

Dienstbeschrijving

Connect Secure Property

CBG Connect B.V.

Tel: +31228 56 60 70

Fax: +31228 56 60 79

Verkoop@cbgconnect.nl

Versie 2.3

Maand: Februari 2018

Versie log

Versie	Datum	Door	Opmerking
1	3 februari 2017	C. Schotanus	Opstart document
2	14 maart 2017	C. Schotanus	H5. Overzicht dienstverlening aangepast. Dienst is inclusief ontvangen van een gratis vervangend product na defect koopproduct
			H4 Verduidelijking van de informatie over gangbare en niet gangbare Cisco producten in combinatie met een Smartnet Contract
2.1	1 juni 2017	C. Schotanus	Aanpassing netwerkschets scheidingspunt van de diensten
2.2	6 juli 2017	C. Schotanus	H12 toevoegen extra informatie switch

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
2	Algemene informatie	5
3	Connect Secure Property	5
4	Connect Secure Property en eindverantwoording	6
5	Overzicht diensten Connect Secure Property	6
6	Connect Secure Property Cisco Router	7
6.1	Standaard monitoring Connect Secure Property	7
6.2	Proactieve lijnmonitoring Connect Secure Property	7
6.3	Proactieve routermonitoring Connect Secure Property	7
7	Connect Secure Property Cisco Firewall	8
7.1	Standaard Firewallmonitoring Connect Secure Property	8
7.2	Proactieve Lijnmonitoring Connect Secure Property	8
7.3	Proactieve Firewallmonitoring Connect Secure Property	8
8	Connect Secure Property Cisco Switch	9
9	Connect Secure Property Cisco Wifi	9
10	Service Level Agreement Connect Secure Property	9
11	Melden van Storingen	10
11.1	CSP reporter	10
11.2	TIM App.....	11
11.3	Uitvraag bij melding van storing	11
11.4	Welke storingen vallen niet onder Connect Secure Property	12
11.5	Verhaalsmogelijkheid overschrijding tijdslimieten	12
12	Werkzaamheden	12
12.1	Installatie vereisten en – voorwaarden	12
12.2	Opleveren Connect Secure Property hardware	13
12.3	Opleveren Connect Secure Property Switch	13
12.4	Opleveren Connect Secure Property Wifi	14
12.5	Meerwerk aansluiten hardware product.....	14
12.6	Updates hardware besturingssysteem.....	15
12.7	Uitvoeren van werkzaamheden op aanvraag	15
12.8	Doorwerken tijdens werkzaamheden	15
13	Scheidingspunt van de dienst	16
13.1	Netwerkschets.....	16
14	Contract Connect Secure Property	17
14.1	Start contract Connect Secure Property	17
14.2	Contractduur Connect Secure Property.....	17
15	Mutaties, verhuizing	17
15.1	Mutaties	17

15.2	Verhuizing	17
16	Facturatie Connect Secure Property	18
16.1	Digitale factuur	18
16.2	Maandelijkse termijnen	18
16.3	Maatwerk installaties en meerwerk	18
16.4	Voorrijkosten	18
17	Levering hardware producten + Connect Secure Property	18
18	Algemene technische voorwaarden hardware product	19
18.1	Netwerkomgeving.....	19
18.2	Stroomtoevoer	19
18.3	Omgevingscondities	19
18.4	Installatie van de apparatuur	19
19	Algemene voorwaarden Connect Secure Property	19
20	Algemene kaderzetting van deze dienstbeschrijving	20

1 Inleiding

Deze dienstbeschrijving geeft u meer specifieke informatie over Connect Secure Property. Connect Secure Property 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 Property wordt aangeboden op onder andere de volgende hardware producten:

- Cisco Routers
- Cisco Firewalls
- Cisco Wifi-accespoint Small Business segment
- Cisco Switches

2 Algemene informatie

Voor ondernemers die een optimale beschikbaarheid van de aanwezig datacommunicatieverbinding verwachten, biedt CBG Connect de Connect Secure Property dienst aan. Tegenwoordig wordt er steeds vaker gebruik gemaakt van bellen over internet (VOIP) en is het van groot belang dat storingen aan hardware zo spoedig mogelijk worden opgelost, zodat het communicatieverkeer weer snel op gang komt.

