

Randvoorwaarden en Conditie

Zakelijk Internet en Datri Managed Router

CBG Connect B.V.

Tel: +31228 56 60 70

Verkoop@cbgconnect.nl

Versie: 1.1

Maand: oktober 2019

Versie log

Versie	Datum	Door	Opmerking
1	30-07-2019	C. Schotanus	Opstart document
1.1	01-10-2019	C. Schotanus	12.3 Toevoegen info mbt tot kopie ID bewijs.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	De ICT Partner	4
3	Bouwtechnische randvoorwaarden	4
4	Service Level Agreement	5
4.1	Service Level Agreement zakelijk xDSL	5
4.2	Service Level Agreement Ethernet	5
4.3	Beschikbaarheid van de dienst	7
5	Router	7
5.1	Kooprouter	7
5.2	Managed Router ICT Partner	7
5.2.1	Service niveaus op de Managed router	8
5.3	Eigen router	8
6	Opbouw van Zakelijk Internet	9
7	Monitoring	10
7.1	Monitoring	10
7.1.1	Ping	10
7.1.2	Uptime	10
7.1.3	Bandbreedte monitoring	10
7.1.4	CPU Load	10
8	ICT Partner Datri Servicedesk	10
9	Procedure serviceverlening	11
10	Facturatie	11
10.1	Facturatie éénmalige kosten	11
10.2	Maandelijkse vaste kosten verbindingen en diensten	11
10.3	Maandelijkse kosten voor Managed Router	11
10.4	Inflatiecorrectie	11
11	Levering	12
11.1	Levertijd	12
11.2	Garantie	12
11.3	Vergoeding	12
11.4	Opzeggen bestaande internetverbinding	12
11.5	PPPoE en IPoE	12
11.6	IP-Range	12
12	Condities	13
12.1	Contractduur	13
12.2	Condities Overeenkomst	13
12.3	Verwerking van een opdracht	13
13	Documenten	13
13.1	Voorwaarden, dienstbeschrijvingen en aanvullende documenten	13
13.2	Prevaleren van de documenten	14
14	AVG en Verwerkersovereenkomst	14

1 Inleiding

In het document Randvoorwaarden en Conditie Zakelijk Internet vindt u uitgebreide informatie over diverse zaken die van toepassing zijn op de afgenomen dienst Zakelijk Internet. De Randvoorwaarden en Conditie Zakelijk Internet zijn een integraal onderdeel van de overeenkomst die u heeft gesloten met CBG Connect.

Naast het document Randvoorwaarden en Conditie Zakelijk Internet kunnen er eventueel ook dienstbeschrijvingen beschikbaar zijn. Indien er toepasbare dienstbeschrijvingen zijn, dan zijn deze ook een integraal onderdeel van de overeenkomst.

2 De ICT Partner

CBG Connect kiest indien noodzakelijk of van toepassing is, voor een samenwerking met ICT Partner Datri. Deze ICT Partner is gespecialiseerd in de werkzaamheden die hij in opdracht van CBG Connect voor u gaat uitvoeren. Door de samenwerking tussen CBG Connect en de ICT Partner wordt het traject van aflevering en installatie efficiënt gestroomlijnd. De ICT Partner is verantwoordelijk voor de configuratie van de hardware.

3 Bouwtechnische randvoorwaarden

Er zijn voor installatie en beheer (technische) randvoorwaarden gedefinieerd waaraan u als klant, de klantlocatie en Telco PoP moeten voldoen om te zorgen voor een veilig en betrouwbaar gebruik van de dienst:

