

Randvoorwaarden en Conditie Hosted Desktop

Bedrijf : {name}
Bezoekadres : {sadr}
PC / Plaats : {zipp}{city}
Postadres : {addr}
PC / Plaats : {zipc}{city}
Telefoon : {phoi}
Fax : {faxi}
Datum :

CBG Connect B.V.

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

Verkoop@cbgconnect.nl

Versie: 1.2
Maand: december 2016

Versie log

Versie	Datum	Door	Opmerking
1	8-2016	C. Schotanus	Opstart document
1.1.	13-09-2016	C. Schotanus	H 3. SLA wordt in apart document opgenomen
			H 5. Opdrachtproces: parafering SLA document H 7.4 verwerking van opdracht
1.2	20-12-2016	C. Schotanus	Aanpassing internetlinken i.v.m. nieuwe website

Inhoudsopgave

1	Introductie	4
2	Voortraject	5
2.1	Indicatieve Prijsopgave	5
2.2	Vooropname.....	5
2.3	Definitieve offerte	5
2.4	Stopzetten van het voortraject	6
2.5	Project Management kosten	6
3	Service Level Agreement	7
3.1	Servicemanagement	7
3.2	Werkwijze Service Levels	7
4	Facturatie	8
4.1	Startmoment Facturatie	8
4.2	Facturatie éénmalige kosten.....	8
4.3	Facturatie Maandelijkse vaste kosten.....	8
4.4	Upgraden en downgraden van aantal gebruikers.....	8
4.5	Meerverbruik van opslagruimte.....	9
4.6	Inflatiecorrectie	9
5	Levering	9
5.1	Levertijd.....	9
5.2	Aanleveren van licenties t.b.v. Applicaties.....	10
5.3	Migratie.....	10
5.4	Oude omgeving tijdelijk behouden	10
5.5	Protocol van Oplevering.....	10
6	Opdracht proces	11
7	Conditie	11
7.1	Contractduur	11
7.2	Opzeggen van de overeenkomst	11
7.3	Offerte condities	11
7.4	Verwerking van een opdracht	12
8	Documenten	13
8.1	Voorwaarden, dienstbeschrijvingen en aanvullende documenten	13
8.2	Prevaleren van de documenten	13
9	Over CBG Connect en ISG	13

1 Introductie

Hartelijk dank voor uw belangstelling voor de Hosted Desktop oplossing die wij u kunnen bieden via Service Provider **Internedservices Group B.V** (ISG). ISG is sinds 2016 een volledig onderdeel van KPN geworden, en biedt een groot scala aan hoogwaardige Hosted IT- oplossingen. Technologische ontwikkelingen, diverse behoeften en veeleisendheid van gebruikers en systemen leveren vaak een dynamische, maar ook complexe situatie op. Daarom maakt KPN Excellence Business Partner CBG Connect het u zo eenvoudig mogelijk. Dat doen we met de DeskHub™ oplossing.

Met Hosted Desktop, onderdeel van de DeskHub™ -oplossing, hebben uw medewerkers altijd en overal toegang tot alle data en applicaties van uw bedrijf. Vanaf elke computer, laptop, tablet of mobile device. Het enige dat u nodig heeft is toegang tot internet. Het geheel van capaciteit, applicaties en data wordt overgebracht naar een centrale locatie van Internedservices: een veilig, ISO-gecertificeerd, Nederlands datacenter.

Zo bent u in staat u werkplekbeheer centraal te regelen, nieuwe werkplekken snel uit te rollen en tegelijk de productiviteit te verhogen. Bovendien maken de geïntegreerde Microsoft-applicaties Hosted Exchange, SharePoint en Lync de samenwerking tussen collega's op afstand heel eenvoudig. Uiteraard zorgt Internedservices ervoor dat uw bedrijf kritische gegevens compleet veilig zijn op het DeskHub™ - platform. Bij de standaard Hosted Desktop oplossing betaalt u maandelijks voor wat u gebruikt.

Op grond van de door u verstrekte gegevens hebben wij een offerte samengesteld voor het leveren van de Hosted Desktop oplossing.

