

Randvoorwaarden en Conditie

KPN ÉÉN MKB

CBG Connect B.V.

Tel: +31228 56 60 70

Verkoop@cbgconnect.nl

Versie: 6.0

Maand: mei 2020

Versie log

Versie	Datum	Door	Opmerking
1	6-2016	C. Schotanus	Opstart document
2.0	7-11-2016	C. Schotanus	Nieuwe design
			H 3. Vooropname toegevoegd
			H 5.3 Verlies van mobiel en blokkeren van simkaart
2.1	20-12-2016	C. Schotanus	Aanpassen internetlinken i.v.m. nieuwe website
3	01-02-2017	C. Schotanus	Vereenvoudigen informatie Projectkosten H2
			Informatie stappenplan plaatsen bij Vooropname H3
			Toevoegen nieuwe dienst Connect Secure VoIP H6
3.1	07-06-2017	C. Schotanus	H4.1 Toevoegen informatie Waarschuwings- en blokkeringslimiet en vb. servicenummers
4.0	20-06-2017	C. Schotanus	H9.7 aanpassing informatie i.v.m. vervallen roaming kosten Europa
			H7 Training toegevoegd
4.1	06-07-2017	C. Schotanus	H8 optimaliseren informatie mbt router en switch
5.0	13-10-2017	C. Schotanus	Let op: Door nieuwe procedure met een Indicatieve en Definitieve offerte zijn de hoofdstuk nrs. zoals genoemd in de vorige aanpassing gewijzigd.
5.1	17-05-2018	C. Schotanus	H4. Aanpassen tekst Waarschuwing en blokkeringslimiet. Vanuit KPN wordt alleen een waarschuwingslimiet ingesteld.
5.2.	08-08-2018	C. Schotanus	Hoofdstuk toevoegen ivm AVG en verwerkersovereenkomst
5.3	23-2-2019	C. Schotanus	Aanpassing naam Zapper naar MijnGesprek Aanpassing informatie Fair use Policy Connect Secure VOIP
5.4	28-5-2019	C. Schotanus	Aanpassing H7 trainingen
5.5	12-11-2019	C. Schotanus	Aanpassing internetlinken
6.0	19-5-2020	C. Schotanus	Aanpassing Hoofdstuk 1 Indicatieve en Definitieve offerte informatie verdwijnt Vooropname wordt Fysieke Locatie Controle Controle en aanpassen internetlinken

Inhoudsopgave

1	Voortraject	5
1.1	Fysieke Locatie Controle	5
1.2	Stopzetten van het voortraject	6
2	Project Management kosten	7
3	Installatie	7
3.1	De onderaannemer	8
4	Gesprekstarieven	8
4.1	Waarschuwinglimiet	8
5	Service Level Agreement	9
5.1	Storingen	9
5.2	Wijzigingen	10
5.3	Verlies en diefstal van mobiele telefoon	10
6	Connect Secure VoIP	10
7	Training	12
7.1	De vier training modules	12
7.1.1	Module 1: KPN ÉÉN Basis	12
7.1.2	Module 2: Apps en Software	12
7.1.3	Module 3: Call Center/Receptioniste.....	13
7.1.4	Module 4: Beheer	13
7.2	Training op eigen werkplek	13
7.3	Training per groep	13
7.4	Trainingsruimte bij groepstrainingen.....	14
8	Installatie KPN ÉÉN 2.0	14
8.1	De router	14
8.2	De switch	14
9	Duidelijke afspraken	15
9.1	Bestellen	15
9.2	Leveringsvoorwaarden	16
9.3	Opleveringsproces van KPN ÉÉN in fasen.....	16
9.4	Opzeggen, verhuizen, contractovername en meer.....	17
9.5	IP-Range en opzeggen bestaande abonnementen	17
9.6	Poort 25 Policy.....	18
9.7	Downgraden van mobiele SIM Only abonnementen	18
9.8	Mobiel bellen en internet in het buitenland	19
9.9	Bellen naar services- en internationale nummers.....	19
9.10	Connect Secure diensten in KPN ÉÉN	19
10	Facturatie	20
11	Contractduur en Conditie	21

12 Voorwaarden	22
12.1 Voorwaarden KPN	22
12.2 Voorwaarden CBG Connect	22
13 AVG en Verwerkersovereenkomst	23

1 Voortraject

Aan de hand van de gegevens die de accountmanager en de ICT Engineer tijdens een persoonlijk of telefonisch gesprek hebben verzameld, is er een offerte voor u samengesteld. Doelstelling van CBG Connect is dat deze offerte zo nauwkeurig mogelijk aansluit op de door u aangegeven gewenste situatie. Maar als specialist op het gebied van het aanbieden en opleveren van VoIP telefonie oplossingen, hebben wij de ervaring dat tijdens een eerste bezoek of telefonisch gesprek niet alle aspecten van VoIP duidelijk naar voren komen. Om een soepele overgang te garanderen naar KPN ÉÉN, zorgt CBG Connect voor een gedegen plan en een gecoördineerde uitvoering.