- ❖ Aanwezigheid van noodzakelijke kabelgoten voor de inpandige glasvezel bekabeling op Telco PoP van gebouwinvoer naar het IS/RA –punt
- ❖ Het aanwezig zijn van Cat 5^e bekabeling
- ❖ Kabelgoten bieden voldoende ruimte voor de glasvezelkabel(s) en zijn gemakkelijk toegankelijk
- ❖ Provider sluit het ISRA-punt aan via een inpandig aan te leggen glasvezel
- ❖ Doorvoer in het pand van buiten naar binnen vereist een buigstraal van 100 cm voor de HDPE
- ❖ Inpandig is een minimale buigstraal van 15 cm voor de glasvezelkabel noodzakelijk
- ❖ Bij aansluiting c.q. verbinding met een hoge beschikbaarheid dienen de inpandige glasvezelkabels volledig geografisch gescheiden gerouteerd te zijn
- ❖ Klant is verantwoordelijk voor de schriftelijke toestemming van de eigenaar van het pand (indien van toepassing) om de provider glasvezel(s) te laten binnenkomen
- ❖ 19" kastruimte, 2 hoogte units op maximaal 25 meter afstand van kabelinvoer
- ❖ Een adequate beveiliging van de Klantlocatie
- ❖ Een stofvrije omgeving
- ❖ Voldoende luchtcirculatie in de ruimte
- ❖ Continue 230VAC spanningsvoorziening met Schuko aansluiting, bij voorkeur op een aparte groep en via een UPS.

Klantverantwoordelijkheden

Het is de verantwoordelijkheid van u als klant om ervoor te zorgen dat aan alle hierboven genoemde randvoorwaarden voor stroomvoorziening, bekabeling en omgevingscondities op klantlocatie/ Telco PoP voldaan is voordat de installatie en levering plaatsvindt. Indien niet aan deze randvoorwaarden voldaan is, is CBG Connect gerechtigd om evt. meerkosten in rekening te brengen of wordt de afwijking opgenomen in het Protocol van Oplevering. Hierdoor kunnen aanspraken op servicegaranties komen te vervallen.

4 Service Level Agreement

4.1 Service Level Agreement zakelijk xDSL

Deze paragraaf bevat de serviceniveaus voor Zakelijk xDSL. Deze serviceniveaus gelden voor oplossingen van service incidenten. Dit zijn storingen op verbindingen die na oplevering goed hebben gefunctioneerd. Service incidenten zijn de storingen wanneer de service volledig is onderbroken.

Onze servicedesk biedt ondersteuning op verschillende niveaus. Niveaus zijn afhankelijk van de streefnormen die behoren bij een afgenomen verbinding. Onderstaand vindt u een overzicht van de SLA's (Service Level Agreement's) op Best Effort, Standaard en 24x7.

Best Effort houdt in dat er geen afspraken zijn gemaakt waarbinnen een storing minimaal opgelost moet zijn.

Servicevorm	Openingstijd servicedesk	Respons tijd	Hersteltijd
Standaard	Werkdagen van 8:30 – 17:00 uur	< 4 uur	80% binnen 20 kantooruren 95% binnen 30 kantooruren 100% binnen 40 kantooruren
24x7	7 x 24	< 2 uur	80% binnen 8 klokuren 95% binnen 48 klokuren 100% binnen 96 klokuren

SLA is niet van toepassing, maar uiteraard heeft de provider van de verbinding de doelstelling de hersteltijd te halen:

- In geval van een calamiteit of buiten de macht situatie (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)

4.2 Service Level Agreement Ethernet

Deze paragraaf bevat de serviceniveaus voor Ethernet. Deze serviceniveaus gelden voor oplossingen van service incidenten. Dit zijn storingen op verbindingen die na oplevering goed hebben gefunctioneerd. Service incidenten zijn de storingen wanneer de service volledig is onderbroken.

Servicevorm	Openingstijd servicedesk	Respons tijd	Hersteltijd
Standaard	Werkdagen van 8:30 – 17:00 uur	< 4 uur	90% binnen 8 klokuren 100% binnen 12 klokuren
24x7	7 x 24	< 2 uur	90% binnen 4 klokuren 100% binnen 8 klokuren

De verbindingen heeft een Service Level Agreement A.

- Service window is 24 x 7.
- KPI-beschikbaarheid 99,9%.
- KPI-Responstijd storing op de verbinding <2 uur.
- KPI Hersteltijd <8uur.