In dit document geven wij uitgebreide informatie over de Randvoorwaarden en Conditie die van toepassing zijn op de Hosted Desktop oplossing. Wij willen u erop wijzen dat de dienst Hosted Desktop via CBG Connect door ISG wordt geleverd en dat de implementatie wordt uitgevoerd door CBG Connect. Deze combinatie van dienstverlening zorgt ervoor dat zowel de Algemene Voorwaarden en Randvoorwaarden van ISG als van CBG Connect van toepassing zijn.

2 Voortraject

2.1 Indicatieve Prijsopgave

De overgang naar een nieuw platform moet soepel verlopen. Om dit te garanderen zorgen CBG Connect en ISG voor een gedegen plan en een strak gecoördineerde uitvoering.

Voordat er een definitieve offerte bij ISG wordt aangevraagd, ontvangt u van CBG Connect een Indicatieve Prijsopgave. Deze Indicatieve Prijsopgave wordt samengesteld op basis van de gegevens die verzameld worden via de inventarisatievragen uit het document Hosted Desktop Stappenplan. De Indicatieve Prijsopgave is nog geen officiële offerte. De Prijsopgave geeft u wel een redelijk inzicht in de éénmalige kosten en de maandelijkse kosten van de Hosted Desktop.

Aangezien het hier niet om een officiële offerte gaat kunnen er door beide partijen geen rechten aan worden ontleend en moet het document als puur informatief worden gezien. Uitzondering op voorgaande is dat CBG Connect wel gerechtigd is om gemaakte kosten zoals vermeld in 2.3 in rekening te brengen. CBG Connect vraagt u om het document te ondertekenen als intentieverklaring waardoor u aangeeft dat u nog steeds geïnteresseerd bent in het afnemen van de Hosted Desktop oplossing.

2.2 Vooropname

Als u akkoord gaat met de Indicatieve Prijsopgave zal er door een ICT Engineer van CBG Connect een vooropname op locatie worden uitgevoerd. In overleg wordt er een afspraak ingepland. Deze vooropname heeft als doel om de uitgevoerde inventarisatie te finetunen. Het kan zijn dat niet alle informatie op het moment van inventarisatie beschikbaar was, of dat de gegeven informatie onvolledig was. Mocht er in uw organisatie een systeembeheerder werkzaam zijn, dan is het wellicht een goed idee om deze werknemer bij de vooropname te betrekken. Uiteraard indien dit mogelijk is.

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 door onze ICT Engineer samen met een door u aangewezen medewerker of derde persoon worden uitgevoerd.

Bij de inventarisatie is 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 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 Prijsopgave.

Na de vooropname zullen de beschikbare gegevens doorgestuurd worden naar ISG voor het opmaken van een offerte.

2.3 Definitieve offerte

Op grond van de toegestuurde gegevens stelt ISG een offerte samen. Deze offerte wordt door ISG naar CBG Connect gestuurd. De ICT Engineer van CBG Connect controleert de offerte aan de hand van de aan ISG verstrekte gegevens. Na deze controle en goedkeuring krijgt u een definitieve offerte van CBG Connect toegestuurd. Deze offerte dient u ter bevestiging van de overeenkomst ondertekend retour te zenden aan CBG Connect.

Na ondertekening van de definitieve offerte zal de Delivery Manager van ISG en de ICT Engineer van CBG Connect de oplevering van uw oplossing gaan begeleiden. De ICT Engineer van CBG Connect is van de start tot en met de oplevering van het platform uw directe aanspreekpunt.

