken die zijn ontworpen om de nieuwste trends in hackactiviteiten, inbraakpogingen, malware en kwetsbaarheden te ontdekken, te beoordelen en erop te reageren. Er kan live meegekeken worden, op de Talos website, waar op dat moment de grootste dreigingen zijn.



5.6 Rapporten

Maandelijks ontvangt u een rapport met alle belangrijke informatie inzake uw Meraki oplossing. Dit maand rapport geeft u inzicht in gebruiksstatistieken, gebruik van de diverse clients, technische informatie van gebruik door devices, operating systems en applicatie categorieën. Top 10 van geblokte sites en de top van geblokte sites per categorie. Verder worden uiteraard ook alle Security Threats in dit maand rapport gemeld. De uitgebreidheid van het rapport is afhankelijk van welke Meraki producten u heeft.

Klanten die Connect Secure Meraki afnemen kunnen binnen hun abonnement bij CBG Connect voor meer uitleg vragen stellen omtrent het maand rapport.

5.7 Vervangende oplossing bij defecte Meraki oplossing

Bij afname van Connect Secure Meraki heeft u recht op een gratis vervangende oplossing bij het eventueel defect gaan van de Meraki hardware. Meraki Security Hardware (MX) heeft een levenslange garantie. Bij een defect zorgt Cisco ervoor dat u een nieuw product ontvangt.

Voor de Switch en de Wifi is deze levenslange garantie niet van toepassing aangezien deze modellen nog steeds sneller ed. worden gemaakt. Vernieuwing van de hardware komt dan toch op een bepaald moment aan de orde.

Bij defect van een Meraki hardwarecomponent zorgt CBG Connect ervoor dat er een vervangende oplossing geïnstalleerd wordt. Het is niet vanzelfsprekend dat dit ook een Meraki oplossing is. Deze tijdelijke oplossing kan ook bestaan uit een ander soort product. Installatie en configuratie worden gratis uitgevoerd en er worden geen voorrijkosten gerekend.

5.8 Ondersteuning

Klanten die de Connect Secure Meraki dienst afnemen heb recht op ondersteuning bij bedrijf kritische gebeurtenissen als het gaat om de verbinding die is afgenomen bij CBG Connect. Bij het wegvallen van de verbinding kan er ook buiten kantooruren contact opgenomen worden met CBG Connect. U ontvangt een storingscode die u na kantoor tijden kunt intoetsen om doorgeschakeld te worden naar de technische afdeling.

Wij verwijzen u voor meer informatie naar het hoofdstuk “Melden van storingen”

Heeft u na de basis configuratie en installatie nog korte vragen of opdrachten omtrent whitelists van websites en dergelijke, dan heeft u per maand recht op een kwartier gratis werkzaamheden binnen uw abonnement. U ontvangt voor kortdurende werkzaamheden dan geen facturen met kleine bedragen.

Duren werkzaamheden langer dan 1 kwartier dan wordt voor die maand eenmalig een kwartier arbeidstijd in mindering gebracht op de factuur. CBG Connect gaat uit van een fair use policy. Mocht blijken dat er door een organisatie extreem meer gebruik gemaakt wordt van dienstverlening dan gemiddeld door andere organisaties, dan gaat CBG Connect in overleg met de klant voor het vinden van een gepaste oplossing.

6 Service Level Agreement Connect Secure Meraki

Bij Connect Secure Meraki worden een groot aantal hardware segmenten samengebracht. CBG Connect kiest ervoor om voor alle hardware producten één en hetzelfde Service Level Agreement te laten gelden. Eenvoud en duidelijkheid en transparantie leiden tot een betere en snellere dienstverlening.

Service Level Agreement	Afspraken
Melden van storingen	24 x 7
Kantoor tijden voor meldingen	Maandag tot en met Vrijdag 8:30 uur tot en met 17:00 uur via regulier telefoonnummer CBG Connect
Buiten kantoor tijden voor meldingen	Via regulier telefoonnummer van CBG Connect + toegewezen code.
Herstel garantie	< 8 kantooruren of volgens in te plannen afspraak in overleg met contractant
Doorvoeren wijzigingen configuraties	Maandag tot en met Vrijdag 8:30 uur tot en met 17:00 uur Volgens in te plannen afspraak

De SLA (Service Level Agreement) voor Connect Secure Meraki is niet van toepassing:

- Als de verbinding niet is opgeleverd;
- Gedurende het Maintenance Window (gepland onderhoud) van maandag tot en met zondag tussen 00.00 uur en 07.00 uur;
- In geval van een calamiteit of buiten de macht situaties (bijv. kabelbreuk)
- Enig probleem of storing als gevolg van handelen door de eindgebruiker
- Op storingen in de local loop (verbinding tussen de straatschakelkast en eigen locatie)
- Stroomstoringen

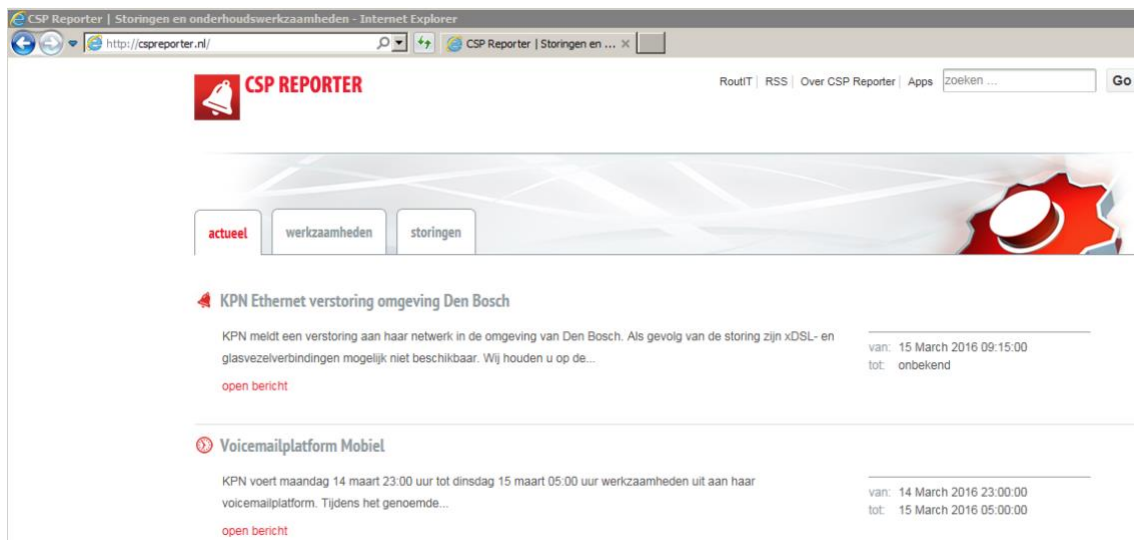
7 Melden van Storingen

- Melden van storingen kan volgens het hiervoor aangegeven Service Level Agreement (SLA)
- Het oplossen van de storing aan het product vindt plaats volgens het SLA dat van toepassing is.
- Hersteltijd vanuit CBG Connect zal volgens afgenomen SLA zijn.
- Tijdsspanne zal ingaan vanaf het moment dat de storingsmelding in een direct contact met een ICT Engineer van CBG Connect besproken is.
- Storingsmeldingen worden gemeld door een vooraf vastgestelde contactpersoon binnen uw organisatie. Deze contactpersoon verzameld (indien van toepassing) van andere medewerkers de gegevens met betrekking tot de storing. Tijdens de uitleg/training zal deze persoon verder geïnformeerd worden over het maken van een startanalyse van het probleem/de storing.

Als klant kunt u bij een storing zelf al een klein vooronderzoek doen. Eerste eenvoudige onderzoek is om te controleren of de hardwarecomponenten nog voorzien zijn van stroom. Eventueel kan het ook voorkomen dat er hiaten in de stroomtoevoer zijn waardoor hardwarecomponenten niet optimaal werken. Oplossing voor een dergelijke situatie is om een UPS-noodstroomvoorziening te laten plaatsen door CBG Connect.

7.1 CSP reporter

Om bijvoorbeeld uit te sluiten of de storing veroorzaakt wordt door een internetstoring, kunt u via een mobiele verbinding naar de website www.cspreporter.nl gaan. De CSP reporter is een service website van de 100% KPN dochteronderneming RoutIT.



Op deze website vindt u actuele nieuwsberichten, werkzaamheden en storingen.

