

Randvoorwaarden en Conditie Connect 1 Platform

CBG Connect B.V.

Tel: +31228 56 60 70

Verkoop@cbgconnect.nl

Versie: 8.5
Maand: mei 2019

Versie log

Versie	Datum	Door	Opmerking
1	5-2015	C. Schotanus	Opstart document
2	6-2015	C. Schotanus	Aanpassing vormgeving
3	6-2015	C. Schotanus	Uitleg overzetten vaste telefoonnummers
5	3-2016	C. Schotanus	- Verwijzingen met weblinks aangemaakt in het document -Integratie van informatie HIPIN en Router
6	7-2016	C. Schotanus	Aanpassing vormgeving
6.1	8-2016	C. Schotanus	Extra uitleg standaard configuratie router
6.2	10-2016	C. Schotanus	H 7.1. Extra uitleg gebruik voorwaarden per specifieke dienst of licentie
6.3	11-2016	C. Schotanus	Lettergrote aangepast H 2 In afbeelding stappenplan toegevoegd H 3 Vooropname toegevoegd
6.4	12-2016	C. Schotanus	H 5.8.3 en H 11.2 aanpassing van internetlinken ivm nieuwe website
6.5	01-2017	C. Schotanus	H2 vereenvoudigen en informatie van Stappenplan opnemen in H 3 Vooropname
6.6	01-2017	C. Schotanus	H7 Connect Secure VoIP nieuwe dienst H5.2 extra informatie mbt oplevering VoIP in fasen H5.9.3 aanscherping beleid van doorgeven waarschuwingslimiet en blokkeringslimiet beltikken
6.7	02-2017	C. Schotanus	H4.5 facturatie Connect Secure Property (nieuwe dienst) H9 korte informatie over Connect Secure Property
6.8	02-2017	C. Schotanus	H7 aanpassing informatie m.b.t. wat niet onder Connect Secure VoIP valt.
6.9	6-6-2017	C. Schotanus	Extra informatie servicenummers
7.0	20-06-2017	C. Schotanus	Hoofdstuk 11 Trainingen toegevoegd
7.1	06-07-2017	C. Schotanus	H9 informatie Switch toegevoegd
8.0	01-10-2017	C. Schotanus	Let op: Door nieuwe procedure met een Indicatieve en Definitieve offerte zijn de hoofdstuk nrs. zoals genoemd in de vorige aanpassing gewijzigd. H9 Router en Switch: Informatie over Connect Secure 2.0 wordt verwijderd. Per 1 oktober 2017 wordt deze dienst niet meer actief aangeboden.
8.1	11-1-2018	C. Schotanus	H12.1 Contractduur tegenwoordig ook 12 en 24 maanden i.p.v alleen 36 maanden
8.2	10-4-2018	C. Schotanus	H4 aanpassing van facturatieperiode van 3 maanden naar maandelijks.
8.3	06-08-2018	C. Schotanus	H14 toevoegen Informatie omtrent AVG
8.4.	23-2-2019	C. Schotanus	Aanpassing informatie Fair use Policy Connect Secure VoIP
8.5	28-5-2019	C. Schotanus	Hoofdstuk 11 Trainingen extra informatie bij uitleg op de werkplek

Inhoudsopgave

1 Voortraject.....	5
1.1 Indicatieve Offerte.....	5
1.2 Vooropname.....	5
1.3 Definitieve offerte.....	6
1.4 Stopzetten van het voortraject.....	6
2 Project Management kosten.....	6
3 Installatie	7
3.1 De Onderaannemer	7
4 Facturatie	8
4.1 Facturatie éénmalige kosten	8
4.2 Maandelijkse vaste kosten verbindingen en diensten	8
4.3 Maandelijkse variabele kosten Voice over IP	8
4.4 Maandelijkse kosten voor Connect Secure Property	8
4.5 Inflatiecorrectie.....	8
5 Levering.....	9
5.1 Levertijd	9
5.2 Opleveringsproces VoIP in fasen.....	9
5.3 Garantie.....	9
5.4 Protocol van Oplevering	9
5.5 Vergoeding.....	9
5.6 Overzetten van vaste telefoonnummers en opzeggen abonnementen.....	10
5.7 Opzeggen bestaande internetverbinding.....	10
5.8 IP-Range.....	10
5.9 Specifieke Connect 1 voorwaarden	10
5.9.1 Minimale afname bij HIP Onbeperkt	10
5.9.2 Fair use policy HIP Onbeperkt	10
5.9.3 Beltikken en Bellimieten	10
5.9.4 Toevoegen en verwijderen users	11
6 Service Level Agreement	11
6.1 Storingen.....	11
6.2 Wijzigingen.....	12
7 Connect Secure VoIP	12
8 HIPIN CRM & desktop Integratie	14
9 Router en Switch	14
9.1 Router	14
9.2 Switch	16
10 Poort 25 Policy.....	17
11 Trainingen	17
11.1 De vier training modules	17
11.1.1 Module 1: VoIP Basis	17
11.1.2 Module 2: Apps en Software	18

11.1.3	Module 3: Call Center/Receptioniste.....	18
11.1.4	Module 4: Beheer	18
11.2	Training op eigen werkplek.....	19
11.3	Training per groep.....	19
11.4	Trainingsruimte bij groepstrainingen.....	19
12	Conditie	20
12.1	Contractduur	20
12.2	Opzeggen van diensten.....	20
12.3	Offerte condities.....	20
12.4	Verwerking van een opdracht	20
13	Documenten.....	21
13.1	Voorwaarden, dienstbeschrijvingen en aanvullende documenten	21
13.2	Prevaleren van de documenten	21
14	AVG en Verwerkersovereenkomst.....	22

1 Voortraject

1.1 Indicatieve Offerte

Om een soepele overgang te garanderen naar het Connect 1 Platform, zorgt CBG Connect voor een gedegen plan en een gecoördineerde uitvoering.

Voordat er een definitieve offerte wordt gemaakt, ontvangt u van CBG Connect een Indicatieve Offerte. Deze Indicatieve Offerte wordt samengesteld op basis van de gegevens, die verzameld worden via de vragen die zijn gesteld door een accountmanager en eventueel een ICT Engineer van CBG Connect. De Indicatieve Offerte is nog geen officiële offerte. De Indicatieve Offerte geeft u wel een redelijk inzicht in de éénmalige kosten en de maandelijkse kosten van de Connect 1 Telefonie oplossing.

Aangezien het bij de Indicatieve Offerte niet om een officiële offerte gaat, kunnen er geen rechten aan worden ontleend door beide partijen en moet het document als puur informatief worden beschouwd. Uitzondering op het voorgaande is, dat CBG Connect wel de gemaakte kosten zoals uitgevoerde werkzaamheden van vooropname, eventueel maken van netwerktekening en de reiskosten in rekening gaat brengen. CBG Connect vraagt u om het document Indicatieve Offerte te ondertekenen als intentieverklaring, waardoor u aangeeft dat u geïnteresseerd bent in het afnemen van de Connect 1 Telefonie oplossing.

1.2 Vooropname

Als u akkoord gaat met de Indicatieve Offerte zal er door een ICT Engineer van CBG Connect een vooropname op locatie worden uitgevoerd. In overleg wordt er een afspraak ingepland.