2.4 Stopzetten van het voortraject

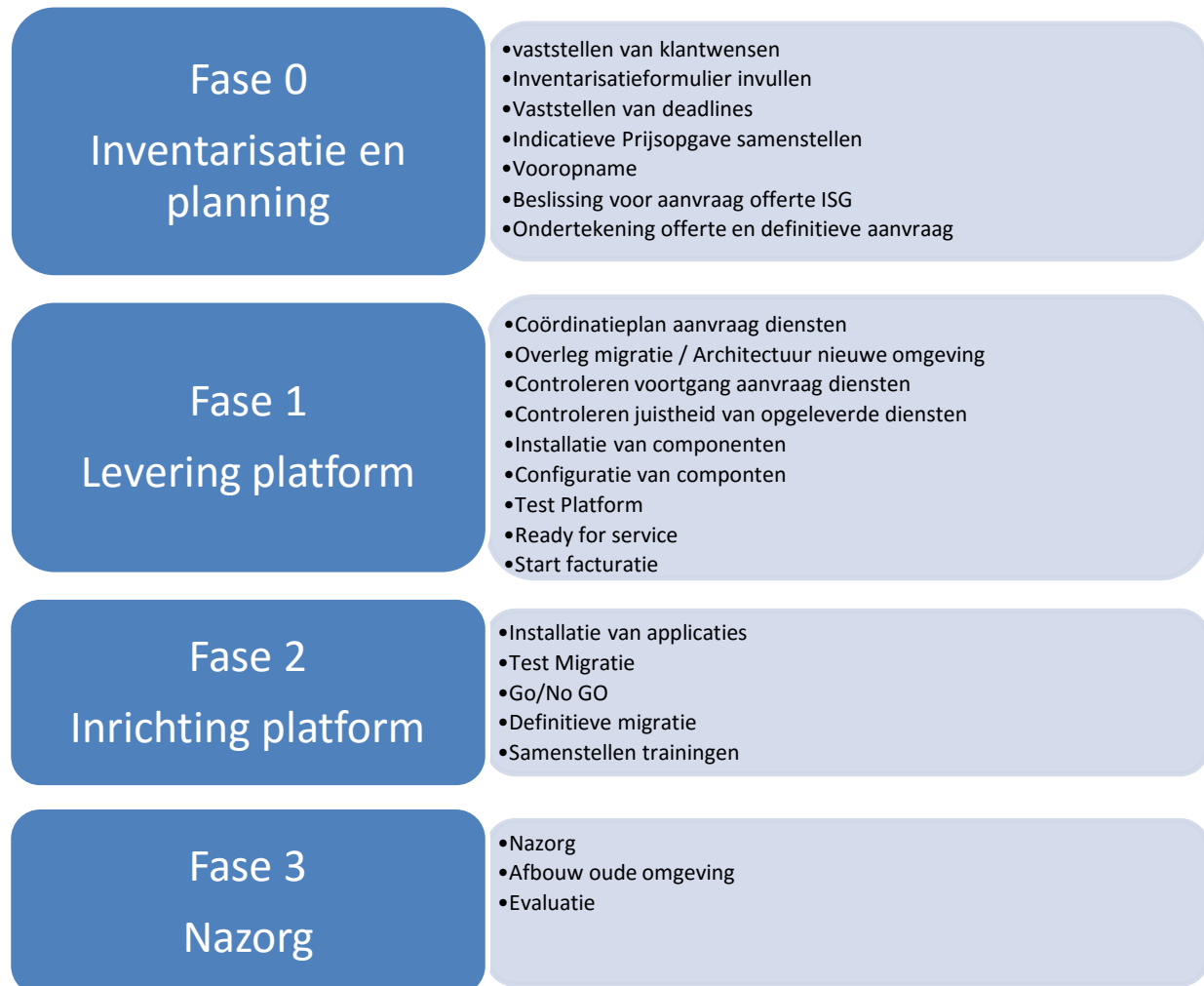
Mocht er besloten worden dat u afziet van de afname van de Hosted Desktop oplossing, dan worden de gemaakte kosten van de Vooropname, eventuele extra kosten van het maken van de netwerktekening en de gemaakte voorrijkosten in rekening gebracht. Deze éénmalige kosten worden gefactureerd op basis van een uiterste betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum. De factuur wordt digitaal verzonden naar een door de klant aan te geven e-mailadres binnen de organisatie.

2.5 Project Management kosten

Voor de uitrol van de Hosted Desktop oplossing 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 vindt u 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 kunnen hebben op de Project Management kosten. Afhankelijk van de klantsituatie zullen sommige kosten voor consultancy ed apart worden berekend.