7.2 WhatsApp

CBG Connect maakt ook gebruik van WhatsApp voor het doorsturen van storingsmeldingen en overige technische informatie. Indien u in het bezit bent van WhatsApp en als u toegevoegd wilt worden op de verzendlijst dan kunt u per e-mailbericht een aanvraag sturen naar verkoop@cbgconnect.nl waarin u uw eigen naam en mobiele telefoonnummer in vermeld. Uw naam en mobiele nummer worden volgens AVG regelgeving opgenomen in ons CRM systeem. U krijgt per e-mail verdere instructies voor het activeren van de CBG Connect WhatsApp storingsdienst.

7.3 Uitvraag bij melding van storing

Door een ICT Engineer van CBG Connect zal een uitvraag gedaan worden, waaruit moet gaan blijken wat de storing kan zijn. Mocht het zijn dat u zelf al een vooronderzoek gedaan heeft, met betrekking tot het aanwezig zijn van de internetverbinding, dan zal de ICT Engineer dit toch nog een keer controleren. Het kan namelijk zijn dat de storing later wel gemeld wordt.

Indien blijkt dat externe factoren invloed hebben op de werking van het hardware product (bijv. wegvallen van de internetverbinding, wegvallen van elektriciteit voorziening, of werkzaamheden aan het internetplatform waar het product aan gekoppeld is), is het nodig dat eerst die storing door verantwoordelijke partijen worden verholpen, voordat er een verdere conclusie getrokken kan worden met betrekking tot de werking van het product. In een dergelijke situatie zal de responsetijd en hersteltijd niet gehaald worden en is er sprake van overmacht (buiten de macht situatie). CBG Connect kan niet verantwoordelijk worden gesteld, voor tijdelijk niet werkend zijn van hardware producten door externe factoren.

Wanneer blijkt dat er geen externe factoren aanwijsbaar zijn voor de storing, gaat de ICT Engineer samen met u verder met de uitvraag, om tot een storingsconclusie te komen. De ICT Engineer kan u daarbij vragen om bepaalde acties uit te voeren.

7.4 Welke storingen vallen niet onder Connect Secure Meraki

CBG Connect wil met Connect Secure Meraki ervoor zorgen dat hardware producten in combinatie met het aanwezige netwerk perfect blijven werken. In een aantal gevallen kan CBG Connect bepalen dat de dienst Connect Secure Meraki niet van toepassing is en dat eventuele werkzaamheden of vervanging van een product op basis van nacalculatie uitgevoerd zullen worden.

Een aantal voorbeelden:

- Defect aan hardware door vernieling
- Defect aan hardware door onjuiste plaatsing van het product indien het niet geplaatst is door een ICT Engineer van CBG Connect
- Defect door het verplaatsen van het product
- Herstel van configuratie wanneer sprake is van het uitvoeren van een reset van product of aanbrengen van wijzigingen zonder overleg met CBG Connect

Per situatie zal door CBG Connect beoordeeld worden of artikel 5.6 van de Algemene Voorwaarden Connect Secure Property van toepassing is.

7.5 Verhaalsmogelijkheid overschrijding tijdslimieten

Indien de werkelijk benodigde tijd (gerelateerd aan het SLA en indien er geen sprake is van overmacht), voor het oplossen van storingen en defecten, 50% of meer overschreden wordt dan het SLA, zal CBG Connect per situatie één maandtermijn van de afgenomen Connect Secure Property Meraki dienst terugbetalen.

Deze regeling is niet van toepassing bij overschrijding van de tijdslimieten als deze ontstaan door overmacht, veroorzaakt door derde partijen. Voor verdere informatie verwijzen wij u naar de Algemene Voorwaarden Connect Secure Property.

8 Werkzaamheden

8.1 Installatie vereisten en – voorwaarden

Niet alle werkzaamheden kunnen in Connect Secure Meraki worden opgenomen. Er zijn een aantal voorbereidingen misschien noodzakelijk om de situatie voor de oplevering te optimaliseren. CBG Connect gaat er daarom vanuit dat de volgende zaken door uw eigen ICT-beheerder worden uitgevoerd en/of gecontroleerd.