Een consultant/ICT Engineer van CBG Connect bezoekt u voor een Connect 1 technische vooropname en nummerplan bespreking. De vooropname zal ongeveer 2 uur duren. Indien de accountmanager een langere tijdsduur voorziet dan wordt u hierover geïnformeerd. In sommige situaties kan er ook besloten worden dat er een telefonisch vooropname uitgevoerd wordt (in overleg met de klant). Tijdens de vooropname worden onderstaande zaken met u besproken. Wij verzoeken u om hier rekening mee te houden. Eventueel kunt u al een aantal zaken voorbereiden. Mocht er in uw organisatie een systeembeheerder werkzaam zijn, dan is het wellicht een goed idee om deze medewerker bij de vooropname te betrekken. Uiteraard indien dit mogelijk is.

Hieronder vindt u een korte opsomming van een aantal onderwerpen die tijdens de vooropname aan de orde zullen komen.

Instelling telefoniefuncties en benodigde licenties Connect 1

- Informatie beschikbaar en inzichtelijk hebben van huidige telefonie en internet leverancier.
- Per medewerker weer te geven voor en/of achternaam, benodigd profiel en telefoonnummer.
- Hoofdnummer, interne nummers (aantal cijfers), doorkiesreeks en nummerweergave naar buiten.
- Wensen op gebied van telefoniste-/ receptiefuncties en type toestel.
- Bijzonderheden zoals buitendeurtelefoon (intercom), fax, modem, extra bel of frankeermachine, camera's, pinapparatuur.
- Aanwezige alarminstallatie, het hiervoor gebruikte nummer en eventueel omzetten van de aansluiting.

Controle bekabeling telefonie- en computernetwerk en benodigde materialen

- Toegang tot de technische ruimte waar de installatie van apparatuur zal gaan plaatsvinden.
- Toegang tot ruimten waar telefonie-en computer aansluitingen gewenst zijn.
- Afspreken welke ruimte beschikbaar is om tijdens de installatie de toestellen te configureren.

Voor het maken van een volledige vooropname heeft de ICT Engineer van CBG Connect toegang nodig tot het netwerk en locaties waar het netwerkaansluitpunt en eventuele randapparatuur aangesloten is. Wij verzoeken u om op aanvraag van onze ICT Engineer toegang toe te staan. Mocht u geen toestemming geven voor toegang tot uw netwerk, dan kan de vooropname uiteraard in samenwerking met een door u aangewezen medewerker of derde persoon worden uitgevoerd.

Bij het telefonische onderhoud is er gevraagd of er een netwerktekening aanwezig is in de organisatie en om deze met CBG Connect te delen. Mocht er geen netwerktekening zijn, dan kan deze door de ICT Engineer van CBG Connect gemaakt worden. Afhankelijk van de omvang van het netwerkwerk kunnen deze werkzaamheden opgenomen worden in de werkzaamheden van de vooropname. Indien blijkt dat het maken van de tekening dermate veel tijd in beslag neemt, kan CBG Connect deze werkzaamheden in rekening brengen. Deze kosten worden berekend op basis van nacalculatie van beheerwerkzaamheden uurtarief zoals gemeld in de Indicatieve Offerte.

De ICT Engineer van CBG Connect maakt een inventarisatierapport. Dit rapport wordt met uw accountmanager besproken. Wijzigingen en opmerkingen zullen doorgevoerd worden in de Definitieve Offerte.

De vooropname zal uitgevoerd worden volgens de condities die gelden voor het Connect 1 Platform, Deze worden inzichtelijk gemaakt in zowel de Indicatieve als de Definitieve Offerte en in dit document Randvoorwaarden en Conditie.

Informatie van de vooropname wordt verwerkt in het Connect 1 Stappenplan.

Kort een aantal punten van het document Stappenplan:

- Inventarisatie op locatie
- Samenstellen van het nummerplan
- Bepaling van de omvang van het project
- Planning voorbereidende werkzaamheden

1.3 Definitieve offerte

Op grond van de vooropname die uitgevoerd is door de ICT Engineer en de door u beschikbaar gestelde gegevens, wordt een Definitieve Offerte samengesteld. Mocht u akkoord willen gaan met de Definitieve offerte, dan verzoeken wij u om deze ter bevestiging van de overeenkomst ondertekend retour te zenden aan CBG Connect.

1.4 Stopzetten van het voortraject

Besluit u uiteindelijk dat u geen gebruik wilt maken van de Connect 1 dienst en is de vooropname al door CBG Connect uitgevoerd, dan zullen de kosten voor de vooropname, de reiskosten en de eventueel gemaakte netwerktekening wel gefactureerd worden. Deze factuur is een factuur voor eenmalige kosten. De factuur wordt digitaal aangeleverd op een door u aan te geven e-mailadres binnen uw organisatie. De factuur heeft een uiterste betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.

2 Project Management kosten

Voor de uitrol van het Connect 1 platform in uw organisatie worden kosten voor Project Management in rekening gebracht. De kosten komen voort uit de uren die CBG Connect inzet om het project zo efficiënt mogelijk uit te rollen. Hieronder een aantal zaken die van belang zijn voor een goede uitrol:

- Meerdere fasen bepalen
- Voortgang en doelmatigheid controleren
- Resultaat in een bepaalde periode leveren
- Zo goed mogelijk stroomlijnen van werkzaamheden

Hieronder geven wij een aantal belangrijke punten aan die betrekking hebben op de Project Management kosten:

- Coördinatieplan aanvraag diensten
- Inkoop hardware
- Controleren voortgang aanvraag diensten
- Aansturing onderaannemer
- Controle juistheid opgeleverde diensten
- Porteren telefoonnummers
- Invullen trainingen
- Protocol van Oplevering

3 Installatie

Om de overgang naar het Connect 1 Platform voor een totaal communicatieoplossing goed te laten verlopen krijgt u bij aanvang van het traject al bezoek van onze ICT-engineer. Hij zal een vooropname maken van uw huidige voorzieningen. Graag informeren wij u vooraf welke werkzaamheden niet door CBG Connect uitgevoerd zullen worden. Tevens kan het noodzakelijk zijn dat de situatie voor de oplevering geoptimaliseerd moet worden.

De hieronder gegeven punten worden in de algemeenheid genoemd en zijn zaken die door uw organisatie zelf worden uitgevoerd of door u kunnen worden uitbesteed.

- Het aanwezig zijn van 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. Meer informatie over UPS kunt u opvragen bij uw accountmanager.
- 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.
- Aanwezigheid van 19" Patchkast voor glasvezel switch en hardwarecomponenten managed diensten.

3.1 De Onderaannemer

Wanneer er een volledige Connect 1 oplossing (inclusief Voice over IP) afgenomen wordt, kan het mogelijk zijn dat een onderaannemer van CBG Connect de installatie van de router, switch en de telefoontoestellen uitvoert. Deze onderaannemer is ook gespecialiseerd in het aanleggen van de juiste bekabeling, en kan eventueel ook andere aansluitwerkzaamheden voor u verrichten.

Voor installatie van de glasvezelswitch en de hardwarecomponenten van de Connect Secure Diensten heeft u een 19" patchkast nodig. Indien u op locatie geen Patchkast heeft, dan adviseren wij u dit bij CBG Connect aan te geven. Wij zullen onze onderaannemer inschakelen om een offerte voor u samen te stellen.

Wij wijzen u erop dat deze onderaannemer de installatiekosten en eventuele materialen rechtstreeks aan u gaat factureren onder de voorwaarden en de condities die voor de onderaannemer van toepassing zijn.

CBG Connect kiest voor een samenwerking met een onderaannemer, zoals KPN dat ook doet. De onderaannemer is gespecialiseerd in de werkzaamheden die hij in opdracht van CBG Connect voor u gaat uitvoeren. Door de samenwerking tussen CBG Connect en de onderaannemer wordt het traject van aflevering en installatie efficiënt gestroomlijnd.