3 Service Level Agreement

3.1 Servicemanagement

Omdat uw IT-oplossing een onmisbare rol speelt in uw bedrijfsprocessen, moet deze natuurlijk betrouwbaar zijn. CBG Connect biedt u daarom een Service Level agreement aan. Hierin worden de garanties, die CBG Connect in samenwerking met ISG biedt, vastgelegd.

De standaard Hosted Desktop oplossing heeft een Service Window Platina. De kosten van het Service Window Platina zijn al verwerkt in het maandbedrag. Wordt er in de Hosted Desktop oplossing gebruik gemaakt van extra servers, dan kan er per server een Service Window afgesproken worden. Deze kosten worden meegenomen in het maandbedrag dat per server gefactureerd wordt.

In de navolgende tabel zijn de afspraken per Service Window weergegeven.

	Brons	Zilver	Goud	Platina
Service Window	kantoortijden	24x7	24x7	24x7
Reactietijd prio 1 kantoortijden	4 uur	2 uur	1 uur	30 minuten
Reactietijd prio 1 buiten kantoortijden	nvt	8 uur	4 uur	45 minuten
Beschikbaarheid (enkelvoudig)	95%	97%	98%	99%
Beschikbaarheid (redundant)	95%	99,7%	99,8%	99,9%
Beschikbaarheid (twin datacenter)	95%	99,90%	99,96%	99,99%



Service Window alleen voor Hosted Desktop standaard diensten

3.2 Werkwijze Service Levels

CBG Connect en ISG kunnen door de aard van het medium internet niet garanderen dat er altijd communicatie over het internet mogelijk is, of dat er altijd een verbinding tot stand kan worden gebracht met een andere machine aangesloten op het internet. Er is sprake van niet beschikbaar zijn als een dienst van ISG als gevolg van een niet geplande gebeurtenis voor geen enkele gebruiker bruikbaar is. Als een dienst slechts voor bepaalde gebruikers onbruikbaar is, of niet correct functioneert, is er sprake van een incident, waarbij de dienst op zich als beschikbaar wordt aangemerkt.

De verantwoordelijkheid van CBG Connect en ISG met betrekking tot beschikbaarheid zoals geformuleerd in het SLA is niet van toepassing op storingen indien:

- Geplande werkzaamheden worden uitgevoerd binnen het maintenance window.
- De storing optreedt als gevolg van storing in de telecommunicatiestructuur van derden zoals beschreven in de algemene voorwaarden van ISG. (Bijv. Landelijke internetstoringen of storingen in de local loop (verbinding tussen wijkcentrale en bedrijfslocatie) of storing veroorzaakt door schade door werkzaamheden aan het internetplatform (bijvoorbeeld schade aan kabels door graafwerkzaamheden)

- De storing optreedt als gevolg van storing in de stroominfrastructuur van derden buiten het datacenter.
- Een uitval veroorzaakt wordt door een door de klant aangevraagde wijziging.
- Een uitval veroorzaakt wordt door storingen of onjuiste configuratie van klantenapparatuur.
- Een uitval veroorzaakt wordt door ongeautoriseerde wijzigingen door personeel van de klanten in de ISG-apparatuur van de klant.
- Een uitval veroorzaakt wordt door omstandigheden op de locatie van de klant (bijvoorbeeld stroomvoorziening, klimaat, huisvesting, uitschakeling, etc.).
- Overmacht zoals gedefinieerd in de algemene voorwaarden van ISG.

Meer afspraken omtrent het SLA vindt u in het officiële document Service Level Agreement van ISG. Dit document wordt bij de officiële offerte ter inzage en parafering voor akkoord overhandigd.

4 Facturatie

4.1 Startmoment Facturatie

ISG levert in Fase 1 de werkende infrastructuur op volgens afgesproken specificaties en draagt deze dan over aan u als klant. Na de oplevering door ISG start ook het facturatieproces. Wij attenderen u erop dat pas na de oplevering van het platform gestart kan worden met de migratie van gegevens en het operationeel maken van het platform in uw organisatie. Doelstelling is om de migratie zo snel mogelijk op te starten na oplevering van het platform.

4.2 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.