Om tijdens de oplevering van het project zo min mogelijk geconfronteerd te worden met onverwachte zaken, hebben wij de Fysieke Locatie Controle, welke uitgevoerd wordt door een ICT Engineer van CBG Connect, als standaard werkzaamheden ingebouwd in ons KPN ÉÉN leverproces. Eventuele kleine toevoegingen die benodigd zijn om een goed werkende VoIP oplossing aan te bieden, worden in een mutatieformulier geoffreerd, zodat er niet een gehele nieuwe offerte ondertekend hoeft te worden. Dit getekende mutatieformulier wordt bij aanvang van de overeenkomst een integraal onderdeel van de basisovereenkomst (de getekende offerte).

Mocht blijken dat na het uitvoeren van de Fysieke Locatie Controle deze offerte dusdanig aangepast moet worden en dat u toch wilt afzien van de opdracht, dan worden alleen de kosten van de Fysieke Locatie controle, de eventueel gemaakte netwerktekening en de gemaakte voorrijkosten in rekening gebracht.

1.1 Fysieke Locatie Controle

Als u akkoord gaat met de offerte, dan zal er door een ICT Engineer van CBG Connect een Fysieke Locatie Controle worden uitgevoerd. In overleg wordt er een afspraak ingepland. De Fysieke Locatie Controle zal ongeveer 2 uur duren. Indien de accountmanager een langere tijdsduur voorziet dan wordt u hierover geïnformeerd. Mocht er in uw organisatie een systeembeheerder werkzaam zijn, dan is het wellicht een goed idee om deze medewerker bij de Fysieke Locatie Controle te betrekken. Uiteraard indien mogelijk.

Aan de hand van de gegevens die tijdens de telefonische vooropname met de accountmanager en de ICT Engineer zijn doorgenomen, wordt de werkelijk situatie op locatie nog eens gecontroleerd. Het gaat hier om een controle op de gebruikers omgeving en de technische omgeving.

Gebruikersomgeving:

Tijdens de telefonische vooropname heeft u al diverse informatie gedeeld die van belang is om een goed beeld te vormen van de huidige situatie. Bijvoorbeeld:

- Informatie over huidige telefonie en internet leverancier.
- Per medewerker weergeven van 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.

Veel van bovengenoemde informatie moet verwerkt worden in een nummerplan/call flow. Deze call flow wordt tijdens de locatie controle nogmaals met u besproken, zodat voor de installatie en de configuratie er een duidelijk beeld is ontstaan hoe KPN ÉÉN op uw locatie ingericht gaat worden.

Is er toch geen nummerplan/call flow aanwezig, dan wordt deze in overleg en volgens uw visie samengesteld. Het aanmaken van een nieuw nummerplan/call flow of het grotendeels wijzigen van een bestaand nummerplan/call flow wordt uitgevoerd op basis van nacalculatie van uren.

Mocht het noodzakelijk zijn om een netwerktekening te maken en dit niet binnen de tijdsduur van de Fysieke Locatie Controle valt, dan worden deze werkzaamheden op basis van nacalculatie van uren gefactureerd.

Technische omgeving:

Verder wordt er tijdens de Fysieke Locatie Controle ook een controle gedaan op bestaande bekabeling en het telefonie- en computernetwerk. Het is belangrijk dat de ICT Engineer toegang krijgt tot de technische ruimte waar de installatie van apparatuur gaat plaats vinden, en dat hij ook toegang heeft tot de ruimten waar telefonie- en computer aansluitingen gewenst zijn.

Voor het uitvoeren van een volledige Fysieke Locatie Controle 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 Fysieke Locatie Controle uiteraard in samenwerking met een door u aangewezen medewerker of derde persoon worden uitgevoerd.

Deze Fysieke Locatie Controle heeft als doel de implementatie van KPN ÉÉN zo vlekkeloos mogelijk uit te voeren. Des al niet te min kan het voorkomen dat er tijdens de implementatie nog wijzigingen voorkomen. Wijzigingen die voortkomen uit de Fysieke Locatie Controle worden middels een mutatieformulier ter goedkeuring aangeboden. Wijzigingen die naar voren komen tijdens implementatie van de oplossing worden ook via een mutatieformulier ter goedkeuring aangeboden. Het mutatieformulier wordt een integraal onderdeel van de overeenkomst.

Alle gegevens van de Fysieke Locatie Controle worden opgenomen in het Stappenplan. Dit rapport wordt met de accountmanager besproken. Zoals hiervoor al is aangegeven worden eventuele benodigde extra producten of diensten geoffreerd middels een mutatieformulier.

