

Randvoorwaarden en Conditie Microsoft 365

CBG Connect B.V.

Tel: +31228 56 60 70

Verkoop@cbgconnect.nl

Versie: 3.0

Maand: 4 mei 2020

Versie log

Versie	Datum	Door	Opmerking
1	25 januari 2017	C. Schotanus	Opstart document
	31 januari 2017	C. Schotanus	Feedback interne afdelingen verwerkt
2	16 maart 2017	C. Schotanus	H3.2.2 Extra informatie over wat niet onder de dienstverlening valt. Extra informatie inzake een bedrijfskritische situatie.
2.1	6 juni 2018	C. Schotanus	Kwartaalfacturatie is omgezet naar maandfacturatie
3.0	4 mei 2020	C. Schotanus	Aanpassing benaming Microsoft 365 naar Microsoft 365 en daar waar licentie namen genoemd worden zullen deze ook aangepast worden. Teven toevoeging informatie inzake Kaspersky Microsoft 365 Security

Inhoudsopgave

1	Introductie	4
2	Voortraject	5
2.1	Vooropname	5
2.2	Stopzetten van het voortraject	5
2.3	Project Management kosten	5
3	Service Level Agreement	6
3.1	Service management	6
3.2	Service en Wijzigingen	6
3.2.1	Standaard	6
3.2.2	Connect Secure 365	7
3.3	Aanvragen nieuwe licenties	9
4	Kaspersky Security for Microsoft 365	10
5	Facturatie	10
5.1	Startmoment Facturatie	10
5.2	Facturatie éénmalige kosten	10
5.2.1	Uitleg éénmalige kosten Microsoft 365 Business Basic	10
5.2.2	Uitleg éénmalige kosten Microsoft 365 Business Standard	10
5.2.3	Uitleg éénmalige kosten Microsoft 365 Business Premium	11
5.2.4	Uitleg éénmalige kosten Microsoft 365 Apps for Business	11
5.3	Facturatie Maandelijkse vaste kosten	11
5.4	Upgraden en downgraden van aantal gebruikers	11
5.4.1	Upgraden en downgrade van Kaspersky security Microsoft 365	11
5.5	Inflatiecorrectie	12
6	Levering	12
6.1	Levertijd	12
6.2	Opleveringsproces in fasen	12
6.3	Migratie	13
6.4	Oude omgeving tijdelijk behouden	13
6.5	Protocol van Oplevering	13
7	Opdracht proces	14
8	Conditie	14
8.1	Contractduur	14
8.2	Opzeggen van de overeenkomst	14
8.3	Offerte condities	14
8.4	Verwerking van een opdracht	15
9	Documenten	16
9.1	Voorwaarden, dienstbeschrijvingen en aanvullende documenten	16
9.2	Prevaleren van de documenten	16
10	AVG en Verwerkersovereenkomst	17

1 Introductie

Hartelijk dank voor uw belangstelling voor Microsoft 365. Onder de naam Microsoft 365 biedt Microsoft een uitgebreide Microsoft omgeving in de Cloud aan. Er zijn wereldwijd miljoenen klanten die overgestapt zijn op deze nieuwe dienst van Microsoft. En nu komt de overstap er ook voor u.

Met Microsoft 365, hebben uw medewerkers altijd en overal toegang tot alle data van uw bedrijf waartoe zij bevoegd zijn. Vanaf elke computer, laptop, tablet of mobile device. Het enige dat u nodig heeft is toegang tot internet. Uw data staat veilig opgeslagen op servers in datacentra van Microsoft in Amsterdam, Dublin en de US.

Zo bent u in staat uw 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, Teams en Skype voor Bedrijven de samenwerking tussen collega's op afstand heel eenvoudig. Uiteraard zorgt Microsoft ervoor dat uw bedrijf kritische gegevens compleet veilig zijn op het Microsoft platform. Bij Microsoft 365 betaalt u maandelijks voor wat u gebruikt.

Op grond van de door u verstrekte gegevens hebben wij een offerte samengesteld voor het leveren van Microsoft 365 licenties en/of aan Microsoft 365 gelieerde diensten en producten.