- Het aanwezig zijn CAT 5e bekabeling.
- Het aanbrengen en/of herstellen van brandwerende voorzieningen en werkzaamheden aan asbesthoudende materialen.
- Het (her)aansluiten van niet door CBG Connect geleverde apparatuur.
- Het aanleggen van voldoende 230V aansluitpunten met randaarde in de directe nabijheid van de plaats waar de apparatuur wordt gemonteerd. Wij adviseren deze aansluitpunten op een aparte groep of via een APC UPS aan te sluiten.
- Het realiseren van vrij toegankelijke ruimten, (gescheiden) kabelgoten, buizen, inbouwdozen en vloerzuilen van voldoende capaciteit.
- Het aanleggen van een bedrijfsaardepunt. Voor het goed functioneren van bedrijf kritische ICT-apparatuur is een goede bedrijfsaarde noodzakelijk.
- Uw bedrijf is zelf verantwoordelijk voor de tijdige en juiste uitvoering van vermelde werkzaamheden.
- Als maatwerk bij u van toepassing is, worden de voorwaarden meegeleverd in een toegevoegde bijlage.

8.2 Opleveren Connect Secure Meraki (MX, MR, MS)

Standaard configuratie

Een ICT Engineer van CBG Connect voorziet het hardware product van een **standaard configuratie**. Deze standaard configuratie is een basisinstelling om een werkende situatie te krijgen. Per klant situatie kunnen er extra aanpassingen aan de configuratie van toepassing zijn. Alle werkzaamheden die buiten de standaardconfiguratie vallen, zorgen ervoor dat het maatwerk wordt. Maatwerk werkzaamheden worden als Cisco meerwerk in rekening gebracht volgens de tarieven die gemeld staan in de offerte. Op basis van een in te plannen afspraak wordt het hardware product door een ICT Engineer van CBG Connect bij u op locatie geïnstalleerd.

Installatie

Bij installatie door de ICT Engineer op locatie wordt bij Connect Secure Meraki de hardware werkend opgeleverd en wordt er op 1 laptop/pc gecontroleerd of er daadwerkelijk een internetsignaal en verbinding aanwezig is. Migratie werkzaamheden naar het hele bedrijfsnetwerk vallen niet onder de standaard configuratie en installatie. Tevens wordt gecontroleerd of de monitoringsoftware actief is, ten behoeve van de Standaard monitoring, de Proactieve lijnmonitoring en de Proactieve Security monitoring. Dit geldt alleen voor de producten waarvoor dit mogelijk is.

Wachtwoorden

De hardware wordt beveiligd met een inlogprotocol. Inlog protocol wordt door de ICT Engineers bij de klant achtergelaten. Bij het uitvoeren van beheer activiteiten zal CBG Connect via een eigen account met wachtwoord toegang krijgen tot de hardware. Met afdruk van Connect Secure Meraki machtigt de klant CBG Connect, om deze toegang te gebruiken voor het uitvoeren van werkzaamheden en het op aanvraag analyseren van gegevens.

Als er door de klant gekozen is voor “full” rechten, dan betekent dit dat de klant ook zelf de mogelijkheid heeft om configuraties te wijzigen. Zoals eerder aangemerkt, vervalt de garantie op de werking van de door CBG Connect geconfigureerde oplossing als de klant kiest voor “full” rechten. Uiteraard worden wel alle monitoringswerkzaamheden uitgevoerd en blijft het recht op een vervangend product bij een defect bestaan.

Mocht de klant wijzigingen in de configuratie laten uitvoeren door derden en de inloggegevens dus delen met een derde partij, dan is het de verantwoordelijkheid van de klant om nieuwe inloggegevens aan te maken ten behoeve van het opnieuw beveiligen van de Cloudportaal.

CBG Connect benadrukt dat het delen van het wachtwoord met derden en het gebruik van de “full” rechten optie, een beperking geeft op de service die CBG Connect levert bij Connect Secure Meraki.

Migratie

Migratie naar het bedrijfsnetwerk (indien van toepassing) zal door uw eigen IT-specialist moeten worden gerealiseerd. Mocht het zo zijn dat u geen eigen IT-specialist/beheerder heeft om deze migratiewerkzaamheden uit te voeren, dan kan een ICT Engineer van CBG Connect deze werkzaamheden uitvoeren als meerwerk op basis van urenrekening.

Meerwerk

Mocht u wijzigingen door willen voeren in de configuratie dan kan een ICT Engineer van CBG Connect deze aanpassingen uitvoeren op basis van urenrekening, tenzij deze onder de Connect Secure Meraki dienstverlening vallen, dan gelden de afspraken van Connect Secure Meraki.

Meer informatie vindt u in het hoofdstuk “Meerwerk aansluiten hardware product”.