Kort een aantal punten van het document Stappenplan:

- Vooropname informatie samengesteld door Accountmanager
- Vooropname informatie samengesteld door ICT Engineer
- Samenstellen van het nummerplan
- Uitvoeren van een Fysieke Locatie Controle
- Bepaling van de omvang van het project
- Planning voorbereidende werkzaamheden

1.2 Stopzetten van het voortraject

Besluit u uiteindelijk dat u geen gebruik wilt maken van de KPN ÉÉN dienst en is de Fysieke Locatie Controle al door CBG Connect uitgevoerd, dan zullen de kosten voor de Fysieke Locatie Controle, 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 KPN ÉÉN in uw organisatie worden kosten voor Project Management in rekening gebracht. Deze kosten komen voort uit de metingen die CBG Connect inzet om het project zo efficiënt mogelijk uit te voeren. 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 KPN ÉÉN platform voor een totaal communicatieoplossing goed te laten verlopen krijgt u bij aanvang van het traject al bezoek van onze ICT Engineer. Hij zal samen met de accountmanager een inventarisatie 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 (noodstroomvoorziening) aan te sluiten. Meer informatie kunt u opvragen bij uw accountmanagerover.
- Het realiseren van vrij toegankelijke ruimten, (gescheiden) kabelgoten, buizen, inbouwdozen en vloerzuilen van voldoende capaciteit.
- Het aanleggen van een bedrijfsaardpunt. 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 KPN ÉÉN afgenomen wordt, kan het voorkomen 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 Gesprekstarieven

Bij het afsluiten van KPN ÉÉN wordt het Vast bellen direct geleverd vanuit het betrouwbare netwerk van KPN. Heeft u gekozen voor **Kantoor Onbeperkt** of **Bedrijf Connect Kanaal onbeperkt** dan zijn de belkosten voor bellen naar vaste en mobiele nummers in Nederland afgekocht. Niet inbegrepen zijn de belkosten naar servicenummers en bellen naar het buitenland.

Bellen naar Servicenummers zoals o.a. 090x/18xy/084/087/066/067-nummers worden door KPN apart in rekening gebracht. Indien u belt naar internationale nummers brengt KPN de kosten voor bellen naar het internationale nummer in rekening. Daarnaast ook de kosten voor het 'gebeld worden' in het buitenland.

Een overzicht van de gesprekstarieven kunt u vinden op <https://www.kpn.com/mobiel-abonnement/tarieven.htm>

Kies op deze website pagina voor het onderdeel "Download overige tarieven mobiel"

CBG Connect kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor tussentijdse wijzigingen van beltarieven door KPN, dan wel het niet up to date zijn van de informatie.

4.1 Waarschuwingslimiet

CBG Connect adviseert u om voor bellen naar servicenummers (oa. 0900x, 087x, 084x, 067x 01888x etc.) en bellen naar internationale nummers een waarschuwingslimiet aan te geven. (U kunt als uitgangspunt bijvoorbeeld een gemiddeld bedrag aan kosten uit het verleden aangeven) Deze limiet zorgt ervoor dat CBG Connect een waarschuwing ontvangt indien de aangegeven limiet bereikt wordt. Het instellen van een waarschuwingslimiet moeten ervoor zorgen dat u als klant niet geconfronteerd wordt met onvoorziene kosten en dat misbruik van de verbinding wordt voorkomen. De limiet kunnen op aanvraag verhoogd of verlaagd worden. CBG Connect en KPN kunnen niet aansprakelijk gesteld worden voor misbruik of oneigenlijk gebruik van de klant/derden van het KPN ÉÉN platform. Kosten/gevolgschade die voortkomen uit het negeren van limiet sms/waarschuwingen vanuit CBG/KPN, hacken, misbruik en oneigenlijk gebruik kunnen niet verhaald worden bij CBG Connect en KPN. Gebruik van datakaartjes in randapparatuur (Mifi) waar niet direct zicht is op de hoogte van het verbruik, zijn op eigen verantwoording van de klant.

5 Service Level Agreement

5.1 Storingen

CBG Connect en KPN streven ernaar om de kwaliteit en continuïteit van de dienst zo goed mogelijk te waarborgen.

Voor eventuele storingen is CBG Connect 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar. 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 hieronder vermelde oplostijden.
- 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.

Service Level agreement	KPI: Beschikbaarheid	KPI: Hersteltijd
Premium 24x7	99,90%	< 8 uur (klokuren)
Standaard (volgende werkdag)	99,60%	< 8 kantooruren
Instap (best effort)	95,00%	Best effort

- 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.
- KPN 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 KPN-oplossing.

Servicelevel agreements die in de losse dienstbeschrijvingen van KPN 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 direct bij een storing contact op nemen met CBG Connect via het bekende telefoonnummer. Buitenkantooruren kunt u gebruik maken van het storingscode nummer dat afgegeven is.

5.2 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.

5.3 Verlies en diefstal van mobiele telefoon

Voor het blokkeren van de simkaart, bij verlies of diefstal van uw mobiele telefoon, kunt u 24 x 7 contact opnemen met CBG Connect.