In dit document geven wij uitgebreide informatie over de Randvoorwaarden en Conditie die van toepassing zijn op de dienst Microsoft 365 en/of aan Microsoft 365 gelieerde diensten. Wij willen u erop wijzen dat de dienst Microsoft 365 via CBG Connect door Microsoft wordt geleverd en dat de implementatie wordt uitgevoerd door CBG Connect. Deze combinatie van dienstverlening zorgt ervoor dat voor de dienst Microsoft 365 de voorwaarden van Microsoft gelden en voor de werkzaamheden die CBG Connect levert de Algemene voorwaarden van CBG Connect van toepassing zijn. Neemt u Kaspersky Security for Microsoft 365 af, dan gelden de voorwaarden van Kaspersky.

2 Voortraject

2.1 Vooropname

Na een inventarisatie wordt er een offerte voor Microsoft 365 samengesteld. In deze offerte krijgt u inzicht in de maandelijkse licentie kosten van Microsoft 365. Het migreren van de bestaande data naar de Microsoft 365 omgeving vindt plaats op basis van nacalculatie van uren. Om een duidelijk en compleet beeld te krijgen van het netwerk, de hoeveelheid te migreren data en opbouw van de data is het noodzakelijk om een vooropname uit te voeren. Aan de hand van deze vooropname wordt het migratie traject middels het stappenplan uitgewerkt.

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.

2.2 Stopzetten van het voortraject

Mocht er besloten worden dat u afziet van de afname van Microsoft 365, dan worden de gemaakte kosten van de Vooropname 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.

2.3 Project Management kosten

Voor de uitrol van Microsoft 365 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

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. Microsoft levert voor Microsoft 365 een service met een 99,9% garantie op de beschikbaarheid. Bij calamiteiten op het Microsoft platform zullen andere datacenters de beschikbaarheid overnemen.

Microsoft en CBG Connect 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 Microsoft 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 Microsoft en CBG Connect met betrekking tot beschikbaarheid van de dienst 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 (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 apparatuur van de klant.
- Een uitval veroorzaakt wordt door omstandigheden op de locatie van de klant (bijvoorbeeld stroomvoorziening, klimaat, huisvesting, uitschakeling, etc.).

3.2 Service en Wijzigingen

Met Microsoft worden klanten in de breedte en diepte ondersteund en kunnen ze optimaal gebruikmaken van Microsoft 365 en de technologische investeringen. Bij uw abonnement op Microsoft 365 krijgt u ondersteuning van een wereldwijd netwerk van experts met jarenlange kennis van Microsoft-hulpprogramma's. Voor klanten van CBG Connect zijn er diverse opties om extra ondersteuning te krijgen.

Voor alle Microsoft 365 afnemers is er een basis ondersteuning vanuit CBG Connect te verwachten.

3.2.1 Standaard

Vragen en storingen

Klanten kunnen via support@cbgconnect.nl vragen en storingen doorgeven. De informatie wordt opgenomen in het Ticketsysteem en per urgentie in behandeling genomen.


Vooraf is het moeilijk aan te geven hoeveel tijd er nodig is om een vraag te beantwoorden of een storing op te lossen. Gewerkte arbeidstijd wordt intern geregistreerd en in overleg met de ICT Manager ter facturatie aangeboden. Indien er tot facturatie overgegaan wordt, hanteert CBG Connect een minimum afname van een kwartier arbeidstijd volgens de in de overeenkomst aangegeven tarieven. Deze facturen worden volgens het stramien van de éénmalige kosten gefactureerd. (zie hoofdstuk Facturatie)

Wijzigingen

Aan wijzigingen zijn kosten verbonden. Per aanvraag geldt er een minimum afname van een kwartier arbeidstijd. Tarief voor werkzaamheden met betrekking tot wijzigingen ten behoeve van Microsoft 365 vindt u in de overeenkomst. Kosten voor werkzaamheden worden volgens het stramien van de éénmalige kosten gefactureerd. (zie hoofdstuk Facturatie) Meer informatie over nieuw af te nemen licenties vindt u in verderop in dit hoofdstuk.

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

Community

In Microsoft 365 vindt u onder de button  de mogelijkheid om informatie te krijgen van de Microsoft 365 Community. In de Microsoft 365 community vindt u informatieve blogs, nuttige inhoud en deskundige experts in de communityforums die uw vragen kunnen beantwoorden. Met de Help functie kunt u als zelfondersteuning veelvoorkomende problemen snel oplossen.