4.3 Facturatie Maandelijkse vaste kosten

Voor de maandelijkse kosten voor de Hosted Desktop oplossing ontvangt u een maandfactuur. 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.

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 periode tot de nieuwe maand worden berekend.

4.4 Upgraden en downgraden van aantal gebruikers

Het is mogelijk om het aantal gebruikers te upgraden of downgraden. Bij het uitvoeren van een upgrade zullen de verschuldigde kosten voor de periode in de huidige maand achteraf extra worden geïncasseerd. Indien er een downgrade uitgevoerd wordt, zullen de teveel betaalde kosten gecrediteerd worden.

CBG Connect wijst u erop dat indien er gedurende een maand een groot aantal up- en downgrades uitgevoerd worden, zij gerechtigd is een nacalculatie te maken op basis van het hoogst aantal gebruikers van die bewuste maand. Dit ter voorkoming dat er misbruik wordt gemaakt van het maandelijks up- en downgraden van gebruikers. CBG Connect kan de eindklant om extra informatie vragen met betrekking tot het up- en downgrade gedrag van het aantal gebruikers. Het kan namelijk een structurele zaak zijn, waarbij het misschien mogelijk is om een goed onderlinge afspraak hierover te maken.

4.5 Meerverbruik van opslagruimte

Voor bestanden is per gebruiker 5 GB beschikbaar. Meerverbruik leidt tot een nacalculatie. Dit wordt als volgt berekend:

$$\text{Meerverbruik} = \text{gebruikte File storage organisatie} - (\text{aantal gebruikers per organisatie} \times 5 \text{ GB}).$$

Voor Hosted Exchange is per gebruiker 1 GB beschikbaar. Meerverbruik leidt tot een nacalculatie. Dit wordt als volgt berekend:

$$\text{Meerverbruik} = \text{gebruikte Hosted Exchange storage organisatie} - (\text{aantal gebruikers per organisatie} \times 1 \text{ GB}).$$

Voor Back-up is per gebruiker 3 GB beschikbaar. Meerverbruik leidt tot een nacalculatie. Dit wordt als volgt berekend:

$$\text{Meerverbruik} = \text{gebruikte back-up storage organisatie} - (\text{aantal gebruikers per organisatie} \times 3 \text{ GB}).$$

De nacalculatie tarieven zijn opgenomen in offerte.

Factuur voor meerverbruik van opslagruimte wordt digitaal verzonden naar een door u op te geven e-mailadres. Het factuur bedrag wordt doormiddel van een automatische incasso achteraf geïncasseerd. Het incasseren kan een losse incasso zijn, of wordt meegenomen in de incasso voor de nieuwe maand. Dergelijke extra kosten zullen een variabel incassobedrag veroorzaken.

4.6 Inflatiecorrectie

ISG is gerechtigd jaarlijks haar prijzen en tarieven te verhogen met een percentage gelijk aan het stijgingspercentage ten opzichte van het voorgaande jaar, gebaseerd op de Consumenten Prijsindex zoals gepubliceerd door het CBS. CBG Connect zal deze prijs en tariefverhoging volgen indien deze van toepassing is.

5 Levering

5.1 Levertijd

Bij het aanvragen van de definitieve offerte bij ISG zal er navraag gedaan worden op welke termijn een oplevering kan plaats vinden. In overleg tussen de 3 partijen (nl. ISG, CBG Connect en de klant) wordt er een geschikte datum afgesproken. De doorlooptijd van een opdracht is afhankelijk van de klantomgeving die aangemaakt moet worden. Bijvoorbeeld bij een klantomgeving tot maximaal 40 gebruikers met een standaard Hosted Desktop oplossing is de verwachting dat de doorlooptijd maximaal 11 dagen is. Zodra er extra servers afgenomen worden in de Hosted Desktop oplossing gaat het om maatwerk en is de doorlooptijd langer.

Alle door ISG en CBG Connect opgegeven opleveringstermijnen gelden altijd bij benadering en zijn nimmer fataal. Indien de voortgang van werkzaamheden vertraging dreigt te ondervinden dan wel heeft ondervonden, wordt opdrachtgever hiervan geïnformeerd. ISG en CBG Connect kunnen voor termijnoverschrijding niet verder aansprakelijk worden gesteld.