4 Facturatie

4.1 Facturatie éénmalige kosten

Voor de éénmalige kosten ontvangt u een digitale factuur op het door u op te geven e-mailadres. Deze factuur heeft een betalingstermijn van 14 dagen. Inleg van de opdracht wordt gestart na ontvangst van het gehele bedrag van deze factuur. Mocht u na de vooropname besluiten om niet verder te gaan met het traject dan worden de kosten voor de vooropname, eventuele netwerktekening en de voorrijkosten als éénmalige kosten in rekening gebracht.

4.2 Maandelijkse vaste kosten verbindingen en diensten

Voor verbindingen en diensten (maandelijkse kosten) ontvangt u een maandfactuur, tenzij er een andere termijn afgesproken is in de getekende overeenkomst. Deze factuur wordt digitaal verzonden naar een door u op te geven intern e-mailadres. (Geen info@adres, tenzij het niet anders kan). Het bedrag van deze factuur wordt door middel van een automatische incasso vooraf geïncasseerd. Bij het ondertekenen van de Overeenkomst tekent u ook voor automatisch incasseren van de maandelijkse vaste kosten.

Wij attenderen u erop dat de 1^e factuur voor de maandelijkse vaste kosten hoogstwaarschijnlijk een ander te incasseren bedrag heeft dan bij de latere incasseringen. Verschil wordt veroorzaakt door het moment waarop de dienst(en) worden opgeleverd en de kosten die voor die bepaalde maand tot aan het nieuwe facturatiemoment worden berekend.

4.3 Maandelijkse variabele kosten Voice over IP

De maandelijkse kosten voor Voice over IP Telephonie zijn variabel en komen overeen met de hoeveelheid aan telefonie-minuten die in de voorgaande maand zijn gebruikt. Deze kosten worden aan het begin van de nieuwe maand automatisch geïncasseerd. Deze kosten worden alleen geïncasseerd als er geen HIP Onbeperkt is afgenomen. Via de Beheerportaal krijgt u inzicht in de door u gemaakte belkosten. De Beheerportaal is toegankelijk via: <https://beheer.voipit.nl>. (was voorheen <https://billingportal.voipit.nl>) Meer informatie over de Beheerportaal vindt u in de handleiding Beheer Portal. Deze handleiding kunt u terugvinden op onze website.

Heeft u wel HIP Onbeperkt dan zijn de belkosten afgekocht doormiddel van maandelijkse afkoop welke al meegerekend is in de vaste maandelijkse kosten. **Let op:** Bellen naar Services nummers (O.a. 0900x, 087x, 084x, 067x, 01888x etc.) en bellen naar het buitenland vallen niet onder HIP Onbeperkt en worden dus separaat afgerekend als maandelijkse variabele kosten Voice over IP. Specifieke informatie over de belkosten vindt u terug in de Beheerportaal Billing, zie hierboven.

Bij het ondertekenen van de Overeenkomst tekent u ook voor automatisch incasseren van de maandelijkse variabele kosten. (Indien van toepassing)

4.4 Maandelijkse kosten voor Connect Secure Property

Voor de maandelijkse kosten voor de Connect Secure Property dienst ontvangt u een digitale factuur. Deze factuur wordt digitaal verzonden naar een door u op te geven e-mailadres. Het bedrag van deze factuur wordt door middel van een automatische incasso vooraf geïncasseerd. Bij het ondertekenen van de Overeenkomst tekent u ook voor automatisch incasseren van de maandelijkse vaste kosten Connect Secure Property. Meer informatie vindt u in de [Connect Secure Property dienstbeschrijving](#).

4.5 Inflatiecorrectie

De tarieven die gelden voor Connect 1 Platform kunnen jaarlijks worden geïndexeerd conform de regeling die het CBS bekend maakt.

5 Levering

5.1 Levertijd

De levertijd van de aangeboden apparatuur wordt in overleg met u vastgesteld. Standaard levertijd voor Voice over IP bedraagt minimaal 6 weken na ontvangst van uw opdracht. (Afhankelijk van oplevering van eventuele andere afgenomen modules en/of diensten). Standaard levertijd voor glasvezelverbinding is 20 weken.

5.2 Opleveringsproces VoIP in fasen

Fase 0: Inventarisatie en planning

- Vaststellen van klantwensen
- Inventarisatieformulier invullen
- Vaststellen van deadlines
- Vooropname
- Invullen van nummerplan

Fase 1: Levering Platform

- Aanvragen van gehele pakket aan verbindingen en licenties bij leveranciers
- Inkopen van benodigde hardware
- Start facturatie

Fase 2: Inrichting Platform

- Configureren klantomgeving bij Provider
- Configureren VoIP platform Broadsoft
- Configureren en plaatsen van hardware
- Configureren overige opties en software
- Portereren van telefoonnummers
- Overstap naar nieuwe telefonie omgeving
- Opzeggen oude verbindingen door klant

Fase 3: Nazorg

- Training op locatie
- Nazorg CBG op locatie, finetunen en vragen
- Documentatie en Technische oplevering
- Evaluatie

5.3 Garantie

Op geleverde apparatuur wordt conform het bepaalde in de toepasselijke algemene voorwaarden, gerekend vanaf de levering, gedurende drie (3) maanden garantie gegeven.

5.4 Protocol van Oplevering

De technische indienststelling vindt plaats aan de hand van een test en een korte begeleiding door CBG Connect, waarna beide partijen het Protocol van Oplevering ondertekenen.

5.5 Vergoeding

CBG Connect is gerechtigd de tarieven te wijzigen conform het bepaalde in de toepasselijke algemene voorwaarden.

5.6 Overzetten van vaste telefoonnummers en opzeggen abonnementen

Zodra de nieuwe toestellen zijn geplaatst en aangesloten, wordt begonnen met het overzetten van de telefoonnummers. De nummers die u hebt gespecificeerd worden van uw huidige leverancier naar RoutIT overgezet. Om ervoor te zorgen dat uw telefonische bereikbaarheid wordt gewaarborgd, stemmen we de datum met u af. Wij regelen alleen het overzetten van het telefoonnummer. U dient zelf uw vaste abonnement op te zeggen bij uw huidige leverancier en draagt zelf aansprakelijkheid voor alle schade die voortvloeit uit het niet, deels dan wel niet tijdig opzeggen van uw abonnementen dan wel kosten die voortvloeien uit het vroegtijdig opzeggen van uw abonnementen.

5.7 Opzeggen bestaande internetverbinding

Het is voor CBG Connect niet mogelijk om bij uw huidige leverancier navraag te doen over de status van een door u afgenomen internetverbinding. U dient zelf bij uw huidige leverancier na te vragen wat de opzegtermijn is voor de bestaande internetverbinding en wat de kosten zijn indien u het abonnement vroegtijdig wilt beëindigen. Deze afkoopkosten zijn voor uw eigen rekening.

5.8 IP-Range

Wanneer u overstapt van een bestaande internetdienst naar een nieuwe internetdienst, krijgt u een nieuwe IP-range toegewezen. Vanuit CBG Connect kunnen wij u ondersteuning bieden bij de overgang naar de nieuwe IP-range. Arbeidsloon is op basis van nacalculatie.

5.9 Specifieke Connect 1 voorwaarden

Indien een bepaling in één van de bijlagen zoals dienstbeschrijvingen en/of voorwaarden strijdig is met een bepaling uit de (onderstaande) specifieke Connect 1 voorwaarden, zullen de bepalingen uit de onderstaande specifieke Connect 1 voorwaarden prevaleren.

