

# Dienstbeschrijving Connect Secure Mobiel

## **CBG Connect B.V.**

Tel: +31228 56 60 70

[Verkoop@cbgconnect.nl](mailto:Verkoop@cbgconnect.nl)

Versie: 1.0

Maand: April 2019

## Versie log

| Versie | Datum     | Door             | Opmerking |
|--------|-----------|------------------|-----------|
| 1      | 23-4-2019 | Carola Schotanus |           |
|        |           |                  |           |
|        |           |                  |           |
|        |           |                  |           |

## Inhoudsopgave

|          |  |          |
|----------|--|----------|
| <b>1</b> | <b>Inleiding</b> .....   | <b>4</b> |
| <b>2</b> | <b>Fair use Policy</b> .....                                   | <b>4</b> |
| <b>3</b> | <b>Contractduur en opzeggen</b> .....                          | <b>4</b> |
| <b>4</b> | <b>Connect Secure Mobiel dienstverlening</b> .....             | <b>4</b> |
| <b>5</b> | <b>Service voorwaarden</b> .....                               | <b>5</b> |
| <b>6</b> | <b>Facturatie Connect Secure Mobiel</b> .....                  | <b>5</b> |
| <b>7</b> | <b>Algemene voorwaarden Connect Secure Mobiel</b> .....        | <b>5</b> |
| <b>8</b> | <b>Algemene kaderzetting van deze dienstbeschrijving</b> ..... | <b>6</b> |

## 1 Inleiding

CBG Connect heeft uit ervaring ondervonden, dat klanten niet steeds facturen met kleine bedragen voor werkzaamheden willen ontvangen. Deze input heeft ervoor gezorgd dat CBG Connect nagedacht heeft over een serviceabonnement. Voor een vast bedrag per maand per licentie kunt u Connect Secure Mobiel afnemen. Met Connect Secure Mobiel bieden wij u een serviceabonnement aan ten behoeve van het uitvoeren van kortdurende werkzaamheden aan uw smartphone en beantwoorden van vragen over uw smartphone. Deze dienst is een voorloper van de dienst Mobiel Device Management.

### Voordelen Connect Secure Mobiel

- Service abonnement voor een vast bedrag per maand per licentie
- Maandelijks opzegbaar
- Prijs gebaseerd op Fair use Policy

## 2 Fair use Policy

De prijsstelling van Connect Secure Mobiel is gebaseerd op een Fair use Policy. Ongeacht het aantal licenties dat afgenomen is, is er recht op 1 x 0,5 uur arbeidstijd per maand voor kleine werkzaamheden volgens de dienstverlening. 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 bekeken wat de oorzaak is van het hogere verbruik. Eventueel wordt er een aangepast voorstel gemaakt.

## 3 Contractduur en opzeggen

Als u Connect Secure Mobiel wilt afnemen dan is dat van toepassing op alle via CBG Connect af te nemen mobiele abonnementen. Heeft u bijvoorbeeld 8 mobiele abonnementen via CBG Connect, dan neemt u 8 x Connect Secure Mobiel af. Connect Secure Mobiel is maandelijks opzegbaar. Bij opzeggen van Connect Secure Mobiel geldt dat dan ook voor alle licenties, tenzij de opzegging direct verband houdt met het opzeggen van een abonnement. Wij attenderen u erop dat u minimaal 2 weken voor de beëindigingsdatum dit schriftelijk moet doorgeven via [verkoop@cbgconnect.nl](mailto:verkoop@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 Mobiel worden uw opdrachten volgens het standaard serviceniveau in behandeling genomen. Per aanvraag geldt dan nl. een minimum afname van een kwartier arbeidstijd. Tarief voor werkzaamheden vindt u terug in de offerte. Facturatie wordt afgehandeld volgens het stramien van éénmalige kosten. (zie voor informatie hoofdstuk Facturatie)

## 4 Connect Secure Mobiel dienstverlening

Hieronder vindt u een overzicht van werkzaamheden die uitgevoerd worden onder Connect Secure Mobiel.

- Telefonische ondersteuning bij vragen en problemen.
- Ondersteuning bij kopiëren van contacten van oude naar nieuwe smartphone.
- Ondersteuning bij kopiëren van data van oude naar nieuwe smartphone.
- Ondersteuning bij instellen zakelijke mail/agenda op smartphone.
- Ondersteuning bij instellen van Back up.
- Ondersteuning bij instellen van juiste APN-instellingen.

Dienstverlening Connect Secure Mobiel is beschikbaar tijdens kantooruren van maandag tot en met vrijdag tussen 8:30 uur en 17:00 uur, met uitzondering van de gebruikelijke feestdagen volgens de Nederlandse kalender.

## Volgende werkzaamheden vallen NIET onder Connect Secure Mobiel

- Softwareinstallaties en ondersteuning van externe tools.
- Mobile Device Management
- Updates
- Reparaties
- Alle door CBG Connect uit te voeren werkzaamheden waarbij vooraf aannemelijk is dat de aaneengesloten arbeidstijd langer dan 0,5 arbeidsuur zal zijn. Bij facturatie wordt ongeacht het aantal afgenomen licenties 1 x 0,5 uur dat binnen het abonnement valt in mindering gebracht op het totaal aan arbeidsuren.
- Alle overige werkzaamheden waarvan CBG Connect aannemelijk kan maken dat het om een uitzonderingssituatie gaat, zoals bijv. problemen die veroorzaakt worden door handelen van de klant en/of derden.

Wijzigingen en vragen die betrekking hebben op het afgenomen abonnement voor uw smartphone vallen onder onze standaard dienstverlening.

## 5 Service voorwaarden

Melden van storingen kan 24 uur per dag via [support@cbgconnect.nl](mailto:support@cbgconnect.nl). Oplossen van storingen vindt plaats tijdens kantooruren van maandag tot en met vrijdag tussen 8:30 uur en 17:00 uur, met uitzondering van de gebruikelijke feestdagen volgens de Nederlandse kalender.

- Hulp en ondersteuning: 5 x 8 tijdens kantooruren

## 6 Facturatie Connect Secure Mobiel

Connect Secure Mobiel wordt per licentie gefactureerd als maandelijks vaste kosten. Bedragen worden automatisch vooraf geïncasseerd. Alle informatie met betrekking tot de automatische incasso worden door de klant ingevuld op een basis overeenkomst waar Connect Secure Mobiel in opgenomen is, of er wordt een aparte overeenkomst samengesteld welke toegestuurd wordt om in te vullen en te ondertekenen.

## 7 Algemene voorwaarden Connect Secure Mobiel

De algemene voorwaarden die betrekking hebben op Connect Secure Mobiel, 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 Mobiel 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 Mobiel opgenomen is
2. Dienstbeschrijving Connect Secure Mobiel
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 conflictsituaties 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 Mobiel 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 Mobiel 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., 23 april 2019