8.3 Opleveren Connect Secure Meraki Switch

De oplevering van een Connect Secure Meraki Switch wordt uitgevoerd volgens de hiervoor opgegeven wijze van opleveren. (8.2)

Het patchen (aansluiten) van devices op de switch valt niet onder de standaard werkzaamheden. Indien CBG Connect ook alle devices moet patchen (aansluiten) dan dient u er rekening mee te houden, dat deze werkzaamheden op basis van urenrekening tegen het in de offerte genoemde uurtarief worden uitgevoerd. Voor deze werkzaamheden ontvangt u een digitale factuur met een uiterste betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.

8.4 Opleveren Connect Secure Meraki Acces Point (WiFi)

De oplevering van een Connect Secure Meraki Acces Point wordt uitgevoerd volgens de hiervoor opgegeven wijze van oplevering. (8.2)

Voor de uitrol van een Wifi-oplossing is het van belang dat er ook een vooropname wordt gedaan. Het is namelijk van belangrijk om te weten hoe de klantlocatie eruitziet. Er moet dan gedacht worden aan de volgende punten:

- Dikke muren,
- glas in lood,
- metaal constructies,
- stellingen in bedrijfshal,
- de grootte van het te bestrijken oppervlak
- netwerk bekabeling aanwezig. Cat 5e
- stroompunten aanwezig.

Mocht blijken dat de bekabeling voor het netwerk en de stroomvoorziening niet voldoende is, dan adviseren wij u dit met een derde partij te optimaliseren. Het aanleggen van stroomvoorziening en trekken van netwerkkabels valt niet onder uit te voeren werkzaamheden van CBG Connect. Mocht een derde partij de bekabeling optimaliseren, dan kan er gekozen worden om de accesspoints geconfigureerd op te sturen, zodat deze derde partij ze dan direct ophangt.

Tevens wijzen wij u er op dat CBG Connect per klant locatie bekijkt of haar ICT Engineers op verantwoorde wijze de accesspoints kunnen ophangen. CBG Connect kan overwegen om aan te geven dat de accesspoints niet door haar eigen ICT Engineers geïnstalleerd worden, in geval van bijvoorbeeld hoge bedrijfshallen waar stellages en lange trappen nodig zijn om de installatie uit te voeren.

CBG Connect neemt wel de werkzaamheden voor het installeren van een accesspoint voor haar rekening, als de werkzaamheden zich beperken tot het ophangen van het accesspoint aan een muur/plafond in ruimten die een standaard hoogte van ongeveer 3 meter hebben.

8.5 Meerwerk aansluiten hardware product

Wanneer u het aansluiten van het hardware product op het gehele netwerk door CBG Connect wilt laten uitvoeren, worden deze werkzaamheden verricht op basis van nacalculatie van gewerkte uren tegen het in de offerte aangegeven uurtarief.

Meerwerk zijn bijvoorbeeld de volgende werkzaamheden:

- ✓ Meerwerk installatiewerkzaamheden op locatie (Ciscotarief)
 - Alle extra configuratiewijzigingen die afwijken van de standaard configuratie
- ✓ Migratie naar bedrijfsnetwerk (Systeembeheertarief)
- ✓ Instellingen conform specifieke eisen zoals bijvoorbeeld maatwerkconfiguratie
 - Aanmaken van VPN Tunnels (Security)
 - Poortconfiguratie (Security)
 - Overige instellingen conform specifiek gestelde eisen (Security)
- ✓ Telefonisch support bij migratie bedrijfsnetwerk door uw eigen IT-beheerder (Systeembeheer tarief)

Als u meerwerk wilt laten uitvoeren, wordt er indien nodig een aparte offerte voor de werkzaamheden uitgebracht. Bij gebruik van Telefonisch support worden de gemaakte kosten zonder voorafgaande offerte in rekening gebracht.

8.6 Updates hardware

Doordat Meraki producten Cloud producten worden updates automatisch doorgevoerd.

8.7 Uitvoeren van werkzaamheden op aanvraag

Na de configuratie en installatie kunnen er op verzoek van de klant tussentijds wijzigingen uitgevoerd worden op de hardware, bijvoorbeeld op de Meraki Security. Het is de taak van de ICT Engineer om te bepalen of het om een kleine of een grote wijziging gaat, die doorgevoerd moet worden. Aan de hand van het soort wijziging wordt er tijd ingepland om op een zo kort mogelijke termijn de werkzaamheden uit te voeren. Werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van uurtarief Ciscowerkzaamheden en zullen op basis van nacalculatie worden gefactureerd middels een digitale factuur. Betalingstermijn voor dergelijke facturen is uiterlijk 14 dagen na factuurdatum. Bij aanpassingen op locatie worden er voorrijkosten berekend.