3.2.2 Connect Secure 365

CBG Connect weet uit ervaring dat de overgang naar een nieuwe ICT-situatie regelmatig vragen kan geven voor de gebruikers. Om u als klant zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn biedt CBG Connect u een service abonnement voor Microsoft 365 ondersteuning aan, voor een **vast bedrag per maand**. Connect Secure 365 is in twee varianten beschikbaar, namelijk een **Basis** en een **Extra** variant. Voordeel voor u als klant is, dat u niet steeds kleine facturen gaat ontvangen voor uitgevoerde werkzaamheden door CBG Connect.

Fair use Policy

Beide abonnementen worden per licentie aangeboden. Als u Connect Secure 365 wilt afnemen dan is dat van toepassing op alle af te nemen licenties. Verder is de prijsstelling gebaseerd op een Fair use Policy. 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 er een aangepast voorstel gedaan.

Contractduur en opzeggen

Connect Secure 365 is maandelijks opzegbaar. Bij het opzeggen van Connect Secure 365 geldt dat dan ook voor alle licenties. Wij attenderen u erop dat u minimaal 2 weken voor de beëindigingdatum dit schriftelijk moet doorgeven via support@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 365 worden uw opdrachten volgens het standaard serviceniveau in behandeling genomen.

Connect Secure 365 dienstverlening

	Standaard	Connect Secure 365	
		Basis	Extra
Beheer Microsoft 365 omgeving door CBG Connect		●	●
Gebruik van Community Microsoft	●	●	●
Telefonische beschikbaarheid bij Bedrijf kritische ondersteuning	Tijdens kantooruren	Tijdens kantooruren	24x7
Beantwoording van vragen en oplossen van storingen	Tijdens kantooruren	Tijdens kantooruren met voorrang op Standaard	Tijdens kantooruren met voorrang op Standaard en Basis
Maximale aaneengesloten tijd * werkzaamheden binnen abonnement.	n.v.t.	0,5 uur aaneengesloten werkzaamheden	1 uur aaneengesloten werkzaamheden
Facturatie	Op basis van nacalculatie met minimale afname 1 kwartier	Maand abonnement met fair use policy	Maand abonnement met fair use policy
Voorrijkosten	Per kilometer alleen heen weg	50% van de normale voorrijkosten alleen heenweg	Geen voorrijkosten
Opzeggen abonnement	n.v.t.	Maandelijks	Maandelijks

- Service desk is beschikbaar tijdens kantoordagen van maandag tot en met vrijdag van 8:30 tot 17:00 uur. Met uitzondering van de gebruikelijke feestdagen volgens de Nederlandse kalender.
- Inleg van vragen en opdracht voor oplossen van storingen gaat eenvoudig met het CBG Ticket systeem via support@cbgconnect.nl (indien u geen bevestiging van de inleg van u ticket krijgt, check dan uw mailbox ongewenste post/spam. Het is mogelijk dat daar de bevestiging terug te vinden is)
- Bij Connect Secure 365 Extra ontvangt de klant een code voor telefonisch contact buiten kantooruren. Indien er gefactureerd wordt op grond van arbeidstijd buiten het abonnement dan wordt het tarief berekend voor kantooruren.
- **Bedrijfskritische ondersteuning:** Als er geen gebruik gemaakt kan worden van Microsoft 365 is er alleen sprake van een bedrijfskritische situatie indien er
 1. geen sprake is van storingen zoals die genoemd worden in H 3.1.
 2. een werkende situatie opgeleverd is geweest. (Klantomgeving en gebruikersomgeving online zijn gezet)
 3. wachtwoorden overhandigd zijn aan gebruikers en de juiste wachtwoorden worden gebruikt.
 4. bestanden overgezet zijn naar Microsoft 365 en deze nu door geen enkele gebruiker te benaderen zijn.
 5. geen enkele gebruiker op geen enkel device kan inloggen op de reeds in gebruik genomen omgeving (als punt 1 niet aan de orde is)

Zodra blijkt dat er 1 of meerdere gebruikers wel in kunnen loggen op de omgeving, dan is er geen sprake van een bedrijfskritische situatie en zal in overleg gezocht worden naar de oorzaak van het niet toegankelijk zijn van de omgeving voor alle gebruikers.

Wanneer de ICT Engineer vaststelt dat het gaat om een algehele storing op klantniveau dan wordt er contact opgenomen met Microsoft om vast te stellen wat de aard van de storing is.

CBG Connect is afhankelijk van de verwerkingssnelheid van storingstickets bij Microsoft en kan daarom niet verantwoordelijk worden gesteld voor gevolgschade op welk vlak dan ook, welke veroorzaakt wordt door het in behandeling zijn van een storingsticket bij Microsoft. CBG Connect zal de voortgang van de afhandeling van de ticket monitoren. Zodra informatie beschikbaar komt, zal deze met de klant gedeeld worden.