5.9.1 Minimale afname bij HIP Onbeperkt

Voor HIP Onbeperkt geldt een minimale afnameverplichting van 2 user (deze voorwaarde is ook leidend bij het flexibel verwijderen van users). Dit betekent dat er tijdens een contractperiode onbeperkt ge-upgrade kan worden qua licenties en de HIP Onbeperkt optie, maar dat bij downgraden van het aantal licenties altijd de minimale afname van 2 licenties van toepassing blijft.

5.9.2 Fair use policy HIP Onbeperkt

Indien u een abonnement HIP Onbeperkt heeft, waarbij de belkosten worden afgekocht voor een vast bedrag per maand, geldt er een Fair use Policy. Indien RoutIT constateert dat tijdens een vastgestelde periode door u als klant meer dan driemaal het gemiddelde van alle klanten in dezelfde periode aan bel minuten is verbruikt, zullen zij CBG Connect hiervan op de hoogte stellen. CBG Connect informeert u over het verbruik en zal desgewenst met maatregelen komen. Meer informatie over het Fair use Policy beleid vindt u in de "Dienstbeschrijving HIP Onbeperkt". Deze informatie kunt u via onze [website](#) downloaden of u kunt de informatie opvragen bij uw accountmanager van CBG Connect.

5.9.3 Beltikken en Bellimieten

Wanneer u geen HIP Onbeperkt dienst afneemt, ontvangt u iedere maand een factuur voor de verbruikte beltikken. Beltikken die niet onder HIP Onbeperkt vallen, zoals bellen naar het buitenland en naar servicenummers (O.a. 0900x, 087x, 084x, 067x, 01888x etc.) worden ook per maand gefactureerd.

Wij attenderen u erop dat het verstandig is om een waarschuwinglimiet en een blokkeringslimiet door te geven aan de ICT Engineer van CBG Connect, zodat deze in werking gaan als er overmatig veel kosten worden gemaakt. U bent zelf verantwoordelijk voor het overleggen en doorgeven van de hoogte van de waarschuwinglimiet en de blokkeringslimiet. In de dienstbeschrijving HIP Voice over IP die u op onze website kunt vinden wordt uitgebreid in gegaan op mogelijk misbruik van de verbindingen. U vindt in de dienstbeschrijving ook meer informatie over het waarschuwings- en blokkeringsstelsel.

CBG Connect en Service Provider RoutIT kunnen niet aansprakelijk gesteld worden voor misbruik of oneigenlijk gebruik van de klant/derden van het VoIP platform. Kosten/gevolgschade die voortkomen uit hacken, misbruik en oneigenlijk gebruik kunnen niet verhaald worden bij CBG Connect en RoutIT.

5.9.4 Toevoegen en verwijderen users

U kunt op ieder moment users toe laten voegen of laten verwijderen. U ontvangt bij aanvang van de volgende maand een factuur met daarop het te incasseren bedrag. Op deze factuur zullen de door u aangegeven wijzigingen van het aantal licenties vermeld worden. Wijzigingen zullen niet altijd bij aanvang van de maand plaatsvinden. Doorgevoerde wijzigingen zullen bij aanvang van het nieuwe maand verrekend worden. Facturatie informatie die door RoutIT wordt aangegeven, is leidend met betrekking tot het aantal in bezit zijnde licenties bij de klant.

Bij het tekenen van de overkomst, gaat u akkoord met het flexibel wijzigen van het automatisch incasso bedrag indien dit veroorzaakt wordt door upgrade of downgrade van licenties en gebruikersopties, welke in uw opdracht zijn uitgevoerd.

6 Service Level Agreement

CBG Connect en haar Service Provider RoutIT streven ernaar om de kwaliteit en continuïteit van de dienst zo goed mogelijk te waarborgen. De verschillende diensten die onder het format Connect 1 Platform vallen hebben per dienst een eigen Service Level Agreement. Wij verwijzen u voor de volledige informatie naar de dienstbeschrijvingen Service Level Agreement VoIP (telefonie deel) en Service Level Agreement Internetdiensten (internetverbinding). Deze dienstbeschrijvingen kunt u vinden op onze website onder de Tab Voorwaarden Connect 1 Platform. Uiteraard kunt u deze documenten ook opvragen bij uw accountmanager.

Diensten die vallen onder een SLA A (Always) en dat gaat meestal om de glasvezelverbindingen hebben een servicewindow van 24 x 7. Storingen kunnen tijdens kantooruren worden aangemeld bij CBG Connect volgens de instructies die worden verstrekt. Buiten kantooruren kunt u indien u een SLA A dienst heeft afgenomen contact opnemen met het storingsnummer van CBG Connect. Let op: Een internetverbinding met SLA A betekent niet dat alle diensten die over die verbinding beschikbaar zijn ook een SLA A hebben.

6.1 Storingen

Voor eventuele storingen is CBG Connect 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar als het gaat om de internetverbinding. Hiervoor gelden de volgende bepalingen:

- De aanduiding van storingen bestaat minimaal uit de probleemomschrijving en de locatie. In voorkomende gevallen kan een serienummer en/of licentienummer worden verlangd.
- CBG Connect herstelt de storing conform het overeengekomen Service Level Agreement met de daarbij vermelde oplostijden. Specificaties kunt u terugvinden in de SLA VoIP en SLA Internetdiensten.
- Onder Responstijd wordt verstaan: de tijd tussen het moment van het vastleggen van een storingsmelding of aanvraag voor dienstverlening bij CBG Connect en het moment waarop CBG Connect aanvangt met de dienstverlening. Responstijd wordt gerekend in uren die vallen binnen het overeengekomen Service Window.
- Onder hersteltijd wordt verstaan: de tijd van het moment van het vastleggen van de storingsmelding bij de CBG Connect en het moment dat CBG Connect de storingsopheffing gereed heeft gemeld.
- Hersteltijd geldt niet in geval van een calamiteit. CBG Connect zorgt ervoor het probleem zo spoedig mogelijk geheel of gedeeltelijk op te lossen.
- Storingen die zich voordoen in het landelijke netwerk, of in de local loop (verbinding van wijkcentrale naar klantlocatie) worden gezien als een calamiteit. CBG Connect is afhankelijk van derden voor het oplossen van landelijke of plaatselijke storingen en kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor het onderbroken zijn van internetverbinding.

- CBG Connect garandeert niet dat programmatuur zonder onderbrekingen of geheel foutloos functioneert noch dat alle fouten worden verbeterd.
- Maintenance Window: maandag tot en met zondag tussen 00.00 uur en 07.00 uur
- De beschikbaarheidsgarantie staat voor 99,9% beschikbaarheid van de RoutIT-verbinding
- Service level agreements die in de losse dienstbeschrijvingen van Connect 1 Platform worden gemeld hebben voorrang op de hierboven genoemde agreements.

Indien er bij u een storing voordoet waardoor er geen telefonie en geen internetverkeer meer mogelijk is, kunt u via een mobiele verbinding naar www.cspreporter.nl gaan. Via deze site wordt melding gemaakt van actuele storingen of werkzaamheden. Uiteraard kunt u ook bij een storing contact opnemen met CBG Connect via het bekende telefoonnummer. Buitenkantooruren kunt u gebruik maken van het storingscode nummer dat afgegeven is. (Alleen voor diensten die een SLA A hebben)

6.2 Wijzigingen

Aan wijzigingen zijn kosten verbonden. Deze kosten nemen wij van tevoren met u door. Per aanvraag geldt er een minimum afname van een kwartier arbeidstijd. Tarief voor werkzaamheden met betrekking tot mutaties ten behoeve van de telefooncentrale vindt u in de offerte.