Met Connect Secure Property sluit u een dienst af waarbij u voor een vast bedrag per maand een vast pakket aan dienstverlening geleverd krijgt. U koopt uw hardware producten in bij CBG Connect en blijft eindverantwoordelijke over het product en de configuratie van het product. De dienst wordt aangeboden per product op maandbasis.

3 Connect Secure Property

Hieronder de voordelen van Connect Secure Property:

- Geen herinstallatie- en configuratie kosten bij vervanging van een defect hardware product
- Archivering van de configuratie, zodat herinstallatie van de configuratie snel verloopt
- Duidelijke afspraken door Service Level Agreement
- Gratis vervangend hardware product na defect
- 24 x 7 storingsdienst
- Maandcontract
- Doormelding van storing aan provider (router/verbinding)
- Doorzetten van tickets Smartnet Contracten
- Bewaken van voortgang storingsafhandeling bij provider (router/verbinding)
- Standaard monitoring 24 uur per dag, 7 dagen per week (indien dit beschikbaar is voor een bepaald hardware product)
- Proactieve lijnmonitoring van eventuele onderbrekingen en meldingen van calamiteiten worden tijdens kantooruren van 8:30 tot 17:00 uur uitgevoerd (router en verbinding)
- Proactieve router/firewall monitoring en oplossen van calamiteiten worden tijdens kantooruren van 8:30 tot 17:00 uur uitgevoerd.
- Er worden **GEEN** herinstallatie- en configuratie kosten in rekening gebracht bij vervanging van defect hardware product
- Er worden **GEEN** voorrijkosten berekend in geval van een herinstallatie bij defecte hardware

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

- 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.

4 Connect Secure Property en eindverantwoording

Bij het afsluiten van Connect Secure Property koopt de klant een hardware product bij CBG Connect. CBG Connect voert werkzaamheden uit ten behoeve van de werking van het product. Gezien het feit dat het product eigendom is van de klant, zal CBG Connect de wachtwoorden en configuratie van dit product overdragen aan de klant.

Doordat de klant de wachtwoorden en configuratie scripts in eigen beheer heeft, is het van belang dat de klant bij wijzigingen deze ook meldt bij CBG Connect. De ICT Engineers van CBG Connect hebben deze informatie nodig om werkzaamheden uit te voeren die onder Connect Secure Property vallen.

Mocht blijken dat de informatie vanuit de klant niet geupdate is, dan kan de klant de informatie alsnog doorgeven aan CBG Connect. CBG Connect zal haar informatie dan ook bijwerken.

Wanneer blijkt dat CBG Connect “oude” informatie heeft en de klant ook niet over de juiste gegevens beschikt, dan worden werkzaamheden aan het product op basis van nacalculatie uitgevoerd tegen het uurtarief welke is gemeld in de overeenkomst.

CBG Connect levert de Connect Secure Property dienst over een breed assortiment van producten. Indien er een product afgenomen wordt dat niet in het gangbare segment van CBG Connect valt, wordt er een maatwerk offerte samengesteld. Bij niet gangbare Cisco producten adviseert CBG Connect u om bij uw Cisco apparatuur een Cisco Smartnet contract af te sluiten. Met dit contract sluit u een overeenkomst met Cisco voor vervanging van een defect Cisco apparaat binnen vastgestelde tijden. Wij attenderen u erop dat het dan alleen om de levering van een nieuw product gaat en niet om installatie en configuratie. Na omruiling door Cisco wordt door CBG Connect de juiste en laatste configuratie her-ingesteld onder de voorwaarden van Connect Secure Property.

5 Overzicht diensten Connect Secure Property

Connect Secure Property				
	Cisco Router	Cisco Firewall	Cisco Wifi	Cisco Switch
Vooraf geconfigureerd product (standaard config)	●	●	●	● *
Afgesproken SLA	●	●	●	●
Archivering laatste configuratie	●	●	●	● *
24 x 7 storingsdienst	●	●	●	●
Gratis vervangend product na defect	●	●	●	●
Maandcontract	●	●	●	●
Hardware updates (indien nodig)	●	●	●	●
Doormelding van storingen aan provider	●	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Bewaking van voortgang van storingsafhandeling provider	●	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Standaard monitoring dienst 24 x 7	●	●	n.v.t.	n.v.t.
Proactieve lijnmonitoring kantooruren 5 x 8	●	●	n.v.t.	n.v.t.
Proactieve routermonitoring kantooruren 5 x 8	●	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Proactieve firewall monitoring kantooruren 5 x 8	n.v.t.	●	n.v.t.	n.v.t.
Gratis herinstallatie na defect (indien config. up to date is)	●	●	●	●
Gratis voorrijden bij herinstallatie	●	●	●	●