8.8 Doorwerken tijdens werkzaamheden

Tijdens het uitvoeren van werkzaamheden zullen er momenten zijn dat de medewerkers niet kunnen werken. Uiteraard is het doelstelling van de ICT Engineer om dit oponthoud zo kort mogelijk te houden. Wij kunnen vooraf geen tijdsduur van oponthoud geven.

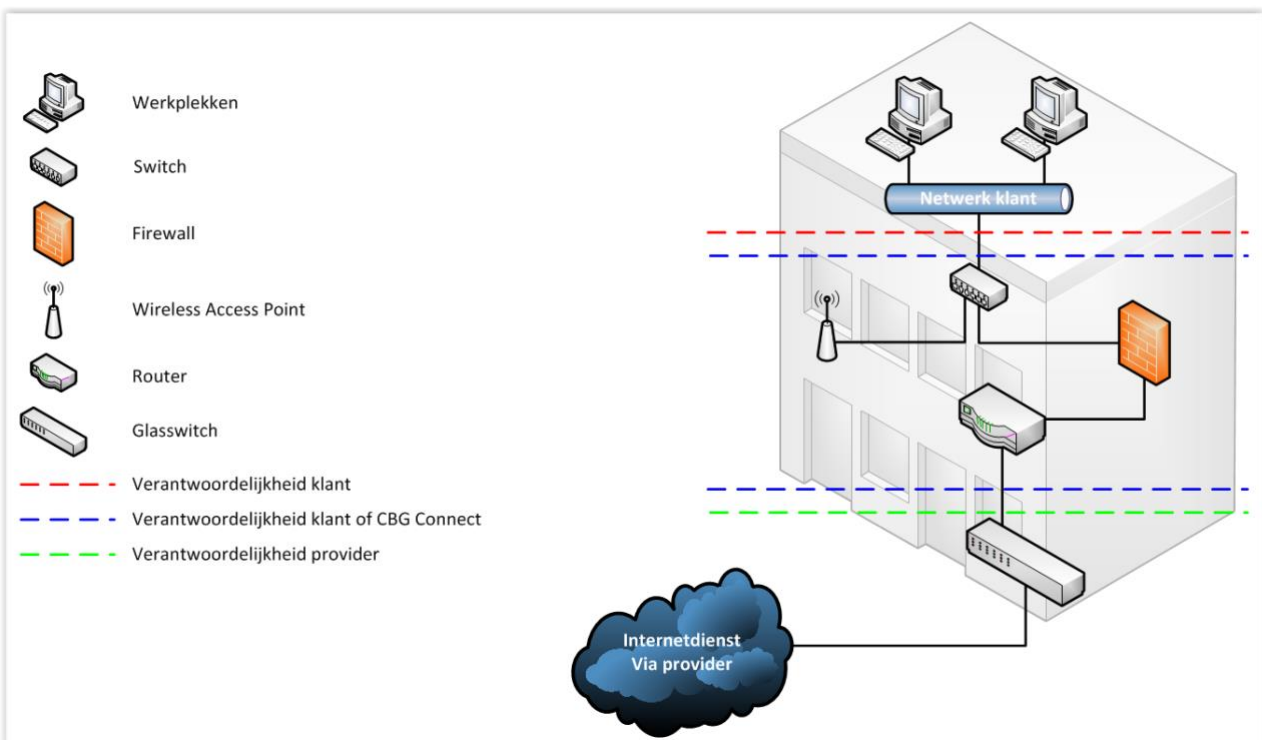
9 Scheidingspunt van de dienst

9.1 Netwerkschets

In de onderstaande afbeelding is overzichtelijk weergegeven op welke wijze een internetverbinding met de Meraki MX (firewall/router), Meraki MS (Switch) en Meraki MR (Wireless Access Point (WiFi)) aangesloten kan worden op uw automatiseringsnetwerk. Met de stippellijnen is visueel weergegeven wie verantwoordelijk en aanspreekpunt is in het geval zich een storing voordoet.