De verwerkingstijd van uw wijzigingen na ontvangst van uw opdracht, bedraagt:

- Standaard softwarematige wijziging zonder extra licenties en/of hardware: volgende werkdag
- Standaard softwarematige wijziging met extra licenties, zonder hardware: 2 werkdagen
- Standaard softwarematige wijziging met extra licentie en hardware: 5 werkdagen
- Extra hardware zonder licenties: 5 werkdagen

Wanneer het nodig is dat er een ICT Engineer op locatie werkzaamheden uitvoert, dan plannen wij hiervoor een afspraak met u in. Arbeidsloon is op basis van nacalculatie. Tevens worden er voorrijkosten berekend.

7 Connect Secure VoIP

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

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.

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 beëindigingdatum 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)

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
- Inleggen van tickets en eventueel doorzetten van vragen en problemen naar RoutIT (100% dochter KPN)
- Ondersteuning HIPPER
- 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
- 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-telefoontoestellen veroorzaakt door handelen van de klant en/of derden.

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 plaatst 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.

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. Zie hoofdstuk 4 Facturatie voor meer informatie.

8 HIPIN CRM & desktop Integratie

Connect 1 Platform biedt de mogelijkheid voor een HIPIN CRM & desktop Integratie. CBG Connect is afhankelijk van Service Provider RoutIT als het gaat om ondersteuning van deze integratie. De Service Provider heeft een groot aantal softwarepakketten vastgelegd waar de ondersteuning wel wordt geleverd. Een ICT Engineer van CBG Connect onderzoekt wat de mogelijkheden zijn als u een softwarepakket heeft dat niet op de afgegeven lijst voorkomt.

De hieronder aangegeven werkwijze is van toepassing op de HIPIN CRM en Desktop Integratie waarvan het softwarepakket **niet** standaard wordt ondersteund.

Indien er een koppeling gemaakt moet worden met een CRM-softwarepakket dat niet ondersteund wordt door RoutIT, zal CBG Connect onderzoeken of het mogelijk is om een integratie tot stand te brengen. Dit onderzoek zal na opdracht uitgevoerd worden tijdens de vooropname. De werkzaamheden voor dit onderzoek inclusief de aanschaf van een proeflicentie worden op basis van nacalculatie, volgens uurtarief HIPIN-integratie zoals vermeld op de offerte uitgevoerd.

De ICT Engineer zal middels installatie van de proeflicentie en de informatie die gegeven wordt door de CRM-software leverancier onderzoeken of integratie mogelijk is. De uitkomst van het onderzoek zal met u besproken worden, waarna er besloten kan worden of de HIPIN-integratie al dan niet uitgevoerd kan worden. De proeflicentie is op basis van een maandcontract en zal opgezegd worden als er geen HIPIN-integratie uitgevoerd gaat/kan worden.

Ondanks dat het wellicht mogelijk is om de koppeling tot stand te brengen, is CBG Connect genoodzaakt zich aan de richtlijnen van Service Provider RoutIT te houden en kunnen daarom **geen** garantie op de koppeling geven. De eindverantwoordelijkheid voor uitvoering van de koppeling en de werking ervan ligt bij u als klant en uw eigen CRM-software leverancier.

Mocht u als klant toch verder willen gaan met de integratie dan vragen wij van u een schriftelijk ondertekende bevestiging waarin u aangeeft dat u op de hoogte bent gebracht van het feit dat er geen garantie op de koppeling is en dat CBG Connect gevrijwaard wordt van alle gevolgen die voortvloeien uit het toch laten uitvoeren van de koppeling.

9 Router en Switch

9.1 Router

CBG Connect biedt de klant een internetverbinding met een router aan. Een ICT Engineer van CBG Connect voorziet het hardware product van een **standaard configuratie**. Deze standaard configuratie is een basis instelling om een werkende internetverbinding te krijgen. Per klant situatie kunnen er extra aanpassing aan de routerconfiguratie van toepassing zijn. Alle werkzaamheden die buiten de standaard configuratie 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. De router kan geleverd worden volgens 2 varianten.

1. Connect Secure Property

De klant neemt bij CBG Connect De service gerichte Connect Secure Property dienst af. Bij deze dienst koopt de klant de router bij CBG Connect. CBG Connect voert werkzaamheden uit ten behoeve van de werking van het product. Gezien het feit dat het product eigendom van de klant is worden bij oplevering de wachtwoorden en de configuratie overgedragen aan de klant. Klant is zelf verantwoordelijk voor het beheren van deze gegevens. Klant is zelf verantwoordelijk voor het informeren van CBG Connect als er wijzigingen uitgevoerd worden ten aanzien van het wachtwoord of de configuratie. Klant heeft recht op de diensten zoals deze beschreven zijn in de [dienstbeschrijving Connect Secure Property](#).

Installatie op locatie:

De router wordt tegen betaling van configuratie kosten door Cisco ICT Engineer van CBG Connect geconfigureerd en volgens afspraak na oplevering van de internetverbinding geïnstalleerd op locatie bij de klant. Op 1 laptop/pc wordt gecontroleerd of er daadwerkelijk een internetsignaal en verbinding aanwezig is. Migratie werkzaamheden naar het hele bedrijfsnetwerk vallen niet onder de standaard configuratie en installatie. Migratie werkzaamheden worden uitgevoerd conform de genoemde prijzen in de offerte en de dienstbeschrijving van Connect Secure Property.

2. Kooprouter

De klant koopt de router en wordt direct eigenaar van de router. De router wordt tegen betaling van configuratie kosten door een Cisco ICT Engineer van CBG Connect geconfigureerd en volgens afspraak na oplevering van de internetverbinding geïnstalleerd dan wel opgestuurd naar de klant.

Installatie op locatie:

Voor het installeren van de router op locatie wordt een afspraak ingepland. Werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van nacalculatie en volgens de afspraken van de getekende offerte.

Verzenden:

De router wordt door een Cisco ICT Engineer geconfigureerd met een standaard configuratie. De router wordt volgens afspraak opgestuurd. Aansluiting van de router wordt verder door uw eigen IT Beheerder uitgevoerd. Indien u geen eigen IT Beheerder heeft, kan CBG Connect uiteraard de router voor u aansluiten. Voor meer informatie met betrekking tot aansluitkosten verwijzen wij u naar de offerte.

Klant neemt geen router af

Als een klant de keuze maakt om **geen** router af te nemen bij CBG Connect, dan is de klant zelf verantwoordelijk voor het maken van de juiste productkeuze van de router en de juiste configuratie van de router. CBG Connect stuurt dan alleen de technische gegevens van de verbinding door. Het gaat hier om gegevens, zoals IP adressen, geactiveerde poort, bandbreedte, gebruikersnaam en wachtwoord.

CBG Connect kan in geen enkel geval verantwoordelijk worden gesteld voor een onjuiste router keuze door derden en het gebruik van een onjuiste configuratie voor de router door derden en eventuele kosten die voortvloeien uit deze situatie.

CBG Connect kan in overleg met de klant besluiten de configuratie toe te sturen zodat de eigen IT Beheerder de configuratie van de router uitvoert. Het niet/niet juist configureren van de router zal tot gevolg hebben dat er een niet/slecht werkende ICT-situatie ontstaat. Ook in dit geval kan CBG Connect niet verantwoordelijk worden gesteld voor problemen of kosten die voortvloeien uit het niet of niet juist uitvoeren van de configuratie.