5.2 Aanleveren van licenties t.b.v. Applicaties

Wanneer bij de Hosted Desktop oplossing gebruik gemaakt gaat worden van een applicatieserver, dan is de opdrachtgever verantwoordelijk voor het afnemen van voldoende licenties bij de applicatieleverancier. Het is de taak van de opdrachtgever om de gegevens omtrent de licenties openbaar te maken aan CBG Connect en ISG, zodat noodzakelijke werkzaamheden uitgevoerd kunnen worden om een werkende situatie op te leveren. Opdrachtgever vrijwaart CBG Connect en ISG van vorderingen van derden inzake intellectuele eigendomsrechten betrekking hebbende op de Applicaties zoals hiervoor bedoeld.

5.3 Migratie

CBG Connect ondersteunt u bij de verhuizing van data naar de nieuwe omgeving. Deze werkzaamheden zijn voor iedere klantomgeving anders. Daarom voert CBG Connect deze migratie/configuratietaakzaamheden uit op urenbasis en nacalculatie. Het uurtarief van deze dienstverlening kunt u terugvinden in de offerte.

CBG Connect gaat ervan uit dat tijdens de voorbereidingen naar de overgang van de nieuwe situatie alle benodigde informatie door opdrachtgever is gedeeld. CBG Connect kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor het verdwijnen van bestanden gedurende migratie of het niet meer benaderbaar zijn van bestanden.

Hieronder geven wij u een korte weergave van de meest gebruikelijke procedure voor migratie: *(let op: hieronder gegeven procedure is een indicatie van de werkzaamheden)*

- Migratie team bestaat uit een ICT Engineer van CBG Connect en een door de klant opgezette interne werkgroep migratie. (bijv. Eigenaar/leidinggevende en Systeembeheerder)
- Tijdens overleg wordt bepaald welke data wel of niet wordt overgezet.
- Er wordt tevens bepaald hoe de architectuur van de nieuwe omgeving eruit moet gaan zien.
- Er wordt gesproken over de rechten structuur.
- Na oplevering van de Hosted Desktop omgeving is het tijd om de omgeving in te delen.
- Te migreren data wordt op een vrijdag op een harde schijf geplaatst.
- Na het importeren van data op deze schijf, mogen er geen wijzigingen meer doorgevoerd worden. Deze gegevens worden namelijk niet gemigreerd.
- Harde schijf gaat naar ISG
- De data wordt in het weekend in de klantomgeving geplaatst.
- Maandag is de data beschikbaar via de Hosted Desktop omgeving.
- Afhankelijk van het te volgen traject wil dit niet betekenen dat alle medewerkers ook die maandag direct gebruik kunnen maken van de gegevens.

5.4 Oude omgeving tijdelijk behouden

ISG en CBG Connect adviseren u om de oude omgeving met data minimaal 3 maanden intact te laten. (Indien dit mogelijk is) Wanneer bestanden corrupt, verminkt of niet meer vindbaar zijn kunnen deze wellicht terug gevonden worden in de oude omgeving. Uiteraard bent u hiertoe niet verplicht. Zoals eerder vermeld kunnen ISG of CBG Connect niet verantwoordelijk gesteld worden voor het verdwijnen, corrupt raken of het verminken van bestanden voor, tijdens of na de migratie.

5.5 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. Deze ondertekening is feitelijk gezien het moment dat CBG Connect een definitieve overdracht heeft gedaan van het project Hosted Desktop.

6 Opdracht proces

Om een zo duidelijk mogelijk beeld te geven van het opdracht proces volgt er hieronder en samenvatting van alle stappen die genomen gaan worden.