CBG Connect is verantwoordelijk voor de dienst conform de afgegeven Service Voorwaarden. U bent zelf verantwoordelijk voor het aansluiten van uw netwerk en/of uw randapparatuur aan de door CBG Connect geleverde apparatuur en voor een correcte werking van deze aansluiting, tenzij u de installatie van hardware producten heeft uitbesteed aan CBG Connect.

Let op: onderstaande tekening is een voorbeeld tekening en hoeft niet overeen te komen met uw eigen situatie.



10 Contract Connect Secure Meraki

10.1 Start contract Connect Secure Meraki

Ingang van de overeenkomst start wanneer de bestelde hardware producten werkend zijn opgeleverd.

10.2 Contractduur Connect Secure Meraki

De contractduur van Connect Secure Meraki is vastgesteld op één (1) kalendermaand, welke steeds stilzwijgend met één kalendermaand wordt verlengd, tot het moment dat er door één van de partijen wordt opgezegd. Opzeggingen dienen schriftelijk aangegeven te worden en minimaal 14 kalenderdagen voor aanvang van de nieuwe kalendermaand.

De 14 dagen opzegtermijn wordt aangehouden om alle administratieve en technische zaken voor te bereiden, voor het beëindigen van de Connect Secure Meraki dienst. Indien u korter voor aanvang van de nieuwe kalendermaand opzegt, kan het mogelijk zijn dat u toch de eerstvolgende kalendermaand nog een Connect Secure Meraki dienstverlening van ons ontvangt. Uiteraard zal de dienst in de daaropvolgende maand beëindigd zijn.

Opzeggen van de dienst kan geschieden middels een schriftelijke bevestiging van opzegging via verkoop@cbgconnect.nl. Na bevestiging vanuit CBG Connect zijde van de opzegging, wordt de Dienst aan het einde van de kalendermaand stopgezet.

Uiteraard kunt u na het opzeggen van Connect Secure Meraki nog steeds gebruik maken van de diensten van de ICT Engineers van CBG Connect. Werkzaamheden worden dan uitgevoerd op basis van nacalculatie van gewerkte uren, volgens de tarieven die genoemd zijn in de startovereenkomst. Wij attenderen u erop dat er per actie een minimale afname van een kwartier aan arbeidstijd wordt gerekend. Facturen zullen digitaal verstuurd worden naar een door de klant aan te geven bedrijf e-mailadres. Facturen hebben een uiterste betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.

11 Mutaties, verhuizing

11.1 Mutaties

Mutaties kunnen door een door u bevoegd medewerker schriftelijk worden doorgegeven via verkoop@cbgconnect.nl

11.2 Verhuizing

De Connect Secure Meraki dienst verhuist indien gewenst met u mee. Her-installeren van hardware producten met Connect Secure Meraki dienst vallen onder de dienstverlening. Indien er sprake is van benodigde aanpassing van de configuratie van hardware door de nieuwe ICT-situatie, dan worden deze werkzaamheden uitgevoerd op basis van nacalculatie van gewerkte uren. Facturen zullen digitaal verstuurd worden naar een door de klant aan te geven bedrijf e-mailadres. Facturen hebben een uiterste betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.

12 Facturatie Connect Secure Meraki

12.1 Digitale factuur

CBG Connect verstuurt, met betrekking tot Connect Secure Meraki, digitale facturen naar een door de contractant opgegeven e-mailadres. Wij verzoeken u om indien mogelijk geen info@adres op te geven, tenzij er geen ander e-mailadres beschikbaar is.

12.2 Maandelijks termijnen

De maandelijks termijnen voor Connect Secure Meraki worden middels een automatische incasso aan het begin van de maand geïncasseerd. Voor deze automatische incasso dient de volmacht, die bij de offerte is meegestuurd, door de contractant ingevuld en ondertekend te worden geretourneerd.

Facturen voor de bedragen die middels automatische incasso worden geïncasseerd worden digitaal verzonden naar het door de klant aangegeven e-mailadres, dat vermeld wordt in het onderdeel "Volmacht voor automatische incasso", in de door de contractant getekende offerte.