Uiteraard kan een Cisco ICT Engineer van CBG Connect alsnog de configuratie en installatie werkzaamheden uitvoeren. Werkzaamheden worden in rekening gebracht op basis van nacalculatie tegen uurtarief routerconfiguratie, met een uiterste betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.

Bestaande internetverbinding en de router

Voor het aansluiten van Connect VoIP op een bestaande internetverbinding is het nodig om te controleren of de bestaande router geschikt is voor aansluiting. De configuratie van de router moet door een Cisco ICT Engineer van CBG Connect worden aangepast, om een verbinding met het Connect 1 platform tot stand te brengen.

Indien u geen toegang wilt verschaffen tot de bestaande router, kan de Cisco ICT Engineer de benodigde configuratie toe sturen, zodat uw eigen IT Beheerder de configuratie kan uitvoeren. Denk ook aan het aanpassen van de SIP manipulatie. Het niet/niet juist configureren van de router zal tot gevolg hebben dat er een niet/slecht werkende ICT-situatie ontstaat. In dit geval kan CBG Connect niet verantwoordelijk worden gesteld voor problemen of kosten die voortvloeien uit het niet of niet juist uitvoeren van de configuratie.

Uiteraard kan een Cisco ICT Engineer van CBG Connect alsnog de configuratie en installatie werkzaamheden uitvoeren. Werkzaamheden worden in rekening gebracht op basis van nacalculatie tegen uurtarief routerconfiguratie, met een uiterste betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.

Werkzaamheden

Indien een klant de keuze heeft gemaakt voor aanschaf van router en installatie bij een derde partij, en er wordt alsnog informatie gevraagd aan CBG Connect ten aanzien van de keuze van de router, de configuratie van de router of het uitvoeren van werkzaamheden door CBG Connect, dan zullen deze werkzaamheden in rekening worden gebracht op basis van nacalculatie tegen uurtarief routerconfiguratie, met een uiterste betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.

9.2 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.

De switch kan geleverd worden volgens 2 varianten.

1. *Connect Secure Property*

De klant neemt bij CBG Connect de service gerichte Connect Secure Property dienst af. Bij deze dienst koopt de klant de switch bij CBG Connect. CBG Connect voert werkzaamheden uit ten behoeve van de werking van het product. Gezien het feit dat het product eigendom van de klant is worden bij oplevering de wachtwoorden en de configuratie overgedragen aan de klant. Klant is zelf verantwoordelijk voor het beheren van deze gegevens. Klant is zelf verantwoordelijk voor het informeren van CBG Connect als er wijzingen uitgevoerd worden ten aanzien van het wachtwoord of de configuratie. Klant heeft recht op de diensten zoals deze beschreven zijn in de [dienstbeschrijving Connect Secure Property](#)

2. *Koopswitch*

De klant koopt de switch en wordt direct eigenaar van de switch. De switch wordt tegen betaling van configuratie kosten door een Cisco ICT Engineer van CBG Connect geconfigureerd en volgens afspraak na oplevering van de internetverbinding (indien van toepassing) geïnstalleerd dan wel opgestuurd naar de klant.

Installatie op locatie:

Voor het installeren van de switch op locatie wordt een afspraak ingepland. Werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van nacalculatie en volgens de afspraken van de getekende offerte. Werkzaamheden ten aanzien van patchen van devices wordt uitgevoerd op basis van nacalculatie van uren tegen het in de offerte genoemde uurtarief.

Verzenden:

De switch wordt door een Cisco ICT Engineer geconfigureerd met een standaard configuratie. De switch wordt volgens afspraak opgestuurd. Aansluiting van de switch wordt verder door uw eigen IT Beheerder uitgevoerd. Indien u geen eigen IT Beheerder heeft, kan CBG Connect uiteraard de switch voor u aansluiten. Voor meer informatie met betrekking tot aansluitkosten verwijzen wij u naar de offerte.

10 Poort 25 Policy

Disclaimer: Service Provider RoutIT en CBG Connect zijn nimmer verplicht om op enigerlei wijze af te (moeten) wijken van haar Antispam (poort TCP 25) policy. RoutIT en CBG Connect zijn niet aansprakelijk voor enige vorm van schade en/of gevolgschade in geval van situaties, die (zijn) ontstaan door het niet, of niet tijdig, op de hoogte (te) zijn door de klant van het bestaan van deze Anti-spam (poort TCP 25) policy.

Om te voorkomen dat RoutIT, de RoutIT partners en hun klanten schade wordt toegebracht doordat er vanuit het RoutIT netwerk spam (= ongewenste e-mail) wordt verstuurd of ontvangen, is inkomend verkeer op poort TCP 25 (SMTP) naar het RoutIT netwerk geblokkeerd. Met het RoutIT netwerk worden alle publieke ip adressen bedoeld zoals toegewezen door het RIPE aan RoutIT. Dit betekent dat mailservers die zich buiten het RoutIT netwerk bevinden geen verbinding kunnen maken met mailservers die zich binnen het RoutIT netwerk bevinden. Er kan dus niet direct mail worden afgeleverd.

Deze anti-spam regeling is ingesteld om te voorkomen dat de mailservers in het RoutIT netwerk op blacklists worden geplaatst omdat ze bijvoorbeeld open mail relays draaien. Een open mail relay is een SMTP server die zodanig is geconfigureerd dat iedereen op het internet via deze server mail kan versturen. Op het moment dat een mailserver op een blacklist staat heeft dit vervelende gevolgen. Naast RoutIT gebruiken ook andere providers deze lijsten om mail van spammeende mailservers automatisch te blokkeren. De blokkade van poort TCP 25 voorkomt ook dat mailservers in het RoutIT netwerk eenvoudig kunnen worden ontdekt door een poortscanner, waardoor misbruik en spam verder wordt voorkomen.

RoutIT maakt gebruik van de Ironport dienst om inkomende spam te blokkeren. Een uitgebreide beschrijving van deze dienst en de maildiensten staat in het document Dienstbeschrijving E-mailservice.

11 Trainingen

De overgang naar een Voice over IP (VoIP) dienst zorgt ervoor dat er veel verschillende nieuwe mogelijkheden toegevoegd worden aan het hedendaagse communiceren/telefoneren. CBG Connect heeft 4 trainingsmodules samengesteld, die ervoor zorgen dat er een basiskennis beschikbaar is voor de gebruikers van het VoIP platform. De trainingen worden per module en per sessie van 5 personen aangeboden.

- Module 1: VoIP basis
- Module 2: Apps en Software
- Module 3: Call Center/Receptioniste
- Module 4: Beheer

11.1 De vier training modules

11.1.1 Module 1: VoIP Basis

De module VoIP basis is een training waarin alle algemene informatie omtrent VoIP telefonie wordt besproken. CBG Connect wil graag benadrukken dat afname van deze basis module (minimale afname van 1 sessie) ten eerste wordt aanbevolen. Deze sessie moet ervoor zorgen dat bij de overgang naar VoIP, de medewerkers bekend zijn met wat VoIP inhoudt en hoe er mee gewerkt kan worden. CBG Connect heeft als doelstelling deze basistraining te geven op de dag van de omzetting (indien mogelijk), zodat de medewerkers na de training aan de slag kunnen met de nieuwe telefoniesituatie.

Volgende onderwerpen worden o.a. tijdens de groepssessie besproken

- Introductieronde: Wie zijn wij van CBG Connect, wie bent u en wat zijn de doelstellingen.
- Basis uitleg over VoIP, de Call Flow, Tim app, belkosten en bellimieten, beveiliging.
- De nadelen en voordelen van VoIP.
- Bespreken van vragen, problemen of wijzingen die voortkomen uit de introductie.
- Uitleg van de aangeschafte telefoontoestellen.
- Functionaliteiten bespreken van de toestellen o.a. opnemen, warm of koud doorverbinden, in de wachtstand zetten en een aantal belangrijke overige functiecodes.
- Gezamenlijk interactief werken met de nieuwe telefoontoestellen.