6 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
- Inleggen van tickets en eventueel doorzetten van vragen en problemen naar KPN
- Ondersteuning MijnGesprek
- Ondersteuning Telefoon Centrale Beheer App
- Beheer van documentatie met betrekking tot gebruikersprofielen
- Beheer van wachtwoorden van telefoontoestellen
- Onderhoud doormiddel van firmware updates

Dienstverlening Connect Secure VoIP is beschikbaar tijdens kantooruren van maandag tot en met vrijdag tussen 8:30 uur en 17:00 uur, met uitzondering van de gebruikelijke feestdagen volgens de Nederlandse kalender.

Volgende werkzaamheden vallen NIET onder Connect Secure VoIP

- Configuratie van de Telefooncentrale
- Configuratie van IP-toestellen
- Software installaties en ondersteuning
- Installaties en ondersteuning van andere externe tools die gekoppeld zijn aan de telefooncentrale
- MijnGesprek-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 ongeachte 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 plaats tijdens kantooruren van maandag tot en met vrijdag tussen 8:30 uur en 17:00 uur, met uitzondering van de gebruikelijke feestdagen volgens de Nederlandse kalender.

Facturatie Connect Secure VoIP

Connect Secure VoIP per licentie wordt gefactureerd als maandelijks vaste kosten. Zie hoofdstuk Facturatie voor meer informatie.

7 Training

De overgang naar een KPN ÉÉN 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 KPN ÉÉN 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

7.1 De vier training modules

7.1.1 Module 1: KPN ÉÉN Basis

De module KPN ÉÉN 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 KPN ÉÉN, de medewerkers bekend zijn met wat KPN ÉÉN 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 sessie besproken

- Introductieronde: Wie zijn wij van CBG Connect, wie bent u en wat zijn de doelstellingen.
- Basis uitleg over KPN ÉÉN, de Call Flow, 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.

7.1.2 Module 2: Apps en Software

De module Apps en Software is van toepassing als er in de organisatie gewerkt gaat worden met bijvoorbeeld de Mijn Gesprek app, of als er gebruik gemaakt gaat worden van Software Integratie Outlook.

Volgende onderwerpen worden o.a. tijdens de sessie besproken

Zapper

- Activatie van de Mijn Gesprek 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.

Software Integratie Outlook

- Hoe werkt de Software Integratie Outlook.
- Uitleg koppeling met Outlook.
- Gesprekken bedienen vanaf de desktop situatie.

7.1.3 Module 3: Call Center/Receptioniste

Module 3 is van toepassing als er voor de nieuwe KPN ÉÉN 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.

7.1.4 Module 4: Beheer

In deze module worden een aantal aspecten van het beheer van het KPN ÉÉN platform besproken. Tot een bepaald niveau is het via de Beheer Portal mogelijk, om als klant, in de KPN ÉÉN centrale 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 vanuit CBG Connect via WhatsApp
- Doornemen van de csp reporter.
- Doornemen van het belang van WhatsApp en de reporter bij storingen.

7.2 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.

7.3 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.

7.4 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.

8 Installatie KPN ÉÉN 2.0

8.1 De 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.

Wij attenderen u erop dat in opdracht van KPN altijd een router geleverd wordt via CBG Connect. Dit in verband met het werkend opleveren van de KPN ÉÉN dienst.

Afhankelijk van de verbinding die afgenomen wordt is er door KPN bepaald of de te leveren router als leenrouter beschikbaar wordt gesteld of als kooprouter. Bij een leenrouter wordt er maandelijks door CBG een bedrag voor gebruik van de router geïncasseerd. Bij een kooprouter koopt de klant een router via CBG Connect. De klant is in dit geval ook eigenaar van het hardware product.

8.2 De 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.

De 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.

9 Duidelijke afspraken

9.1 Bestellen

Staat uw definitieve keuze vast? Door het ondertekenen van de offerte verstrekt u ons en KPN de opdracht.

Verwerking van een opdracht:

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

- Ondertekende offerte KPN ÉÉN;
- Een ondertekende KPN Overeenkomst;
- Compleet ingevuld en ondertekend porteringsformulier;
- Kopie uittreksel Kamer van Koophandel (bij nieuwe klanten) (Uittreksel mag niet ouder dan 6 maanden zijn)
- Een kopie legitimatiebewijs van de volgens Kamer van Koophandel tekenbevoegde persoon. (Alleen de voorzijde van het legitimatiebewijs is van belang. Wij verzoeken u om het document nummer rechts bovenin af te schermen i.v.m. AVG-regelgeving)

Opdrachtprocedure

Met ondertekening van de offerte geeft u CBG Connect de opdracht om de KPN ÉÉN dienst bij u in de organisatie te installeren. Na ontvangst van de ondertekende offerte zullen wij samen met u het leveringsproces bespreken, zodat er een opleveringsrichtdatum bekend wordt. Let wel, CBG Connect is afhankelijk van derden voor oplevering van verbindingen en diensten. CBG Connect kan niet verantwoordelijk worden gesteld, voor uitstel van oplevering, door derden, van aangevraagde verbindingen en diensten.