Na afloop van de contractperiode, zoals gemeld in de offerte, wordt het contract voor Connect Secure Meraki stilzwijgend verlengd. Zolang er geen opzegging plaatsvindt, gaat u akkoord met het maandelijks incasseren van de verschuldigde termijnen. Bij het niet kunnen incasseren van de maandtermijnen zal CBG Connect zich inspannen om duidelijk te krijgen waarom de verschuldigde bedragen niet voldaan worden. Indien er niet geïncasseerd kan worden naar aanleiding van een geschil zal middels de Algemene Voorwaarden Connect Secure Property voor een oplossing worden gezocht, teneinde beide partijen tegemoet te komen.

12.3 Maatwerk installaties en meerwerk

Wanneer u heeft gekozen voor een maatwerkinstallatie of meerwerk werkzaamheden door CBG Connect, dan worden de werkzaamheden op basis van nacalculatie volgens het overeengekomen uurtarief achteraf gefactureerd. Deze digitale factuur heeft een uiterste betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.

12.4 Voorrijkosten

Bij de start installatie van Connect Secure Meraki worden voorrijkosten berekend. De berekening van het aantal kilometers gebeurt op basis van de postcode naar postcode controle via google maps. Er worden alleen voorrijkosten berekend voor de heenweg.

De voorrijkosten voor herinstallatie na een defect van het hardware product worden niet in rekening gebracht. Indien er meerdere keren een bezoek afgelegd moet worden voor herinstallatie, geldt ook voor die bezoeken dat er geen voorrijkosten worden berekend.

13 Levering hardware producten + Connect Secure Meraki

Na ontvangst van de betaling van de factuur voor eenmalige kosten van het product, de basisconfiguratie en voorrijkosten, wordt de apparatuur voor u gereserveerd. Oplevering zal geschieden na oplevering van benodigde verbindingen (indien van toepassing). Oplevering gaat op basis van een in te plannen afspraak.

14 Algemene technische voorwaarden hardware product

Per product zullen er wellicht afwijkende technische voorwaarden voorkomen. Hieronder vindt u een algemeen overzicht.

14.1 Netwerkomgeving

- Voor het aansluiten van apparatuur op uw eigen netwerkomgeving heeft u minimaal een Ethernet-aansluiting op uw pc of een Ethernet-LAN nodig.
- Minimaal Cat5e UTP-bekabeling
- Gebruik van het communicatieprotocol internetprotocol (IP)
- Ondersteuning van de communicatieprotocollen SNMP, DHCP, TFTP en http
- Ondersteuning voor Power-over-Ethernet

14.2 Stroomtoevoer

- Voldoende geaarde stroomtoevoer
- CBG Connect prefereert beschikbaarheid van een noodstroomvoorziening (UPS) voor de te leveren apparatuur
- CEE-connectoren. Afstand tussen de stroomeenheid en de hardware niet groter dan twee meter ter voorkoming van storingen

14.3 Omgevingscondities

- Temperatuur tussen 0 en 40 graden Celsius
- Niet condenserende relatieve vochtigheid tussen de 10% en 85%
- Omgeving moet stofvrij zijn. Vermijd werkruimtes waar stof ontstaat door werkzaamheden.
- Geen verbouwingsactiviteiten binnen het bereik van de apparatuur.

14.4 Installatie van de apparatuur

Connect Secure Meraki wordt aangeboden op diverse hardware producten. Enkele producten kunnen los worden geplaatst, anderen mogelijk in een patchkast, aan de muur of plafond. Per product wordt u hierover geïnformeerd.

15 Algemene voorwaarden Connect Secure Meraki

De algemene voorwaarden die betrekking hebben op Connect Secure Meraki, kunt u vinden in het document Algemene Voorwaarden Connect Secure Property. [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 Meraki wordt aangeboden bent u op de hoogte gesteld dat, de dienstbeschrijving Connect Secure Meraki en het document Algemene Voorwaarden Connect Secure Property, 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 Meraki is opgenomen
2. Dienstbeschrijving Connect Secure Meraki
3. Algemene Voorwaarden Connect Secure Property
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 conflictsituaties prevaleren de richtlijnen van de documenten in de volgorde zoals zij hierboven weergegeven zijn.

16 Algemene kaderzetting van deze dienstbeschrijving

In deze dienstbeschrijving wordt de Connect Secure Meraki dienst beschreven. Deze dienstbeschrijving vormt een onlosmakelijk deel van de ondertekende offerte in combinatie met Algemene Voorwaarden van CBG Connect, de Algemene Voorwaarden Connect Secure Property 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 Meraki, 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 hardware producten met een Connect Secure Meraki 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., april 2018