Voor eventuele storingen is ICT Partner Datri 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.
- ICT Partner herstelt de storing conform het overeengekomen Service Level Agreement met de daarbij vermelde oplostijden.
- Onder Responstijd wordt verstaan: de tijd tussen het moment van het vastleggen van een storingsmelding of aanvraag voor dienstverlening bij ICT Partner en het moment waarop ICT Partner 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 ICT Partner en het moment dat ICT Partner de storingsopheffing gereed heeft gemeld.
- Hersteltijd geldt niet in geval van een calamiteit. ICT Partner 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. ICT Partner is afhankelijk van derden voor het oplossen van landelijke of plaatselijke storingen en kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor het onderbroken zijn van internetverbinding.
- ICT Partner garandeert niet dat programmatuur zonder onderbrekingen of geheel foutloos functioneert noch dat alle fouten worden verbeterd.
- Service Level Agreements die in de losse dienstbeschrijvingen worden gemeld zoals bijvoorbeeld SLA's van service gerichte diensten, hebben voorrang op de hierboven genoemde Service Level Agreements.

SLA 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)

Indien uw organisatie 24 x 7 afhankelijk is van de verbinding kunt u overwegen om dit te bespreken met CBG Connect, zodat er een aanbod gemaakt kan worden voor een backup-verbinding.

4.3 Beschikbaarheid van de dienst

De beschikbaarheid van de service wordt gedefinieerd als het gemiddelde percentage van de tijd dat Ethernet dienst beschikbaar is in een bepaald jaar. De typische waarden voor de beschikbaarheid van eindgebruikers zijn vermeld in de onderstaande tabel:

Netwerk Access Variant	Typische Beschikbaarheid (per jaar)
Standaard Glas Access	99,90%
Standaard Koper Access (EOK)	99,90%
Protected Glas Access	99,98%
Dual Glas Access	99,98%

5 Router

Om gebruik te maken van Zakelijk Internet hebt u in de meeste situaties een router nodig die u toegang geeft tot het internet.

CBG Connect biedt de klant een internetverbinding met een router aan. Een ICT Engineer van 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 Router meerwerk in rekening gebracht volgens de tarieven die gemeld staan in de overeenkomst. De router kan geleverd worden volgens 2 varianten nl. Kooprouter of Managed router via onze ICT Partner.

5.1 Kooprouter

De klant koopt de router en wordt direct eigenaar van de router. De router wordt tegen betaling van configuratie kosten door een ICT Engineer voorzien van een standaard configuratie en volgens afspraak na oplevering van de internetverbinding geïnstalleerd bij 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 overeenkomst.

5.2 Managed Router ICT Partner

Bij een Managed Router van de ICT Partner zorgt de ICT Partner voor de configuratie, monitoring, routerperformance en softwarepatches. Hierbij gelden de volgende voorwaarden:

- De managed router blijft i.v.m. het uitvoeren van de beheerwerkzaamheden tot het einde van de overeenkomst eigendom van de ICT Partner (daarna worden de technische gegevens en wachtwoorden overgedragen aan de klant). Wijzigingen op een Managed Router zijn inbegrepen en worden tijdens kantooruren uitgevoerd.
- De monitoring is proactief. Dit betekent dat de router continu in de gaten wordt gehouden door beheerders bij de ICT Partner en actief wordt ingegrepen als er zich problemen voordoen. De ICT Partner kan direct op afstand het probleem met de router aanpakken. Indien het probleem niet op afstand opgelost kan worden komt er een monteur bij u langs.

De keuze voor een Managed Router is afhankelijk van de gewenste bandbreedte. Op dit moment is de maximaal ondersteunde bandbreedte van Managed Routers 10 Gbit/s.

5.2.1 Serviceniveaus op de Managed router

	Managed	
	Standaard	24 x 7
Openingstijden storingsingang	Werkdagen 08:30-17:00	Maandag tot en met zondag 24 uur per dag
Responsetijd	<2 uur	<2 uur
Oplossen van stringen	Werkdagen 08:30-17:00	Maandag tot en met zondag 24 uur per dag
Herstelgarantie	√	√
Hardware herstel NBD	√	√
Hardware herstel <8 uur *		√
Kosteloos vervangen router	√	√
Proactieve monitoring	√	√
- Monitoring beschikbaarheid verbinding	√	√
- Push berichten bij verstoring	√	√
- Pro-actief controle en herstel bij verstoringen	√	√
Real-time inzicht in monitoringsportaal	√	√
* Enkel i.c.m. SLA-verbinding 24x7		

5.3 Eigen router

Als een klant de keuze maakt om **geen** router af te nemen bij CBG Connect of de ICT Partner, 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 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.