Machtiging

Door ondertekening van de offerte geeft u de machtiging aan CBG Connect om de KPN-formulieren behorende bij de dienst KPN ÉÉN verder af te handelen en aan te leveren aan KPN. Doelstelling hiervan is het snel en clean aanleveren van de formulieren waardoor de opdracht geen administratieve vertraging oploopt.

9.2 Leveringsvoorwaarden

Levertijd

De levertijd van de aangeboden apparatuur wordt in overleg met u vastgesteld. Standaard levertijd bedraagt 6 weken na ontvangst van uw opdracht. (Let op: de installatietermijn van KPN ÉÉN is afhankelijk van de oplevering van de benodigde verbindingen) Levertijd Glasvezelverbinding is 20 weken na inleg van de opdracht.

Voor mobiele telefonie van andere providers als KPN Zakelijke Markt, gelden de normale porteringsregels van nummer migratie nadat de looptijd van het contract voorbij is en meestal geldt een opzegtermijn van 3 maanden.

Garantie

Op geleverde apparatuur wordt conform het bepaalde in toepasselijke Algemene Voorwaarden gerekend vanaf de levering, gedurende één jaar garantie gegeven, met uitzondering van accupakketten voor de handsets waarop een garantieperiode van 3 maanden van toepassing is.

De garantietermijn op de installatie bedraagt 3 maanden. Indien levering op verschillende momenten plaatsvindt ontvangt u per gedeelte een bevestiging (protocol) van levering, en gaat de garantietermijn vanaf dat moment in.

Bevestiging van Oplevering

De technische indienststelling van KPN ÉÉN vindt plaats aan de hand van een test en korte begeleiding van CBG Connect, waarna beide partijen de Bevestiging van Oplevering ondertekenen.

Vergoeding

KPN is gerechtigd de tarieven te wijzigen conform het bepaalde in de toepasselijke Algemene Voorwaarden. Bij tariefwijzigingen zal CBG Connect deze volgen.

9.3 Opleveringsproces van KPN ÉÉN 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
- Porteren van telefoonnummers
- Overstap naar nieuwe telefonie omgeving

Fase 3: Nazorg

- Training op locatie
- Nazorg CBG op locatie, finetunen en vragen
- Opzeggen oude verbindingen door klant
- Documentatie en Technische oplevering
- Evaluatie

9.4 Opzeggen, verhuizen, contractovername en meer

Opzeggen

De looptijd van KPN ÉÉN is afhankelijk van de door u gekozen contractduur. Beëindiging van de overeenkomst dient schriftelijk te gebeuren met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand voor het einde van de contractduur. Na afloop van de contractduur kunt u maandelijks schriftelijk opzeggen. Indien opzegging binnen de contractduur plaatsvindt, brengt KPN u een afkoopsom in rekening. De kosten voor de resterende termijnen tot het einde van het contract brengt KPN u in 1 keer in rekening.

Verhuizen

U kunt KPN ÉÉN meeverhuizen naar een ander adres. De mogelijkheden van de verbinding op het nieuwe adres hangen uiteraard af van de beschikbaarheid op de nieuwe locatie. Indien u in hetzelfde netnummergebied blijft, kunt u uw telefoonnummer(s) meeverhuizen. Anders krijgt u nieuwe nummers. Als u een statutaire vestiging houdt in het oude netnummergebied, kunt u uw telefoonnummer(s) wel meeverhuizen. KPN brengt u kosten voor de verhuizing in rekening. CBG Connect adviseert u graag en stuurt u een offerte.

Wanneer het, binnen uw contracttermijn, niet mogelijk is KPN ÉÉN op uw nieuwe locatie te installeren omdat de benodigde bandbreedte niet leverbaar is dan geldt het volgende:

- Als u andere zakelijke KPN-producten bestelt voor zowel vast als mobiel dan brengt KPN u geen afkoopsom in rekening
- Kiest u niet voor een van de andere zakelijke producten dan brengt KPN u de normale afkoopsom in rekening

Overzetten van bestaande producten

Indien u reeds bestaande producten bij KPN heeft, is het onder speciale voorwaarden mogelijk deze over te laten zetten naar KPN ÉÉN. Voor meer informatie kunt u met ons contact opnemen.

Contractovername

Het is mogelijk om uw contract over te zetten naar een andere contractant als de aansluiting van KPN ÉÉN op hetzelfde adres blijft. De kosten van de contractovername worden in rekening gebracht bij de nieuwe contractant. U ontvangt een factuur waarin de kosten zijn berekend tot en met de overnamedatum. De nieuwe contractant krijgt een factuur waarin de kosten zijn berekend vanaf de datum van contractovername. Neem voor meer informatie contact op met CBG Connect.