1. Telefonisch eerste contact met de klant
2. Inventarisatie van de wensen van de klant
3. Samenstellen van de Indicatieve Prijsopgave
4. Beslismoment met betrekking tot de Indicatieve prijsopgave
5. Bij akkoord volgt ondertekening van de Indicatieve prijsopgave en parafering van de Randvoorwaarden en Conditie van de Hosted Desktop
6. Vooropname wordt ingepland en uitgevoerd
7. Eventuele aanpassing kunnen overlegd worden
8. Benodigde informatie wordt doorgegeven aan ISG (Interned Service Group)
9. ISG stelt een offerte samen op basis van de ontvangen informatie
10. ISG verstuurd de offerte naar CBG Connect
11. CBG Connect controleert de offerte
12. De offerte informatie wordt met de klant gedeeld middels een Definitieve Offerte
13. Beslismoment met betrekking tot de Definitieve Offerte Hosted Desktop
14. Bij akkoord volgt ondertekening van de Definitieve Offerte Hosted Desktop.
15. Parafering officiële document Service Level Agreement
16. De order wordt ingelegd bij ISG
17. ISG start met het uitrollen van de Hosted Desktop oplossing.

Nadat ISG start met het implementeren van de klantomgeving wordt er een opleverplan besproken. Zodra ISG aangeeft dat de klant omgeving gereed is, kunnen de werkzaamheden voor CBG Connect van start gaan.

7 Conditie

7.1 Contractduur

Er wordt uitgegaan van een standaard contractperiode van 12 maanden.

7.2 Opzeggen van de overeenkomst

Er wordt uitgegaan van een standaard contractperiode van 12 maanden. Het contract wordt daarna stilzweigend verlengd. Na deze 12 maanden kunt u het contract schriftelijk opzeggen met een opzeggingstermijn van 2 maanden.

7.3 Offerte conditie

Het document Randvoorwaarden en Conditie Hosted Desktop, is een onlosmakelijk onderdeel van de overeenkomst die gesloten wordt tussen CBG Connect, ISG en u als klant. Bij akkoord verzoeken wij u om de getekende Indicatieve Prijsopgave en de geparafeerde Randvoorwaarden en Conditie retour te sturen naar CBG Connect. In een latere fase van het project ontvangt u een Definitieve Offerte voor de Hosted Desktop. Het door u reeds geparafeerde document Randvoorwaarden en Conditie is ook voor de Definitieve Offerte van toepassing.

- Genoemde prijzen in de Indicatieve Prijsopgave en Definitieve Offerte Hosted Desktop zijn per stuk, in euro's, exclusief B.T.W. en onder voorbehoud van prijswijzigingen van toeleveranciers.
- Genoemde tarieven zijn gebaseerd op de overeengekomen contractduur.
- De Indicatieve Prijsopgave en de Definitieve Offerte Hosted Desktop zijn in beginsel geldig volgens de aangegeven tijdsindicatie die genoemd wordt in de documenten.

- Arbeidsuren waarvan wordt aangegeven dat deze op basis van nacalculatie worden gefactureerd, worden berekend volgens de opgegeven tarieven in de ondertekende Indicatieve Prijsopgave/Definitieve Offerte.
- Eenmalige kosten en arbeidsuren op basis van nacalculatie worden middels een digitale factuur aangeboden en hebben een uiterste betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.
- Bij akkoord van de overkomst wordt ook akkoord gegeven voor het vooraf automatisch incasseren van verschuldigde maandelijkse vergoeding voor geleverde diensten.
- Bij akkoord van de overeenkomst wordt ook akkoord gegeven op het achteraf automatisch incasseren van meerverbruik van opslagruimte/extra gebruikers.
- Op de Indicatieve Prijsopgave en de Definitieve Offerte Hosted Desktop zijn de Algemene voorwaarden van Interned Service Group en de Algemene voorwaarden van CBG Connect van toepassing.
- Meerwerk wordt verricht in overleg met u als klant. Bij directe noodzakelijke actie wordt dit mondeling met u afgestemd en wordt er op dat moment of achteraf schriftelijk bevestigd.
- Meerwerk op later tijdstip wordt via een aanvullende opdracht uitgevoerd en wordt vooraf schriftelijk met u afgestemd en wordt na akkoord ingepland/aangevraagd/uitgevoerd.