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. In geval van verstoringen is het bij een routerloze oplevering voor CBG Connect/ICT Partner lastiger om te constateren waar de problematiek vandaan komt. Een afstemming tussen een technische contactpersoon op locatie en CBG Connect/ICT Partner is in dit geval essentieel.

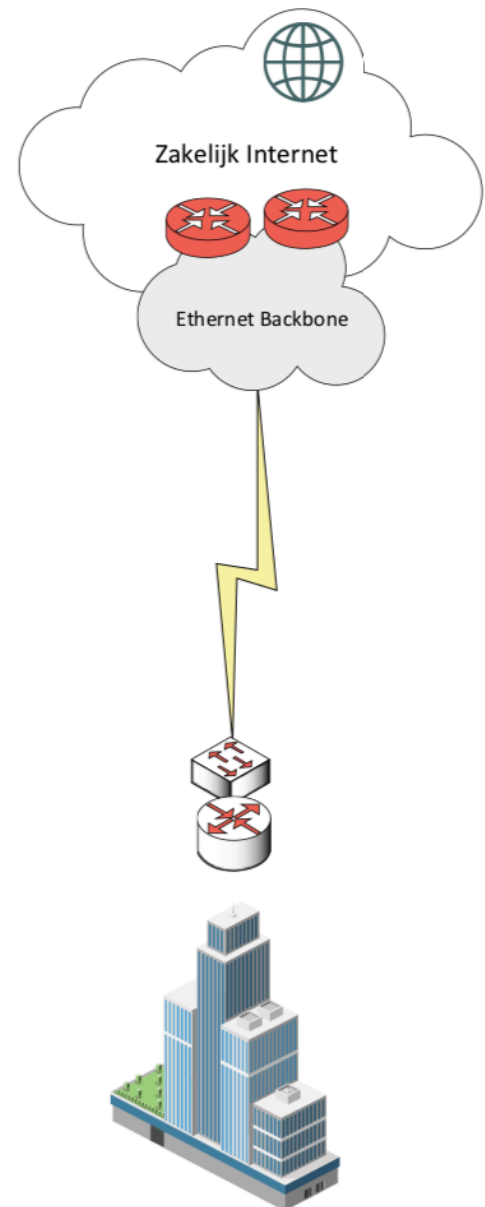
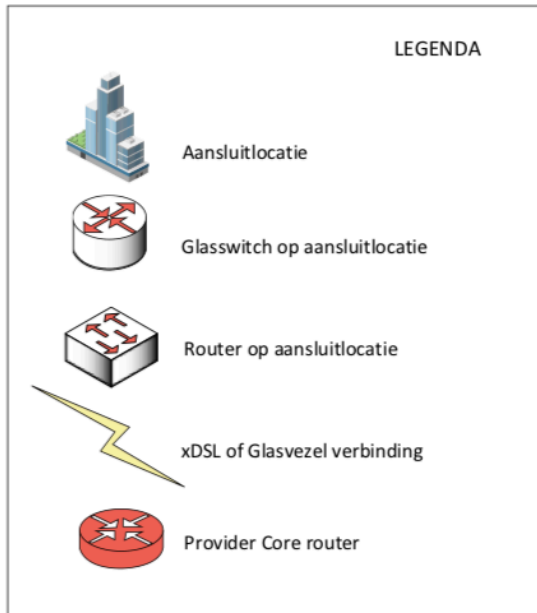
Uiteraard kan een ICT Engineer alsnog de configuratie en installatie werkzaamheden uitvoeren. Werkzaamheden worden in rekening gebracht op basis van nacalculatie tegen uurtarief routerconfiguratie, met een uiterste betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.

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/ICT Partner ten aanzien van de keuze van de router, de configuratie van de router of het uitvoeren van werkzaamheden door CBG Connect/ICT Partner, dan zullen deze werkzaamheden in rekening worden gebracht op basis van nacalculatie tegen uurtarief routerconfiguratie, met een uiterste betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.

6 Opbouw van Zakelijk Internet

Zakelijk internet biedt u een permanente en meest uitgebreide internetoplossing op iedere locatie in Nederland. De verbinding wordt ter plaatse afgemonteerd. Indien gewenst is dit ook inclusief een router.