9.5 IP-Range en opzeggen bestaande abonnementen

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.

Opzeggen bestaande internetverbindingen

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.

Opzeggen vaste telefoonnummers

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 of vroegtijdig opzeggen van het abonnement. Wij attenderen u erop dat u de abonnementen pas na oplevering van uw nieuwe telefoniesituatie kunt opzeggen.

Opzeggen mobiele telefoonnummers

Het moment waarop uw mobiele telefoonnummers worden overgezet naar de nieuwe SIM-Kaarten stemmen wij met u af. Op die manier waarborgen wij uw telefonische bereikbaarheid. Wij regelen zowel het overzetten van uw nummer als het opzeggen bij uw oude leverancier.

9.6 Poort 25 Policy

Bij uw KPN ÉÉN-oplossing kunt u ook een internetverbinding afnemen.

De internetverbinding staat vanuit veiligheidsoverwegingen standaard voor inkomend internetverkeer dicht (poort 25 (SMTP) wordt om veiligheidsredenen niet opengezet). Dit houdt in dat u wel naar het internet kunt vanuit uw netwerk, maar dat er vanuit het internet geen toegang tot uw netwerk is.

Om toch applicaties vanuit het internet op uw bedrijfsnetwerk mogelijk te maken, moeten er poorten vanuit het internet naar uw bedrijfsapplicatie opengezet gaan worden (port forwarding). Bijvoorbeeld: u draait uw eigen webserver die vanuit het internet bereikbaar moet zijn. Hiervoor is het nodig poort 80 (http) open te zetten naar uw webserver.

Het openen van poorten geschiedt uitsluitend in opdracht van en op risico van de opdrachtgever. CBG Connect kan in geen enkel geval aansprakelijk gesteld worden voor schade die voortvloeit uit het open zetten van de poorten. Opdrachtgever is zich ervan bewust dat het openzetten van poorten een beveiligingsrisico met zich mee kan dragen en dat de opdrachtgever zelf verantwoordelijk is voor eventuele problemen of schade die voortvloeien uit het openzetten van poorten. Aanvragen voor port forwarding kunt u per e-mail doorgeven. U dient hierbij aan te geven welke poort met welk protocol naar welk host-adres moet worden vrijgegeven. Bijvoorbeeld: webserver poort 80 tcp host: 192.168.0.200

Aan het open en dichtzetten van poorten zijn na oplevering éénmalige kosten verbonden.

De installatie van de internetverbinding gaat tot aan de router. Neem voor het aanpassen van applicaties die gebruikmaken van deze verbinding contact op met uw systeembeheerder of ICT-partner. Het is raadzaam dat uw beheerder aanwezig is tijdens de installatie van KPN ÉÉN. Dit om de applicaties te testen en om gezamenlijk te bepalen welke poorten (zie boven) er opengezet moeten worden.

9.7 Downgraden van mobiele SIM Only abonnementen

In de dienst KPN ÉÉN zijn diverse mobiele abonnementen af te sluiten. Indien er mobiele SIM Only abonnementen afgenomen worden, is het toegestaan om tijdens de contractduur 25% van de afgenomen abonnementen af te stoten.

Heeft u regulier abonnementen afgesloten dan is bovengenoemde niet mogelijk.

Onder reguliere abonnementen vallen de volgende items:

Mobiel Onbepakt min/SMS

Mobiel 150 min en 150 SMS

Mobiel 1 GB, Onbepakt min/SMS

Mobiel 1 GB, 150 min en 150 SMS

Mobiel 2 GB, Onbepakt min/SMS

Mobiel 2 GB, 150 min en 150 SMS

Mobiel 10 GB, Onbepakt min/SMS

Mobiel 10 GB, 150 min en 150 SMS
Mobiel 20 GB, Onbeperkt min/SMS
Mobiel 20 GB, 150 min en 150 SMS
Mobiel 50 GB, Onbeperkt min/SMS
Mobiel 50 GB, 150 min en 150 SMS
Mobiel 100 GB, Onbeperkt min/SMS
Mobiel 100 GB, 150 min en 150 SMS
Mobiel 1 GB Data SIM
Mobiel 2 GB Data SIM
Mobiel 10 GB Data SIM
Mobiel 20 GB Data SIM
Mobiel 50 GB Data SIM
Mobiel 100 GB Data SIM

Meer informatie over de mobiele abonnementen kunt u terugvinden in de KPN-dienstbeschrijving **Mobiel**.

9.8 Mobiel bellen en internet in het buitenland

Per 15 juni 2017 geldt dat roaming kosten voor EU landen niet meer van toepassing zijn. Meer informatie over deze nieuwe regeling kunt u terugvinden in de dienstbeschrijving **Mobiel bellen en Internet**. Tevens vindt u in deze dienstbeschrijving ook meer informatie over het gebruik van mobiel bellen en internet buiten Europa.

