

Dienstbeschrijving Connect Secure VoIP

CBG Connect B.V.

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

Verkoop@cbgconnect.nl

Versie: 1.1
Maand: Februari 2019

Versie log

Versie	Datum	Door	Opmerking
1	26-2-2018	Carola Schotanus	Los document starten CS VOIP
1.1	23-2-2019	Carola Schotanus	Aanpassing naam Zapper naar MijnGesprek
	23-2-2019	Carola Schotanus	Aanpassing informatie Fair use Policy

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	Fair use Policy	4
3	Contractduur en opzeggen	4
4	Connect Secure VoIP dienstverlening	4
5	Service voorwaarden.....	5
6	Facturatie Connect Secure VoIP	5
7	Algemene voorwaarden Connect Secure VoIP	5
8	Algemene kaderzetting van deze dienstbeschrijving	6

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 VoIP afnemen. Met Connect Secure VoIP bieden wij u een serviceabonnement aan ten behoeve van het uitvoeren van kortdurende werkzaamheden aan het VoIP Platform.

Voordelen Connect Secure VoIP

- Service abonnement voor een vast bedrag per maand per licentie VoIP
- Maandelijks opzegbaar
- Prijs gebaseerd op Fair use Policy
- Beheer, onderhoud en ondersteuning van VoIP omgeving
- Mutatiemanagement voor licenties en gebruiker opties
- Faciliteiten toekenning voor gebruikers VoIP telefooncentrale

2 Fair use Policy

De prijsstelling van Connect Secure VoIP 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. Bij aanschaf van de licenties is er rekening gehouden met een staffelprijs op basis van het aantal afgenomen licenties, hoe meer licenties afgenomen zijn, hoe goedkoper de licentie prijs is. 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 VoIP wilt afnemen dan is dat van toepassing op alle af te nemen gebruikerslicenties VoIP. Connect Secure VoIP is maandelijks opzegbaar. Bij opzeggen van Connect Secure VoIP geldt dat dan ook voor alle licenties. Wij attenderen u erop dat u minimaal 2 weken voor de beëindigingsdatum dit schriftelijk moet doorgeven via 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 VoIP 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 in hoofdstuk Facturatie)

4 Connect Secure VoIP dienstverlening

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

- Telefonische ondersteuning bij vragen en problemen
- Hulp bij de HIPINlite (alleen bij Connect 1 VoIP)
- Inleggen van tickets en eventueel doorzetten van vragen en problemen naar KPN/RoutIT (100% KPN dochter)
- Ondersteuning MijnGesprek(KPN ÉÉN)/HIPPER (Connect 1)
- Ondersteuning Telefoon Centrale Beheer App
- Beheer van documentatie met betrekking tot gebruikersprofielen
- Beheer van wachtwoorden van telefoontoestellen
- Onderhoud doormiddel van firmware updates

Dienstverlening Connect Secure VoIP 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 VoIP

- Configuratie van de Telefooncentrale
- Configuratie van IP-toestellen
- Software installaties en ondersteuning
- Installaties en ondersteuning van andere externe tools die gekoppeld zijn aan de telefooncentrale
- MijnGesprek/HIPPER-installatie
- 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. het inactief worden van de telefooncentrale of IP-telefoon toestellen veroorzaakt door handelen van de klant en/of derden.

5 Service voorwaarden

Voor verwerkingstijd van wijzigingen van klanten na ontvangst van de opdracht gelden de volgende bepalingen:

- Administratieve gegevens wijzigen: volgende werkdag
- Standaard softwarematige wijzigingen: volgende werkdag
- Onderhoudswerkzaamheden: volgens afstemming met de klant
- Hulp en ondersteuning: 5 x 8 tijdens kantooruren

Melden van storingen kan 24 uur per dag via 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.

6 Facturatie Connect Secure VoIP

Connect Secure VoIP per licentie wordt gefactureerd als “maandelijkse vaste kosten verbindingen en diensten”. De dienstverlening is nl. gekoppeld aan de licenties die ook via deze facturatie methode in rekening worden gebracht. Meer informatie hierover kunt u terugvinden in de Randvoorwaarden en Conditie die voor de door u afgenomen VoIP oplossing van toepassing zijn.

7 Algemene voorwaarden Connect Secure VoIP

De algemene voorwaarden die betrekking hebben op Connect Secure VoIP, 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 VoIP 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 VoIP opgenomen is
2. Dienstbeschrijving Connect Secure VoIP
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 VoIP 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 VoIP 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