* Afhankelijk van model en indien mogelijk

6 Connect Secure Property Cisco Router

Een router is een apparaat dat twee of meer verschillende computernetwerken aan elkaar verbindt, zoals bijvoorbeeld een bedrijfsnetwerk met internet om pakketten data van het ene naar het andere netwerk te verzenden. Een router kan gezien worden als een schakelapparaat voor datapakketten en zorgt voor de beschikbaarheid van de internetverbinding met een beperkte beveiligingsfunctie.

Het model router is afhankelijk van de door u gekozen internetsnelheid. In overleg kan er, indien mogelijk, gekozen worden voor een router met een hogere internetsnelheid, zodat u bij eventuele toekomstige upgrade van een internetsnelheid geen nieuwe router hoeft aan te schaffen, waardoor de down tijd geminimaliseerd wordt.

6.1 Standaard monitoring Connect Secure Property

De monitoring software controleert 24 x 7 de lijnverbinding. Storingen en onderbrekingen zijn zichtbaar in de monitoringsoftware en kunnen door de ICT Engineers van CBG Connect 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.

6.2 Proactieve lijnmonitoring Connect Secure Property

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 kan verhelpen.

CBG Connect kan de onderbreking wel snel traceren en doorspelen naar uw provider zodat de storingen zo snel mogelijk in behandeling worden genomen. Verder kan CBG Connect met de monitoring bepalen of de ondergrens van de afgenomen snelheid bij uw provider gegarandeerd is. Daarbij kunnen wij meten welke bandbreedte werkelijk door u als klant gebruikt wordt.

CBG Connect kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor het niet voldoen van de gemeten gegevens ten opzichte van de afgenomen diensten die u als klant met uw provider bent overeengekomen.

6.3 Proactieve routermonitoring Connect Secure Property

Bij proactieve routermonitoring wordt bij CBG Connect via ons monitoringsysteem gecontroleerd of de router nog werkzaam is. Mocht er zich een storing voordoen of de router defect zijn, dan krijgt CBG Connect hiervan een melding. Aan de hand van deze waarschuwing zal CBG Connect met u in contact treden en overgaan tot de opstart van de procedure voor het verhelpen van de storing. Dit kan reparatie, dan wel vervanging van het product zijn.

Een kopie van de laatste instellingen van de router, die door een ICT Engineer van CBG Connect is geprogrammeerd, wordt gedocumenteerd en gedurende de gehele contractperiode bewaard, met als doel dat in het geval zich een hardware matige calamiteit op de router voordoet, de laatst werkende configuratie kan worden her ingesteld. Hierdoor wordt zo spoedig mogelijk wederom een werkende internetverbinding gerealiseerd.

Mochten er tijdens de contractperiode wijzigingen doorgevoerd worden met betrekking tot de configuratie, dan is de klant eindverantwoordelijke om de nieuwe configuratie door te geven aan CBG Connect, zodat zij zich kan houden aan de afspraken.

7 Connect Secure Property Cisco Firewall

Een betrouwbare firewall is het onderscheidende kenmerk van een goed beveiligd netwerk. Netwerken ondersteunen gevoelig, cruciale toepassingen en processen en bieden een gezamenlijke infrastructuur waarin gegevens, spraak en videodiensten worden samengevoegd. Dankzij de Cisco Firewalls is firewallbeveiliging een transparant, schaalbaar en beheerbaar aspect van de netwerk- en bedrijfsinfrastructuur geworden.

Elke Cisco Firewall is gebaseerd op modulaire, schaalbare platforms en ontwikkeld om te kunnen voldoen aan de beveiligingsvereisten van een veranderende netwerkgeving. Een firewall kan afzonderlijk worden geïmplementeerd om een specifiek gedeelte van de netwerkinfrastructuur te beveiligen, maar kan ook worden gecombineerd voor een meer grondige, meerlagige bescherming. Alle firewalloplossingen van Cisco zijn ontworpen in overeenstemming met beproefde methoden en richtlijnen die in de praktijk zijn ontwikkeld.