9.9 Bellen naar services- en internationale nummers

Kijk voor de actuele gesprekstarieven van KPN ÉÉN op:

- kpn.com/kpneen
- De tarieven vindt u onder het tabblad 'Tarieven'
- Indien u belt naar 090x/18xy/084/087/066/067-nummers brengt KPN deze kosten apart in rekening
- Indien u belt naar internationale nummers brengt KPN de kosten voor bellen naar het internationale nummer in rekening. Daarnaast ook de kosten voor het 'gebeld worden' in het buitenland.

9.10 Connect Secure diensten in KPN ÉÉN

Voor de Connect Secure dienst van CBG Connect zijn een dienstbeschrijving en Algemene Voorwaarden voor Connect Secure beschikbaar, deze kunt u terugvinden op de website van CBG Connect. Bij afname van een Connect Secure dienst bij een KPN ÉÉN opdracht, gelden de volgende aanvullende voorwaarden:

- Hardware producten zoals een router, switch of Wi-Fi access point worden bij afname van een Connect Secure dienst door een ICT Engineer van CBG Connect, of een door CBG Connect aangestuurde onderaannemer, geïnstalleerd;
- Voor betaling van de éénmalige kosten ontvangt u een digitale factuur. Deze wordt verzonden naar een door de klant aan te geven email adres. Deze factuur heeft een uiterste betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.
- Betaling van maandelijkse kosten geschiedt vooraf middels automatische incasso op basis van een digitaal verzonden factuur naar door de klant aan te geven email adres;
- Volmacht voor het incasseren van de maandelijkse kosten geeft u middels ondertekenen van de KPN ÉÉN offerte.

10 Facturatie

U ontvangt uw factuur voor de periodieke kosten van KPN ÉÉN via CBG Connect, uw Excellence business partner van KPN. CBG Connect voert een automatische incasso uit voor het verschuldigde periodieke bedrag. CBG Connect zorgt ervoor dat het verschuldigde bedrag voor KPN ÉÉN (incl. btw) aan KPN wordt betaald.

Reden voor deze manier van incasseren is, dat wetgeving voorschrijft dat alleen diegene die het product maakt/de dienst levert een factuur mag uitreiken en daarover ook de btw afdraagt.

Voor uw financiële administratie is het nodig de btw-bedragen van de originele KPN ÉÉN factuur te verwerken.

Als u vragen hebt over de facturering kunt u terecht op kpn.com/zakelijkefactuur. Via voornoemd webadres kunt u naar de inlogportal van KPN Insight gaan. Via deze portal kunt u de factuurspecificaties van uw KPN ÉÉN oplossing inzien. <https://insight.kpn.com/login/login#/login>

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 uiterste betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum. De inleg van de opdracht voor de KPN ÉÉN diensten wordt gestart na ontvangst van het gehele bedrag van deze factuur.

Facturatie maandelijkse vaste kosten

Na activeren van de diensten start ook direct de facturatie. De facturen worden geïnd middels een verplichte automatische incasso. U vindt de volmacht voor automatische incasso in de offerte.

U ontvangt maandelijks een factuur van CBG Connect met daarop:

- Maandelijkse kosten van afgenomen Connect Secure diensten
- Maandelijkse kosten van afgenomen Connect Secure VoIP diensten (indien van toepassing)
- Eventuele kosten voor op uw verzoek geleverde diensten of werkzaamheden

U ontvangt maandelijks een factuur van CBG Connect met daarop:

- Totaalbedrag van KPN ÉÉN dienst. Let op: Dit bedrag is inclusief B.T.W.

Een gespecificeerde factuur van uw KPN ÉÉN dienst kunt u inzien via de **KPN Insight Portal**. Hier vindt u ook het B.T.W.-bedrag terug. Tijdens de oplevering van KPN ÉÉN zal een medewerker van CBG Connect samen met u de Insight omgeving activeren.

De gespecificeerde KPN-factuur laat de volgende items zien:

- De abonnementskosten voor de komende maand.
- De verbruikskosten (internationaal, betaalde servicenummers, betaalde sms-diensten e.d.) die buiten KPN ÉÉN dienstverlening vallen.
- Eventuele kosten van op uw verzoek door CBG Connect uitgevoerde wijzigingen aan uw KPN ÉÉN dienst.

Voor uw B.T.W.-administratie dient u de B.T.W.-bedragen van de originele KPN ÉÉN-factuur te verwerken.

Inflatiecorrectie

De tarieven die gelden voor KPN ÉÉN kunnen jaarlijks worden geïndexeerd conform de CBS Consumenten-prijsindex. Tarieven die gelden voor Connect Secure diensten die geleverd worden door CBG Connect zullen op gelijkwaardige wijze geïndexeerd worden.