11.1.2 Module 2: Apps en Software

De module Apps en Software is van toepassing als er in de organisatie gewerkt gaat worden met bijvoorbeeld de HIPPER app, I AM bel en chat app/software of als er gebruik gemaakt gaat worden van HIPIN licenties.

Volgende onderwerpen worden o.a. tijdens de sessie besproken

HIPPER

- Activatie van de HIPPER app op mobiel.
- Wat is er allemaal mogelijk met deze app.
- Wat zijn de voordelen van het gebruik.
- Interactief werken met de app o.a. bellen en doorverbinden.

I AM

- Activatie van de I AM app op mobiel.
- Wat is er allemaal mogelijk met deze app.
- Hoe kun je de app gebruiken op je vaste en mobiele werkplek.
- Bellen, chatten en doorverbinden met I AM.

HIPIN Desktop Integratie

Uitleg over de HIPIN Lite licentie (indien van toepassing)

- Hoe werkt de HIPIN Lite Licentie.
- Uitleg koppeling met Outlook.
- Gesprekken bedienen vanaf de desktop situatie.

Uitleg over de HIPIN Desktop Integratie en CRM (indien van toepassing)

- HIPIN met CRM kan alleen samenwerken met door de provider ondersteunde pakketten.
- Hoe werkt de HIPIN Integratie met het CRM-pakket.
- Hoe worden gesprekken bediend vanaf de desktop situatie.

11.1.3 Module 3: Call Center/Receptioniste

Module 3 is van toepassing als er voor de nieuwe VoIP situatie ook Call Center of Receptioniste licenties worden afgenomen. Tijdens de training wordt de software doorgenomen en worden de belangrijkste functionaliteiten besproken. Indien mogelijk (afhankelijk van de uitrol van het platform) kan de software gezamenlijk op de eigen werkplek worden doorgenomen.

11.1.4 Module 4: Beheer

In deze module worden een aantal aspecten van het beheer van het VoIP platform besproken. Tot een bepaald niveau is het in de VoIP centrale mogelijk om als klant aanpassingen te doen. Belangrijk is wel om te weten welke gevolgen de aanpassingen voor het platform kunnen hebben. Deze module is van toepassing voor bijv. de systeembeheerder/verantwoordelijke voor de ICT. De Beheer Portal kan ook interessant zijn voor een medewerker van de afdeling administratie, die zich bezighoudt met het overzicht houden op de telefoniekosten.

Volgende onderdelen worden o.a. tijdens de sessie besproken

Beheer Portal

- Wat is de Beheer Portal en hoe wordt deze benaderd.
- Welke onderdelen zijn er zichtbaar in de Beheer Portal; gespreksdetails, factuuroverzicht, gebruikersinstellingen en beheer daarvan.
- Gevolgen bespreken van zelf uitgevoerde aanpassingen via de Beheer Portal.

iPad Beheer app (indien van toepassing)

- Activatie van de iPad Beheer app op de iPad.
- Gezamenlijk de iPad Beheer app doornemen.
- Laten zien hoe in noodsituatie de telefoon snel doorgeschakeld kan worden naar een 06 nummer.
- Gevolgen bespreken van zelf uitgevoerde aanpassing via de iPad Beheer app.

Csp reporter/WhatsApp

- Kort uitleg over storingsmeldingen van uit CBG Connect via WhatsApp
- Doornemen van de csp reporter.
- Doornemen van het belang van WhatsApp en de reporter bij storingen.

11.2 Training op eigen werkplek

Uit ervaring blijkt dat de meeste organisaties het fijn vinden als de training/uitleg op de werkplek wordt gegeven. In de meeste gevallen heeft de organisatie een aantal personen aangewezen om training/uitleg op de eigen werkplek te krijgen (bijv. de receptioniste). Deze personen nemen de taak op zich om overige medewerkers uitleg te geven. Uiteraard kan er ook gekozen worden om per groep een training te volgen.

11.3 Training per groep

Afhankelijk van de grootte van de groep medewerkers die zich aanmelden voor een training wordt er een onderverdeling in groepen gemaakt. (Daarbij houden we rekening met de wensen van de klant)

CBG Connect maakt gebruik van een basisconcept voor het aanbieden van de trainingsmodules. Standaard gaan wij uit van 5 personen per groep. (Uit ervaring blijkt dat het werken met een kleiner aantal mensen effectiever is dan met 1 grote groep) Zijn er 6 medewerkers die willen deelnemen aan een sessie, dan wordt deze medewerker toegevoegd aan de eerste groep. Zijn er 7 medewerkers die deel willen nemen, dan zullen er 2 sessie aangeboden worden. Sessie 1 van 4 personen en sessie 2 van 3 personen.

Als de training gegeven wordt voor een grote organisatie en er zijn bijv. 12 aanmeldingen voor een sessie, dan worden er 2 sessies van 6 medewerkers aangeboden. Zijn er 13 medewerkers die inschrijven, dan worden er 3 sessies aangeboden van bijv. 2 x 4 medewerkers en 1 x 5 medewerkers.

11.4 Trainingsruimte bij groepstrainingen

CBG Connect wil de trainingssessies zo optimaal mogelijk laten verlopen. Als er gekozen wordt voor een groepstraining dan is het raadzaam om deze in een aparte ruimte te geven, zodat overige medewerkers niet gestoord worden. Uiteraard beseft CBG Connect zich dat niet iedere organisatie over een aparte vergaderruimte beschikt, maar gezamenlijk wordt daar zeker een goede oplossing voor gevonden.

Het is verstandig om met volgende basiszaken rekening te houden:

- Rustige ruimte die plaats kan bieden aan 6 personen, minimaal 5 stoelen.
- Ruimte voorzien van internetverbinding (open verbinding o.a. poort 5060) 220v, minimaal 5 wandcontactdozen.
- Optimale hard- en software voor het geven van de training, zoals vooraf wordt aangegeven.
- Geen overlast door gebruik van laptop en/of smartphone, tenzij deze gebruikt worden voor de training.
- Geen overlast van collega's, optimale concentratie van de cursist. (Dus geen andere taken tijdens training)
- Het heeft de voorkeur dat er een beamer of scherm in de trainingsruimte aanwezig is.

12 Condities

12.1 Contractduur

Alle connectiviteitsverbindingen die onder het Connect 1 Platform worden aangeboden hebben een contractduur van 12, 24 of 36 maanden. De geldende contractduur wordt overeengekomen middels de getekende offerte. Na afloop van dit termijn zijn de contracten maandelijks opzegbaar. Indien er een upgrade uitgevoerd wordt en er dus sprake is van een verandering van de aangeboden dienst, dan zal een nieuwe termijn middels de offerte overeengekomen worden. Licenties hebben een contractduur van minimaal een maand. De licenties zijn maandelijks opzegbaar.

12.2 Opzeggen van diensten

Individuele diensten worden voor onbepaalde tijd in gebruik gegeven met een minimumduur van een jaar. Er wordt gerekend vanaf het moment dat de dienst beschikbaar gesteld wordt. Opzeggen van een dienst kan geschieden na het verstrijken van de minimum duur, met inachtneming van een opzegtermijn van een maand.