Volgende werkzaamheden vallen NIET onder Connect Secure 365 *

Werkzaamheden zoals hieronder weergegeven worden gefactureerd op basis van nacalculatie van gemaakte uren. Tarieven zijn terug te vinden in de getekende offerte.

- Alle door CBG Connect uit te voeren werkzaamheden waarbij vooraf aannemelijk is dat de aaneengesloten arbeidstijd langer dan bij Connect Secure 365 Basis van 0,5 uur en bij Connect Secure 365 Extra 1 arbeidsuur zal zijn. Bij facturatie wordt ongeacht het aantal afgenomen licenties 1 x arbeidstijd die binnen het abonnement valt in mindering gebracht.
- Alle werkzaamheden die behoren bij het aanmaken van een nieuwe gebruiker/aanvragen van nieuwe licenties. (Hier gelden de éénmalige kosten per licentie volgens de overeenkomst)
- Alle werkzaamheden die behoren tot het onderdeel migreren van data.
- Alle werkzaamheden die behoren bij het onderdeel Sharepoint
- Alle overige werkzaamheden waarvan CBG Connect aannemelijk kan maken dat het om een uitzonderingssituatie gaat, zoals bijv. het inactief zijn van de gehele klantomgeving, verdwijnen van gebruikers, mailboxen en data door handelen van de klant en/of derden.

Facturatie Connect Secure 365

Connect Secure 365 per licentie, wordt gefactureerd als maandelijks vaste kosten. Zie hoofdstuk Facturatie voor meer informatie.

3.3 Aanvragen nieuwe licenties

Via uw accountmanager bij CBG Connect, kunt u nieuwe extra licenties aanvragen. U ontvangt een mutatieformulier met de door u doorgegeven opdracht. Na akkoord ondertekening van klantzijde en ontvangst van het mutatieformulier bij CBG Connect, worden de nieuwe licenties aangevraagd.

De mutatieformulieren zijn een integraal onderdeel van de startovereenkomst tussen klant en CBG Connect. Voorwaarden die gelden voor de start overeenkomst gelden ook voor de mutatieformulieren. Facturatie van de nieuwe licenties wordt uitgevoerd volgens het stamien voor facturatie van de maandelijks vaste kosten. (zie hoofdstuk Facturatie)

De aanvraag van een licentie inclusief aanmaken van de gebruikersomgeving heeft een verwerkingstijd van ongeveer 5 werkdagen. CBG Connect neemt contact op voor het inplannen van een afspraak.

4 Kaspersky Security for Microsoft 365

Kaspersky Security voor Office 365 is een geavanceerde Microsoft 365 beveiliging om het beveiligingsgat te dichten dat door ingebouwde maatregelen wordt achtergelaten. E-mail is in 96% van de cyberaanvallen de meest voorkomende aanvalsvector voor cybercriminelen die toegang willen krijgen tot de infrastructuur van een bedrijf. De ingebouwde beveiligingsmaatregelen van Microsoft bieden slechts een zeer basaal niveau van e-mail beveiliging. Om zich te beschermen tegen bekende, onbekende en geavanceerde bedreigingen, hebben bedrijven meer nodig. Kaspersky Security ligt als een muur om Microsoft 365 heen en sluit naadloos aan. Kaspersky Security kan afgenomen worden vanaf 10 licenties/e-mailboxen.

Meer informatie over Kaspersky Security for Microsoft 365 kunt u terugvinden in de [dienstbeschrijving Microsoft 365](#).

5 Facturatie

5.1 Startmoment Facturatie

CBG Connect levert in Fase 1 de werkende Microsoft 365 licenties en/of aan Microsoft gelieerde diensten op, volgens afgesproken specificaties en draagt deze dan over aan u als klant. Na de oplevering van de licenties, start Microsoft en/of andere derde partijen direct met het facturatieproces aan CBG Connect. CBG Connect start op dat moment het facturatieproces voor de licenties voor u als eindgebruiker.

Wij attenderen u erop dat pas na de oplevering van de licenties gestart kan worden met de migratie van gegevens en het operationeel maken van Microsoft 365 in uw organisatie. Doelstelling is om de migratie zo snel mogelijk op te starten na oplevering van de Microsoft 365 licenties.