7 Monitoring

7.1 Monitoring

In combinatie met een Managed Router wordt een monitorings-omgeving beschikbaar gesteld voor u als klant. Hiermee bieden we inzage in de performance van de dienstverlening van onze ICT Partner Datri.

Met behulp van monitoring is het mogelijk problemen met de hardware van uw systemen te signaleren, voordat deze problemen daadwerkelijk de bedrijfsvoering gaan storen. Op afstand kunnen diverse zaken worden gemonitord, waaronder Ping, Uptime, Lijnload en CPU-load. Middels monitoring wordt realtime inzicht geboden aan zowel de klant als de Servicedesk. Hierdoor wordt u op de hoogte gesteld wanneer hardware storingen zich voordoen of dreigen voor te doen. Preventief kunnen dreigende problemen worden onderzocht en actie worden ondernomen.

7.1.1 Ping

Met de sensor Ping kunnen we eenvoudig controleren of de router nog bereikbaar is via ons netwerk. Iedere 30 seconde wordt er een signaal gestuurd om dit te controleren. Tevens zien we in de rapporten terug binnen welke tijd wij een berichtje terug hebben gekregen. Dit noemen wij de latency. Als er data verloren gaat tijdens het versturen en het ontvangen van een Ping noemen wij dit packet loss. De packet loss wordt tijdens de Ping ook gemeten.



7.1.2 Uptime

SN MP System Uptime is een sensor dat de uptime van de router meet. Hierdoor kunnen we gemakkelijk aantonen of de router nog functioneert en hoeveel dagen, uren en minuten deze al functioneert.



7.1.3 Bandbreedte monitoring

Hierbij monitoren we het inkomende en uitgaande verkeer op de routers. We lezen alleen de actieve interface poorten uit.

7.1.4 CPU Load

De server CPU Load bewaakt de belasting van de processor van de router. Het is eenvoudig te zien op welk percentage van de maximale belasting van de router de router benut wordt.

8 ICT Partner Datri Servicedesk

De Servicedeks van ICT Partner Datri is bereikbaar voor het melden van storingen, het beantwoorden van gebruikersvragen en voor het aanvragen van werkzaamheden, al dan niet op locatie. De responstijd is gegarandeerd.

De Servicedesk is op kantoordagen- en tijden telefonisch bereikbaar via nummer +31(0)88-1850800 en per e-mail via support@datri.nl

Klanten met een 24-uur Servicedesk contract kunnen bovenstaand nummer 24 uur per dag, 365 dagen per jaar bereiken.

9 Procedure serviceverlening

Registratie

Elk contact met de Servicedesk en alle gerelateerde acties worden via een incidentnummer geregistreerd en vastgelegd. Daarmee wordt de afhandeling van incidenten binnen de overeengekomen tijd gegarandeerd en kan de totale performance van de Servicedesk worden bewaakt.

Opvolging

Ondersteuning vindt in eerste instantie telefonisch plaats. Bij complexere problemen kan de oplossing door de Servicedesk via remote control (het overnemen van apparatuur op afstand) worden gerealiseerd. Indien werkzaamheden van een technicus op locatie nodig zijn, kan dit door de Servicedesk worden ingepland.

10 Facturatie

10.1 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.

10.2 Maandelijke vaste kosten verbindingen en diensten

Voor verbindingen en diensten (maandelijke 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 maandelijke vaste kosten.

Wij attenderen u erop dat de 1^e factuur voor de maandelijke 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 periode worden berekend.

10.3 Maandelijke kosten voor Managed Router

Voor de maandelijke kosten voor de Managed Router 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 maandelijke vaste kosten van de Managed Router.

10.4 Inflatiecorrectie

De tarieven die gelden, kunnen jaarlijks worden geïndexeerd conform de regeling die het CBS bekend maakt.

11 Levering

11.1 Levertijd

De levertijd van de aangeboden apparatuur wordt in overleg met u vastgesteld. Standaard levertijd voor glasvezelverbinding is 20 weken na inleg van de opdracht. Bovenstaande levertijd zijn exclusief overmacht, zoals vorst, vervuilde grond of beletsel bij vergunning aanvragen.