11 Contractduur en Conditie

Contractduur

Looptijd van KPN ÉÉN is afhankelijk van de door u gekozen contractduur. Het is mogelijk dat ingeval van aanbiedingen er voor een bepaald onderdeel van de KPN ÉÉN dienst een langere contractduur geldt. (bijv. aanbiedingen voor de verbinding)

Beëindiging van de overeenkomst dient schriftelijk te gebeuren met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand voor het einde van de contractduur of de verlengingsperiode. Na afloop van de contractduur kunt maandelijks schriftelijk opzeggen. Indien opzegging binnen de contractduur plaatsvindt, brengt KPN u een afkoopsom in rekening. De kosten voor de resterende termijnen tot het einde van het contract brengt KPN u in 1 keer in rekening.

Conditie

- Genoemde prijzen zijn per stuk, in euro's, exclusief B.T.W. en onder voorbehoud van prijswijzigingen toeleveranciers. Prijzen van Ciscoapparatuur kunnen sterk wisselen i.v.m. dollarkoers. Bij extreme wijzigingen wordt u hierover geïnformeerd. Wij attenderen u erop dat indien de prijs wijzigt tijdens het offerte traject dat dan de verkoopprijs gaat gelden die op moment van productbestelling van toepassing is.
- Genoemde tarieven zijn gebaseerd op een overeengekomen contractduur met een schriftelijk opzegtermijn van uiterlijk 1 maand voor einde contractperiode.
- Deze offerte is in beginsel geldig tot 14 dagen na dagtekening
- Factuur verzending vanuit CBG Connect zal digitaal zijn, naar een door de klant aan te geven e-mailadres.
- Producten en werkzaamheden worden digitaal gefactureerd met een uiterste betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.
- Diensten worden middels een verplichte automatische incasso maandelijks vooraf geïncasseerd, ten zij anders vermeld.
- Uitverkocht of niet meer leverbaar van producten is voorbehouden.
- Het document **Randvoorwaarden en Conditie KPN ÉÉN MKB** is bij akkoord een onlosmakelijk onderdeel van de KPN ÉÉN dienst.

Prijsafspraken

- Alle prijzen zijn exclusief montagekosten tenzij anders aangegeven.
- Alle prijzen zijn exclusief wijzigingen in netwerkstructuur en aanvullende oplossingen.
- Alle prijzen zijn exclusief wijzigingen van de openbare infrastructuur en aanvullende oplossingen.
- Meerwerk wordt uitsluitend verricht nadat door u schriftelijk een aanvullende opdracht is verstrekt.

Tenzij anders vermeld, zijn alle prijzen gebaseerd op de uitvoering van de werkzaamheden tijdens kantooruren. 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 stuurt aan op een vlotte doorgang van projecten. Wordt de directe werkuitvoering door oorzaken buiten de verantwoordelijkheid of bevoegdheid van CBG Connect/KPN belemmerd, dan worden de hieruit voortvloeiende kosten apart in rekening gebracht.

12 Voorwaarden

12.1 Voorwaarden KPN

Omdat KPN ÉÉN een geïntegreerd product is, gelden er diverse voorwaarden. Allereerst gelden de specifieke voorwaarden van KPN ÉÉN (beschreven in de offerte). Daarnaast gelden de volgende voorwaarden. Dit is afhankelijk van de oplossingen die u afneemt.

- Algemene Leveringsvoorwaarden van KPN
- Algemene Voorwaarden Mobiele Telecomdiensten
- Algemene Voorwaarden Elektronische Communicatiediensten
- Aanvullende Voorwaarden Zakelijke Elektronische communicatiediensten
- Aanvullende Voorwaarden Zakelijk Mobiel
- Aanvullende Voorwaarden voor Zakelijke Datadiensten
- Aanvullende Voorwaarden Mobile Device Manager
- Aanvullende Gebruiksvoorwaarden voor Online Microsoft Diensten
- Algemene dienstbeschrijving KPN ÉÉN
- Dienstbeschrijving Vast Internet
- Dienstbeschrijving Mobiel
- Dienstbeschrijving Vast bellen
- Dienstbeschrijving Cloud

Deze voorwaarden kunt u inzien op kpn.com/allevoorwaarden

Als extra service geven wij ook via de CBG Connect website een overzicht van de [Voorwaarden KPN ÉÉN](#) (ctrl+ linker muisknop klikken)

12.2 Voorwaarden CBG Connect

Voor de diensten en producten die u afneemt van CBG Connect gelden de volgende voorwaarden. Dit is afhankelijk van de diensten die u afneemt van CBG Connect.

- Algemene Voorwaarden van CBG Connect
- Algemene voorwaarden Connect Secure 2.0
- Dienstbeschrijving Connect Secure Property

Deze documenten kunt u inzien op:

[Voorwaarden KPN ÉÉN](#)

(Indien u deze offerte digitaal leest, kunt u doormiddel van ctrl + klikken op de link rechtstreeks naar de voorwaarden gaan.)

Bron: KPN en CBG Connect

13 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.