5.2 Facturatie éénmalige kosten

Voor de éénmalige kosten ontvangt u een digitale factuur op het door u op te geven e-mailadres binnen uw organisatie. Graag verzoeken wij u om geen info@adres te gebruiken, tenzij er geen andere optie is. Deze factuur heeft uiterste betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.

5.2.1 Uitleg éénmalige kosten Microsoft 365 Business Basic

De éénmalige kosten voor Microsoft 365 Business Basic licentie bestaan uit de volgende werkzaamheden:

- Aanmaken van de klantomgeving
- Aanmaken van de gebruiker
- Aanmaken van e-mailaccount
- Migreren van e-mail inclusief de submappen

5.2.2 Uitleg éénmalige kosten Microsoft 365 Business Standard

De éénmalige kosten voor Microsoft 365 Business Standard licentie bestaan uit de volgende werkzaamheden:

- Aanmaken van de klantomgeving
- Aanmaken van de gebruiker
- Aanmaken van e-mailaccount
- Migreren van e-mail inclusief de submappen
- Éénmalig één installatie van volledige Microsoft Office Apps op pc, Mac, smartphone, laptop of tablet. Installatie handleiding voor aanvullende installaties wordt meegeleverd

5.2.3 Uitleg éénmalige kosten Microsoft 365 Business Premium

De éénmalige kosten voor Microsoft 365 Business Premium licentie bestaan uit de volgende werkzaamheden:

- Aanmaken van de klantomgeving
- Aanmaken van de gebruiker
- Aanmaken van e-mailaccount
- Migreren van e-mail inclusief de submappen
- Eénmalig één installatie van volledige Microsoft Office Apps op pc, Mac, smartphone, laptop of tablet. Installatie handleiding voor aanvullende installaties wordt meegeleverd

5.2.4 Uitleg éénmalige kosten Microsoft 365 Apps for Business

- Aanmaken van de klantomgeving
- Aanmaken van de gebruiker
- Eénmalig één installatie van volledige Microsoft Office Apps op pc, Mac, smartphone, laptop of tablet. Installatie handleiding voor aanvullende installaties wordt meegeleverd

5.3 Facturatie Maandelijks vaste kosten

Voor de maandelijks kosten voor Microsoft 365 en aan Microsoft 365 gelieerde andere diensten 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 maandelijks vaste kosten.

Wij attenderen u erop dat de 1^e factuur voor de maandelijks 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.

5.4 Upgraden en downgraden van aantal gebruikers

Het is mogelijk om het aantal licenties 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 te veel betaalde kosten gecrediteerd worden.

Voor het doorvoeren van een upgrade of een downgrade ontvangt u van CBG Connect een mutatieformulier. Door akkoordondertekening van het mutatieformulier geeft u CBG Connect de opdracht om de aangegeven informatie ten uitvoer te brengen. Mutatieformulieren zijn een integraal onderdeel van de overeenkomst en worden onder de in beginsel afgesproken voorwaarden toegevoegd aan de overeenkomst.

Upgraden en/of downgraden van licenties heeft invloed op het te incasseren bedrag. Bij akkoordondertekening van de overeenkomst heeft u aangegeven dat u akkoord gaat met de wijziging van het incasso bedrag die voortvloeit uit de in opdracht uitgevoerde upgrade/downgrade.

5.4.1 Upgraden en downgrade van Kaspersky security Microsoft 365

Afname van Kaspersky security Microsoft 365 start met minimaal 10 licenties. Na aanschaf is er wel de mogelijkheid om te upgraden qua licenties, maar er kan nooit een downgrade uitgevoerd worden tot onder 10 licenties.

5.5 Inflatiecorrectie

CBG Connect 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. Tevens volgt CBG Connect tariefverhogingen van derde partijen, indien dit van toepassing is.

6 Levering

6.1 Levertijd

Na ontvangst van de ondertekende offerte wordt er een vooropname ingepland. Na deze vooropname worden de licenties besteld. Voor aanvraag en ontvangen van levering van de kale licenties berekend CBG Connect 4 tot 5 werkdagen.

Uiteindelijke oplevering van de klantsituatie is geheel afhankelijk van diverse zaken. Van invloed op de levertijd zijn bijvoorbeeld de hoeveelheid gebruikers die aangemaakt moeten worden, tijdsbestek waarin het migratieplan gemaakt en goedgekeurd kan worden. Afhankelijk van een in te plannen afspraak met de klant wordt de migratie uitgevoerd, en wordt het platform overgedragen aan de klant.