Het beveiligen van uw bedrijf kan een ingewikkelde uitdaging zijn. Als ondernemer wilt u zich volledig kunnen bezighouden met uw bedrijf en bedrijfsvoering en wilt u zich niet bezighouden met mogelijke hackers, computervirussen, inbraken en diefstal van eigendommen, of u druk moeten maken over wat een botnet is en hoe dit werkt. Dat betekent dat de gegevens van uw bedrijf en uw eigendommen beveiligd moeten worden op een betrouwbare manier.

7.1 Standaard Firewallmonitoring Connect Secure Property

De monitoring software controleert 24 x 7 de firewall. 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.

7.2 Proactieve Lijnmonitoring Connect Secure Property

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. Verder kunnen wij met de monitoring bepalen of de ondergrens van de afgenomen snelheid bij uw provider gegarandeerd is. Daarbij kunnen wij meten welke bandbreedte werkelijk door u als klant gebruikt wordt.

CBG Connect kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor het niet voldoen van de gemeten gegevens ten opzichte van de afgenomen diensten die u als klant met uw provider overeengekomen bent.

7.3 Proactieve Firewallmonitoring Connect Secure Property

Bij proactieve Firewallmonitoring wordt bij CBG Connect via ons monitoringsysteem gecontroleerd of de firewall nog werkzaam is. Mocht er zich een storing voordoen of de firewall defect zijn, dan krijgt CBG Connect hiervan een melding. Aan de hand van deze waarschuwing zal CBG Connect met u in contact treden en overgaan tot de opstart van de procedure voor het verhelpen van de storing. Dit kan reparatie, dan wel vervanging van het product zijn.

Een kopie van de laatste instellingen van de firewall, die door een ICT Engineer van CBG Connect is geprogrammeerd, wordt gedocumenteerd en gedurende de gehele contractperiode bewaard, met als doel dat in het geval zich een hardwarematige calamiteit op de firewall voordoet, de laatst werkende configuratie kan worden her ingesteld. Hierdoor wordt zo spoedig mogelijk wederom een werkende internetverbinding gerealiseerd.

Mochten er tijdens de contractperiode wijzigingen doorgevoerd worden met betrekking tot de configuratie, dan is de klant eindverantwoordelijke om de nieuwe configuratie door te geven aan CBG Connect, zodat zij zich kan houden aan de afspraken.

8 Connect Secure Property Cisco Switch

Switches en routers vormen de bouwstenen van alle bedrijfscommunicatie, van gegevens tot spraak en van video tot draadloze toegang. Met behulp van switches en routers kunt u de productiviteit binnen uw bedrijf verhogen, kosten besparen en een beter beveiliging en betere klantenservice bieden, wat uiteindelijk tot meer winst kan leiden. Met routing en switching wordt toegang tot geavanceerde toepassingen geboden en worden services geactiveerd zoals IP-telefonie, videovergaderingen en draadloze netwerken.

Aan de hand van uw netwerksituatie biedt CBG Connect u een passende Cisco switch aan. De Ciscomodellen zijn stapelbaar. Dit betekent dat indien er meer poorten nodig zijn, dan het door u aangeschafte model heeft, er een tweede of een derde switch gekoppeld kan worden.

Middels VPN is het mogelijk om op afstand beheer te laten uitvoeren op de Cisco Switch. Beheer middels VPN is standaard van toepassing bij afname van Connect Secure Property.

9 Connect Secure Property Cisco Wifi

Het is een waarneembare trend dat de vaste desktop pc op de werkplek verdwijnt en vervangen wordt door een notebook die via een WiFi netwerk, de werknemers, de mogelijkheid biedt om op iedere willekeurige plek in uw organisatie te kunnen werken.

Een uitgebalanceerd draadloos netwerk in uw organisatie is noodzakelijk om uw netwerk en printers wireless beschikbaar te maken voor uw werknemers.

Wireless netwerken op kantoren kunnen op verschillende wijzen worden ingevuld. Er kan gekozen worden voor een basis inrichting bestaande uit Cisco Wireless accesspoints waarbij tot op zeker hoogte extra accesspoints aan elkaar gekoppeld kunnen worden. Voor grote oplossingen kan er gekozen worden voor een WiFi netwerk met een Wireless Acces Point Controller met daarbij losse accesspoints.