CBG Connect is afhankelijk van oplevering door derde partijen en kan op geen enkele wijze invloed uitoefenen bij de provider om de wachttijd voor levering te verkorten.

11.2 Garantie

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

11.3 Vergoeding

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

11.4 Opzeggen bestaande internetverbinding

Indien van toepassing:

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. Wij attenderen u erop dat u de abonnementen pas na oplevering van uw nieuwe internetverbinding kunt opzeggen (i.v.m. bereikbaar blijven) hierdoor kan het mogelijk zijn dat u tijdelijk dubbele kosten heeft.

11.5 PPPoE en IPoE

Via de PPPoE techniek wordt een 'point to point' verbinding opgezet tussen uw router en de toegangsrouter van Corporate Internet of Zakelijk Internet. Uw IP-reeks en overige specifieke instellingen (zoals dhcp en subnetting) wordt tijdens de PPPoE authenticatiefase via een radiusserver van automatisch geconfigureerd. Bandbreedtes groter dan 100 Mbit/s maken verbinding tussen uw router en de toegangsrouter via IP over Ethernet (IPoE) (dit wordt ook wel een Numbered Link genoemd). Deze laatste techniek geeft minder belasting op de routers bij grotere bandbreedtes, maar vereist meer configuratie.

11.6 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.

Bij Zakelijk Internet wordt standaard 1 vast IPv4 adres geleverd. Heeft u er meer nodig dan kan dit tegen een meerprijs. Te alle tijden moet er voldaan worden aan de eisen van RIPE ten aanzien van extra uitgifte IP-adressen. CBG Connect helpt u verder indien u meer IP-adressen nodig hebt.

Door de enorme groei van het internet is zijn er IPv6 adressen beschikbaar. Wilt u een IPv6 IP-adres dan moet dit vooraf aangegeven zijn. De router moet ook geschikt zijn voor IPv6. IPv4 en IPv6 kunnen niet direct met elkaar communiceren.

12 Conditie

12.1 Contractduur

Alle Zakelijk Internetverbindingen die worden aangeboden hebben een contractduur van 36 maanden, tenzij er een andere termijn in de overeenkomst is afgesproken. De geldende contractduur wordt overeengekomen middels de getekende overeenkomst. 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 overeenkomst overeengekomen worden.

Wanneer een opzegging van een dienst binnen de contractduur plaatsvindt, brengt de serviceprovider een afkopsom rekening. De kosten voor deze voortijdige opzegging zijn voor rekening van klant.

12.2 Conditie Overeenkomst

- Deze Randvoorwaarden en Conditie zijn een onlosmakelijk deel van de Overeenkomst die u ontvangt.
- De Overeenkomst geeft u inzage in de prijzen van de Zakelijk Internetverbinding en overige diensten 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 leveren van de dienst, zijn voorbehouden.

12.3 Verwerking van een opdracht

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

- Een ondertekende Overeenkomst;
- 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). (Alleen de voorzijde van het legitimatiebewijs is van belang. Wij verzoeken u om het documentnummer rechts bovenin af te schermen i.v.m. AVG-regelgeving

13 Documenten

13.1 Voorwaarden, dienstbeschrijvingen en aanvullende documenten

Op de overeenkomst voor afname van een Zakelijk Internetdienst zijn de in 13.2 genoemde documenten, voorwaarden en eventuele beschikbare 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.

Algemene voorwaarden van CBG Connect, Randvoorwaarden en condities en eventueel beschikbare dienstbeschrijvingen kunt u inzien of downloaden via onze website. Voor een directe koppeling naar dit onderdeel van onze website klikt u op de hieronder gegeven link.

[Zakelijk Internet](#)

13.2 Prevaleren van de documenten

1.
 - Overeenkomst Zakelijk Internet
 - Randvoorwaarden en Conditie Zakelijk Internet en Datri Managed Router
2.
 - Alle eventueel beschikbare dienstbeschrijvingen die van toepassing zijn op de afgenomen diensten, dan wel de diensten die later toegevoegd worden aan de klantsituatie.
3.
 - Algemene Voorwaarden 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 controlemogelijkheden 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.