Wanneer opzegging van een dienst binnen de contractduur plaatsvindt, brengt CBG Connect B.V. een afkoopsom in rekening.

12.3 Offerte condities

- Deze Randvoorwaarden en Condities zijn een onlosmakelijk deel van de Overeenkomst die u ontvangt.
- De Overeenkomst geeft u inzage in de prijzen van het Connect 1 Platform en kan bij akkoord direct worden ondertekend.
- Alle bedragen in de Overeenkomst zijn per stuk in euro's en zijn exclusief B.T.W.
- Alle prijzen zijn exclusief montage kosten tenzij anders aangegeven.
- Alle prijzen zijn exclusief wijzigingen in netwerkstructuur en aanvullende oplossingen
- Alle prijzen zijn exclusief wijzigingen in de openbare infrastructuur en aanvullende oplossingen.
- De Overeenkomst is in beginsel geldig tot 14 dagen na dagtekening
- Uitverkocht of niet meer leverbaar van componenten die benodigd zijn voor het Connect 1 Platform, zijn voorbehouden.

12.4 Verwerking van een opdracht

Voor een correcte verwerking van de opdracht heeft CBG Connect de volgende documenten nodig.

- Een ondertekende Definitieve Offerte inclusief informatie "te porteren telefoonnummers";
- Kopie uittreksel Kamer van Koophandel (bij nieuwe klanten en niet ouder dan 6 maanden);
- Kopie legitimatiebewijs van tekenbevoegde, volgens Kamer van Koophandel (bij nieuwe klanten. Legitimatie moet nog geldig zijn).

13 Documenten

13.1 Voorwaarden, dienstbeschrijvingen en aanvullende documenten

Op de offerte voor het Connect 1 Platform zijn de in 13.2 genoemde documenten, voorwaarden en dienstbeschrijvingen van toepassing. Bij tegenstrijdigheid van de bepalingen wordt bij een conflict volgens onderstaande rangorde gezocht naar een oplossing voor beide partijen. Daarbij moet rekening gehouden worden dat indien er een conflict ontstaat bij een specifieke module, dan ook de bepalingen van die module gelden.

Wanneer blijkt dat CBG Connect volgens de voorwaarden te kort komt in nakoming van de overeenkomst dan zal de vergoeding zich beperken tot maximaal de netto factuurwaarde van de geleverde specifieke dienst/licenties die het onderwerp zijn van de vordering. Bij een duurovereenkomst met een looptijd van 1 jaar of langer met periodiek vervallende vergoedingen, wordt verplichting tot vergoeding van de schade beperkt tot het totaal van de netto vergoedingen van de specifieke dienst/licenties bedongen voor het jaar waarin de schade is ontstaan.

CBG Connect B.V. streeft ernaar om het Connect 1 Platform overzichtelijk en inzichtelijk te maken. Alle modules worden als een losse dienst aangeboden en per module is er een aparte dienstbeschrijving beschikbaar gesteld. Deze dienstbeschrijvingen en andere voorwaarden kunt u inzien of downloaden via onze website. Voor een directe koppeling naar dit onderdeel van onze website klikt u op de hier genoemde link.

[Voorwaarden Connect 1 Platform](#) (ctrl+ linkermuisknop klikken)

13.2 Prevaleren van de documenten

1.
 - Definitieve Offerte Connect 1 Platform
 - Randvoorwaarden en Conditie Connect 1 Platform
2.
 - Alle dienstbeschrijving die van toepassing zijn op de afgenomen diensten, dan wel de diensten die later toegevoegd worden aan de klantsituatie. [Dienstbeschrijvingen Connect 1 Platform](#)
3.
 - Algemene Voorwaarden van CBG Connect
 - Algemene Voorwaarden Service Provider RoutIT
 - Algemene Voorwaarden Connect Secure Property van CBG Connect

14 AVG en Verwerkersovereenkomst

Sinds 25 mei 2018 is het verplicht dat tussen bedrijven die gegevens verwerken, een Verwerkersovereenkomst wordt afgesloten. De Verwerkersovereenkomst regelt en schept duidelijkheid naar elkaar toe, over de verantwoordelijkheden bij verwerking van persoonsgegevens, maar ook zakelijke gegevens.

In de situatie tussen u en CBG Connect bent u volgens de wetgeving de verwerkingsverantwoordelijke en is CBG Connect de verwerker van de gegevens. De gegevens die CBG Connect verwerkt zijn noodzakelijk om in contact met u te blijven, zijn van toepassing voor facturatie en zijn benodigd om diensten aan te vragen bij derde partijen.

AVG-wetgeving kent meerdere wettelijke grondslagen voor de verwerking van persoonsgegevens. De meest relevante zijn: de grondslag van toestemming en de uitvoering van een overeenkomst.

Toestemming: De verwerking van persoonsgegevens is toegestaan als de betrokkene daar expliciet toestemming voor heeft gegeven.

Uitvoering van een overeenkomst: De verwerking van persoonsgegevens is toegestaan als de verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst die de betrokkene is aangegaan. Bijvoorbeeld: de levering van een internetverbinding is niet mogelijk zonder verwerking van adresgegevens en contractant gegevens.

Wij verwerken onder andere de volgende gegevens van uw organisatie:

- Ten behoeve van mogelijkheid tot het opnemen van contact met uw organisatie en uw medewerkers slaan wij bedrijfsadresgegevens op, telefoonnummers, 06 nummers en e-mailadressen.
- Ten behoeve van facturatie slaan wij tevens ook betalingsgegevens op zoals bijv. IBAN-nummer en B.T.W.-nummer indien van toepassing
- Ten behoeve van controle mogelijkheden slaan wij uw KvK nummer op, een kopie van het uittreksel van KvK, en een kopie van ID-bewijs van de tekenbevoegde persoon die aangemeld staat bij de Kamer van Koophandel. Dergelijke informatie is bijvoorbeeld nodig voor de opmaak van contracten van internet en telefoniediensten bij derde partijen zoals bijvoorbeeld KPN.
- Ten behoeve van het aanvragen en het uitvoeren van bepaalde dienstverlening worden daar waar dat nodig is IP-adressen en overige technische gegevens verwerkt. Tevens kan het voorkomen dat emailadressen van medewerkers verwerkt worden voor het in uw opdracht aanmaken van bijvoorbeeld een account bij een derde partij waar de door u afgenomen diensten worden ingelegd/afgenomen. Let op: Indien er Office 365 accounts worden aangemaakt dan wordt AVG-wetgeving rechtstreeks geregeld via de voorwaarden van Microsoft. Zij hebben in overleg met de Europese Commissie hier toestemming voor gekregen.
- CBG Connect slaat tevens ook de e-mails, contactformulieren, chatberichten en andere communicatie op, welke van toegevoegde waarde zijn ten behoeve van de ICT-dienstverlening die wij aan uw organisatie leveren.

Uw gegevens worden opgeslagen in beveiligde Cloud systemen waaronder het CRM-systeem, klantportalen van derde partijen, boekhoudsysteem etc.

CBG Connect heeft met haar leveranciers overeenkomsten afgesloten, om naleving van de AVG-wetgeving te waarborgen.

CBG Connect is aangesloten bij de Brancheorganisatie ICT Waarborg, en maakt daarom ook gebruik van de juridisch goedgekeurde Verwerkersovereenkomst van ICT Waarborg, deze is namelijk geheel toegespitst op de klant/leverancier situatie zoals die voor u en CBG Connect van toepassing is. De verwerkersovereenkomst is opgenomen in het document Algemene Voorwaarden september 2018. U kunt deze [Algemene Voorwaarden](#) terugvinden op onze website.