Ongeacht de oplossing die het beste bij uw organisatie past, het gaat altijd om maatwerk. Voorafgaand aan de uitrol van het WiFi netwerk zal tijdens een vooropname onderzocht worden waar rekening mee gehouden moet worden met de aanleg van het WiFi netwerk.

10 Service Level Agreement Connect Secure Property

Bij Connect Secure Property 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
Kantoortijden voor meldingen	Maandag tot en met Vrijdag 8:30 uur tot en met 17:00 uur via regulier telefoonnummer CBG Connect
Buiten kantoortijden 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 Property 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)

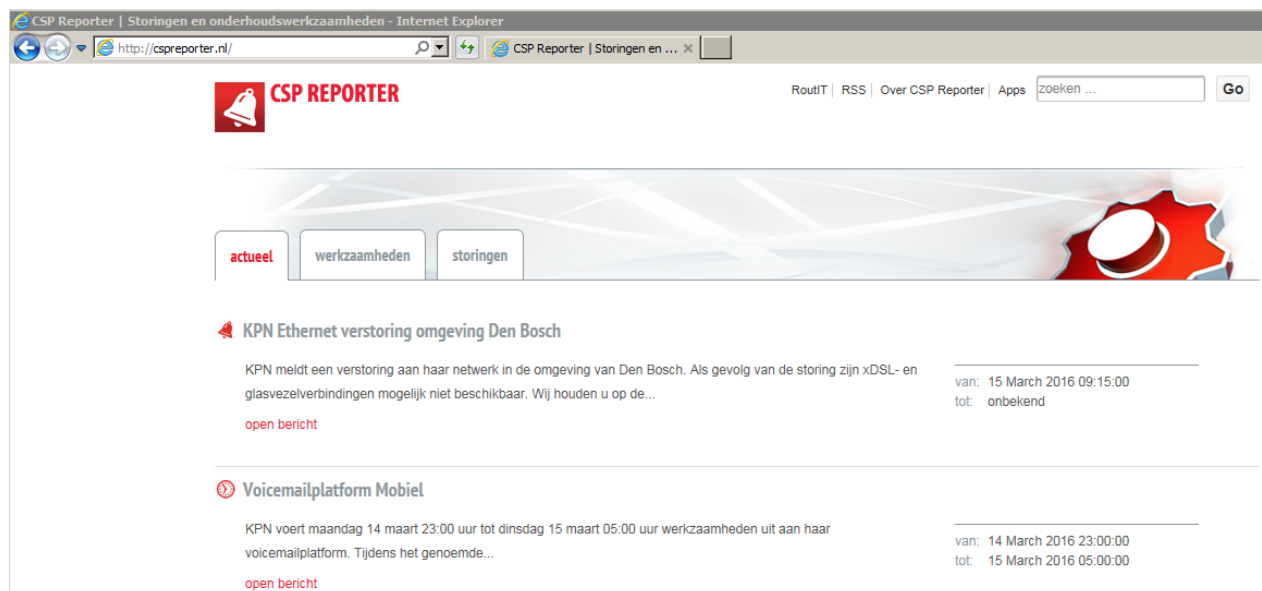
11 Melden van Storingen

- 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.
- Storingmeldingen worden gemeld door een vooraf vastgestelde contactpersoon binnen uw organisatie. Deze contactpersoon verzamelt 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.

11.1 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.



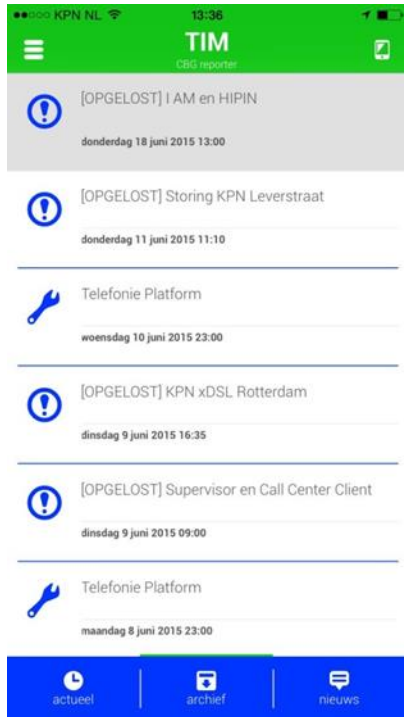
The screenshot shows the CSP Reporter website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo, a search bar, and links for 'RoutIT', 'RSS', 'Over CSP Reporter', and 'Apps'. Below the navigation bar, there are three tabs: 'actueel', 'werkzaamheden', and 'storingen'. The 'actueel' tab is selected. The main content area displays two incident reports:

- KPN Ethernet verstoring omgeving Den Bosch**: KPN meldt een verstoring aan haar netwerk in de omgeving van Den Bosch. Als gevolg van de storing zijn xDSL- en glasvezelverbindingen mogelijk niet beschikbaar. Wij houden u op de...
van: 15 March 2016 09:15:00
tot: onbekend
[open bericht](#)
- Voicemailplatform Mobiel**: KPN voert maandag 14 maart 23:00 uur tot dinsdag 15 maart 05:00 uur werkzaamheden uit aan haar voicemailplatform. Tijdens het genoemde...
van: 14 March 2016 23:00:00
tot: 15 March 2016 05:00:00
[open bericht](#)

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

11.2 TIM App

U kunt ook gebruik maken van de TIM App.



Met de TIM App bent u altijd voorzien van up to date informatie van eventuele storingen of onderhoudswerkzaamheden op het internetplatform.

Indien blijkt dat er een gebiedsstoring is op het internetplatform, is er sprake van een situatie buiten de macht. Indien er sprake is van een dergelijke situatie, zijn wij afhankelijk van de herstelvoortgang van de internetprovider en kunnen wij niet veel meer voor u betekenen dan de reeds bekende informatie te bevestigen.

De providers zullen hun uiterste best doen om de storing zo spoedig mogelijk op te lossen.

Meer informatie over de TIM App kunt u vinden in de desbetreffende dienstbeschrijving die beschikbaar is via de website van CBG Connect of vraag uw accountmanager om meer informatie.

Wanneer blijkt dat er geen landelijke of gebiedsstoring wordt gemeld voor het internetplatform, is het van belang om CBG Connect te informeren over de bij u aanwezige storing.

11.3 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.

11.4 Welke storingen vallen niet onder Connect Secure Property

CBG Connect wil met Connect Secure Property 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 Property 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 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.

11.5 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 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.

12 Werkzaamheden

12.1 Installatie vereisten en – voorwaarden

Niet alle werkzaamheden kunnen in Connect Secure Property 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.

12.2 Opleveren Connect Secure Property hardware

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 internetverbinding te krijgen. Per klant situatie kunnen er extra aanpassingen aan de routerconfiguratie 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 Property 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 de monitoringsoftware actief gemaakt ten behoeve van de Standaard monitoring en de Proactieve lijn en router/firewallmonitoring. Dit geldt alleen voor de producten waarvoor dit mogelijk is.

Wachtwoord router

De router wordt beveiligd met een wachtwoord. Dit wachtwoord wordt door de ICT Engineers bij de klant achtergelaten. Bij het uitvoeren van beheer activiteiten zal CBG Connect dit wachtwoord gebruiken om toegang te krijgen tot de router. Bij het vrijgeven van het wachtwoord kan de klant in de configuratie van de router komen om wijzigingen door te voeren. Dergelijke wijzigingen kunnen van invloed zijn op de werking van de internetverbinding en de werking van een VoIP oplossing. Mocht u wijzigingen door willen voeren in de configuratie dan kan een ICT Engineer van CBG Connect deze aanpassingen uitvoeren op basis van nacalculatie. De nieuwe configuratie wordt gearchiveerd.

Mocht de klant wijzigingen in de configuratie laten uitvoeren door derden dan vervalt de garantie vanuit CBG Connect op de werking van de internetverbinding en de VoIP oplossing. De klant is eindverantwoordelijke over de router en de configuratie, en draagt de verantwoordelijkheid om nieuw ingestelde wachtwoorden en configuratiewijzigingen zelf te archiveren en door te geven aan CBG Connect, zodat ICT Engineers van CBG Connect de dienst Connect Secure Property naar behoren kunnen blijven uitoefenen.

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 urennacalculatie.