Tenzij anders vermeld, zijn alle prijzen gebaseerd op de uitvoering van de werkzaamheden tijdens kantooruren van maandag tot en met vrijdag tussen 8:30 uur en 17:00 uur. In geval van onduidelijkheid over de van toepassing zijnde tarieven, gelden de officiële tarieven zoals deze vermeld staan in de offerte. Werkzaamheden buiten kantooruren zullen volgens een nader overeen te komen tarief uitgevoerd worden.

CBG Connect en ISG sturen aan op een vlotte doorgang van projecten. Beide partijen kunnen in geen enkel geval aansprakelijk gesteld worden voor de stagnatie van werkzaamheden/vertraging van doorloop van het project welke door overmacht situaties of oorzaken die buiten de verantwoordelijkheid of bevoegdheid van CBG Connect en ISG vallen worden veroorzaakt.

CBG Connect en ISG spannen zich beide in om zo transparant mogelijk te zijn in de te volgen stappen in het proces van de overgang naar de Hosted Desktop oplossing. Mochten de werkzaamheden uitlopen dan wordt een aanpassing van de planning met u besproken.

7.4 Verwerking van een opdracht

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

- Een ondertekende Indicatieve Prijsopgave
- Een geparafeerde versie Randvoorwaarden en Conditie Hosted Desktop
- Kopie uittreksel Kamer van Koophandel (bij nieuwe klanten);
- Kopie legitimatiebewijs van tekenbevoegde, volgens Kamer van Koophandel (bij nieuwe klanten).

Bij akkoord van de Definitieve Offerte Hosted Desktop:

- Een ondertekende Definitieve Offerte Hosted Desktop
- Geparafeerd officieel document Service Level Agreement

Overige benodigde documenten zijn in het eerste stadium al toegestuurd. Indien CBG Connect deze nog niet ontvangen heeft, wordt u daarover geïnformeerd.

Bij akkoord bevinden van de Indicatieve Prijsopgave en Definitieve Offerte verzoeken wij u deze ondertekend, inclusief de geparafeerde Randvoorwaarden en Conditie Hosted Desktop, retour te zenden aan CBG Connect. Via e-mail verkoop@cbgconnect.nl of per fax naar 0228 56 6079.

8 Documenten

8.1 Voorwaarden, dienstbeschrijvingen en aanvullende documenten

Op de Indicatieve Prijsopgave en de Definitieve Offerte Hosted Desktop zijn de volgende documenten, voorwaarden en dienstbeschrijvingen van toepassing. Bij tegenstrijdigheid van de bepalingen wordt bij een conflict volgens onderstaande rangorde gezocht naar een oplossing voor alle partijen.

Aangezien wij ernaar streven het Connect 1 Platform overzichtelijk en inzichtelijk te maken, hebben wij voor alle modules 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 Hosted Desktop](#) (ctrl+ linker muisknop klikken)

8.2 Prevaleren van de documenten

1.

- Indicatieve Prijsopgave Hosted Desktop
- Definitieve Offerte Hosted Desktop
- Officieel document Service Level Agreement
- Randvoorwaarden en Conditie Hosted Desktop

2.

- Alle dienstbeschrijvingen die van toepassing zijn op de afgenomen diensten zoals die vermeld staan bij de Voorwaarden Hosted Desktop

3.

- Algemene Voorwaarden van CBG Connect
- Algemene Voorwaarden ISG

9 Over CBG Connect en ISG

Bedrijven die hun ICT uitbesteden aan KPN Excellence partner CBG Connect en KPN-dochteronderneming ISG kunnen vertrouwen op continuïteit en expertise. Bovendien mag uitbesteding geen afstand scheppen. CBG Connect en ISG zijn zich daar zeer van bewust. Klanten van CBG Connect en ISG, vertrouwen op haar professionals alsof het eigen collega's zijn. CBG Connect en ISG adviseren, realiseren en beheren bedrijfskritische ICT-oplossingen die bijdragen aan het succes van haar klanten.

- 100% Nederlandse organisatie met garantie dat uw data in NL is.
- Uw data in bewaarde handen door drievoudige ISO-certificering.
- 24 uur per dag, 7 dagen per week ondersteuning.
- Toegewijde professionals met de juiste ervaring en opleiding.
- Slimme IT-oplossingen die passen bij uw organisatie.