Meerwerk

Meer informatie over meerwerksituaties vindt u in dit hoofdstuk

12.3 Opleveren Connect Secure Property Switch

Bij een standaard oplevering van een switch voorziet een ICT Engineer van CBG Connect het hardware product van een **standaard configuratie**. Deze standaard configuratie is een basis instelling om een werkende verbinding te krijgen met het netwerk. Als er sprake is van Installatie op locatie + testen, dan wordt de switch op locatie afgemonteerd en wordt er getest of het netwerk beschikbaar is op de switch. Het patchen (aansluiten) van devices op de switch valt niet onder deze werkzaamheden.

Indien CBG Connect ook alle devices moet patchen (aansluiten) dan dient u er rekening mee te houden, dat deze werkzaamheden op basis van nacalculatie tegen het in de offerte genoemde uurtarief worden uitgevoerd.

12.4 Opleveren Connect Secure Property Wifi

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

- Dikke muren,
- glas in lood,
- metaal constructies,
- stellingen in bedrijfshal,
- de grote 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 wifi-accespoints 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 wifi-accespoints kunnen ophangen. CBG Connect kan overwegen om aan te geven dat de wifi-accespoints 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 Wifi-accespoint voor haar rekening, als de werkzaamheden zich beperken tot het ophangen van het accespoint aan een muur/plafond in ruimten die een standaard hoogte van ongeveer 3 meter hebben. Voorgenoemde installatie is in de eenmalige kosten opgenomen.

12.5 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 (Router)
- Migratie naar bedrijfsnetwerk (Systeembeheertarief)
- Instellingen conform specifieke eisen zoals bijvoorbeeld maatwerkconfiguratie (Cisco tarief)
 - Aanmaken van VPN Tunnels (Firewall)
 - Poortconfiguratie (Firewall)
 - Overige instellingen conform specifiek gestelde eisen (Firewall)
- 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.

12.6 Updates hardware besturingssysteem

Hardware updates worden door een ICT Engineer van CBG Connect uitgevoerd. Deze beoordeelt vooraf of de werking tussen de update van het OS (besturingssysteem), de verbinding van de internetprovider en de standaardconfiguratie zodanig zijn afgestemd dat er een werkende situatie blijft. Indien blijkt dat de update geen positieve uitwerking heeft op de samenhang van de drie hiervoor genoemde componenten, zal de update achterwege blijven.

Als blijkt dat de updates van significant belang zijn, bijvoorbeeld als het gaat om beveiliging van een hardware product, dan ontvangt u van CBG Connect meer informatie over de update en het traject dat gevolgd gaat worden om de update uit te voeren

12.7 Uitvoeren van werkzaamheden op aanvraag

Op verzoek van de klant kunnen er tussentijds wijzigingen uitgevoerd worden op de hardware, bijvoorbeeld op de firewall. 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.

12.8 Doorwerken tijdens werkzaamheden

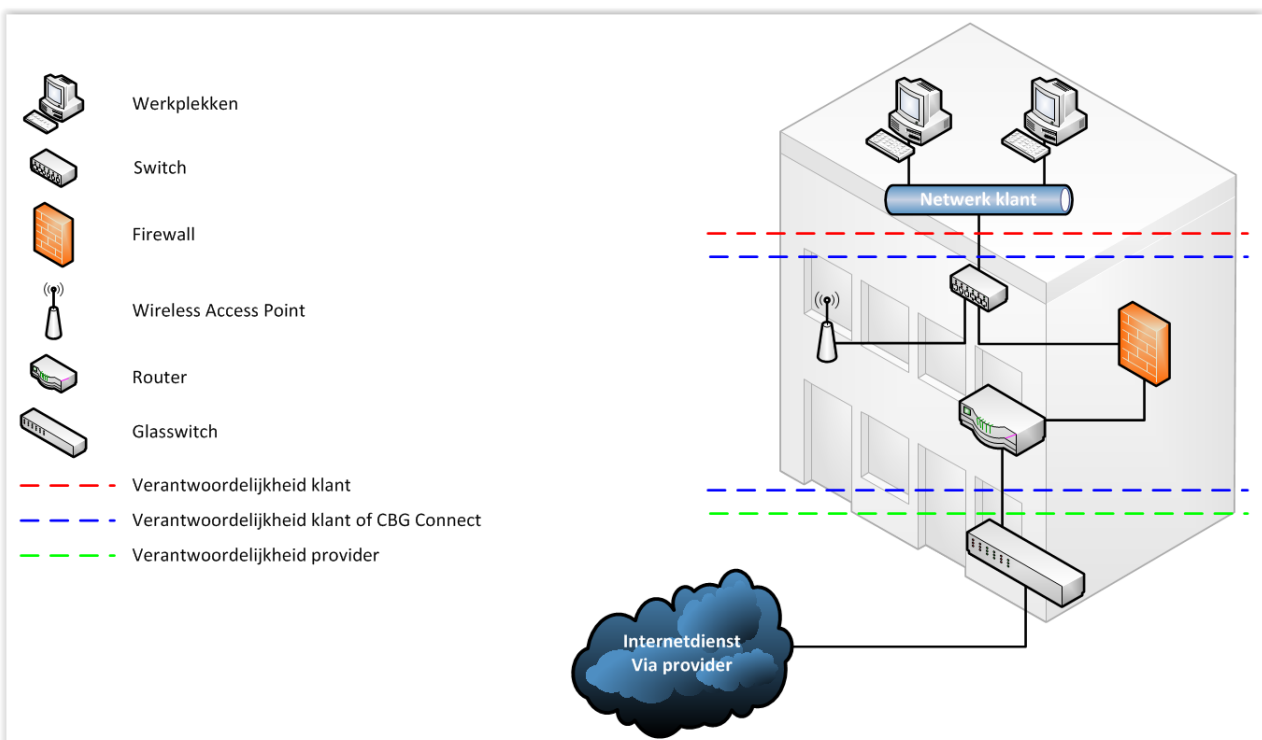
Tijdens het uitvoeren van werkzaamheden zullen er momenten zijn dat de medewerkers niet kunnen werken. Uiteraard is het doelstelling van de ICT Engineer om dit oponthoud zo kort mogelijk te houden. Wij kunnen vooraf geen tijdsduur van oponthoud geven.

13 Scheidingspunt van de dienst

13.1 Netwerkschets

In de onderstaande afbeelding is overzichtelijk weergegeven op welke wijze een internetverbinding met de Router, Firewall, Switch en Wireless Acces 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.



14 Contract Connect Secure Property

14.1 Start contract Connect Secure Property

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

14.2 Contractduur Connect Secure Property

De contractduur van Connect Secure Property is vastgesteld op één (1) kalendermaand, welke steeds stilziggend 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 Property 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 Property 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 Property nog steeds gebruik maken van de diensten van 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 bedrijfs e-mailadres. Facturen hebben een uiterste betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.

15 Mutaties, verhuizing

15.1 Mutaties

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

15.2 Verhuizing

De Connect Secure Property dienst verhuist indien gewenst met u mee. Her-installeren van hardware producten met Connect Secure Property 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 bedrijfs e-mailadres. Facturen hebben een uiterste betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.

16 Facturatie Connect Secure Property

16.1 Digitale factuur

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

16.2 Maandelijks termijnen

De maandelijks termijnen voor Connect Secure Property 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 Property 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.

16.3 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.

16.4 Voorrijkosten

Bij de start installatie van Connect Secure Property 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.

17 Levering hardware producten + Connect Secure Property

Na ontvangst van de betaling van de factuur voor eenmalige kosten voor basisinstallatie en voorrijkosten, wordt de apparatuur gereserveerd voor installatie op locatie. Oplevering zal geschieden na oplevering van benodigde verbindingen. Oplevering gaat op basis van een in te plannen afspraak.

18 Algemene technische voorwaarden hardware product

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

18.1 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

18.2 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 router niet groter dan twee meter ter voorkoming van storingen

18.3 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.

18.4 Installatie van de apparatuur

Connect Secure Property 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.

19 Algemene voorwaarden Connect Secure Property

De algemene voorwaarden die betrekking hebben op Connect Secure Property, 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 Property wordt aangeboden bent u op de hoogte gesteld dat de dienstbeschrijving Connect Secure Property 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 Property is opgenomen
2. Dienstbeschrijving Connect Secure Property
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.

20 Algemene kaderzetting van deze dienstbeschrijving

In deze dienstbeschrijving wordt de Connect Secure Property 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 Property, 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 Property 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., februari 2017