Alle door CBG Connect hier opgegeven opleveringstermijnen en tussentijds aangegeven levertijden, 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. CBG Connect kan voor termijnoverschrijding niet verder aansprakelijk worden gesteld.

6.2 Opleveringsproces in fasen

Fase 0: Inventarisatie en planning

- Vaststellen van klantenwensen
- Inventarisatieformulier invullen
- Vaststellen van deadlines
- Vooropname

Fase 1: Levering Platform

- Overleg migratie/architectuur nieuwe omgeving
- Bestellen van licenties
- Installatie van componenten
- Configuratie van componenten
- Ready for Service
- Start facturatie

Fase 2: Inrichting Platform

- Migratie
- Samenstellen trainingen

Fase 3: Nazorg

- Nazorg CBG op locatie voor finetuning en vragen
- Documentatie en technische oplevering
- Protocol van Oplevering
- Afbouw oude omgeving (indien gewenst)
- Evaluatie

6.3 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/configuratiewerkzaamheden 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.

Wij attenderen u er vooraf op, dat de lengte van de bestandspaden niet langer mag zijn dan 256 karakters. Zijn de bestandspaden langer en bevatten deze bepaalde leestekens in de bestandsnaam die Microsoft niet accepteert dan kan de migratie verstoord en zelfs afgebroken worden. Als gevolg hiervan zal de tijdsduur voor de migratie uitlopen.

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 Microsoft 365 omgeving is het tijd om de omgeving in te delen.
- Migratie vindt plaats volgens afspraak. Er kan gekozen worden voor een geheel migratie of gefaseerde migratie.
- Migratie kan tijdens of buiten kantooruren plaats vinden. (bij de laatste optie wordt een hoger uurtarief gehanteerd).
- Als er na de migratie aanpassingen aan documenten in de oude omgeving worden uitgevoerd, dan worden die niet overgenomen naar Microsoft 365.
- Na de migratie is de data direct beschikbaar in Microsoft 365.

6.4 Oude omgeving tijdelijk behouden

CBG Connect adviseert u om de oude omgeving met data minimaal 3 maanden intact te laten. (Indien dit mogelijk is) Uiteraard bent u hiertoe niet verplicht. Wanneer bestanden corrupt, verminkt of niet meer vindbaar zijn kunnen deze wellicht terug gevonden worden in de oude omgeving. Wij attenderen u erop dat het dan natuurlijk om oude bestanden gaat, voordat de overgang naar Microsoft 365 heeft plaatsgevonden. Zoals eerder vermeld kan CBG Connect niet verantwoordelijk gesteld worden voor het verdwijnen, corrupt raken of het verminken van bestanden voor, tijdens of na de migratie.

6.5 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 Microsoft 365.

7 Opdracht proces

Om een zo duidelijk mogelijk beeld te geven van het opdracht proces volgt er hieronder een 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 offerte Microsoft 365.
4. Beslismoment met betrekking tot de offerte.
5. Vooropname wordt ingepland en uitgevoerd.
6. Eventuele aanpassing kunnen overlegd worden.
7. Licenties worden ingekocht.
8. Werkgroep migratie en migratieplan worden opgezet.
9. De migratie wordt volgens ingeplande datum uitgevoerd.
10. Uitleg en overdracht van Microsoft 365 omgeving.
11. Evaluatie en Protocol van Oplevering.
12. Afbouwen oude ict situatie (indien gewenst).
13. Klanttevredenheid onderzoek.

8 Conditie

8.1 Contractduur

Er wordt voor Microsoft 365 uitgegaan van een standaard contractperiode van 12 maanden. Aan Microsoft 365 gelieerde diensten krijgen een gelijke contractperiode als die voor afname van Microsoft 365.

8.2 Opzeggen van de overeenkomst

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

8.3 Offerte conditie

Het document Randvoorwaarden en Conditie Microsoft 365, is een onlosmakelijk onderdeel van de overeenkomst die gesloten wordt tussen CBG Connect en u als klant. Bij akkoord verzoeken wij u om de getekende offerte retour te sturen naar CBG Connect.

- Genoemde prijzen in de offerte Microsoft 365 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 offerte Microsoft 365 is 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 offerte of het mutatieformulier.
- 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 overeenkomst 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 automatisch wijzigen van het automatisch incassobedrag ten gevolge van upgraden en/of downgraden van licentie's.

- Op de offerte Microsoft 365 zijn voor de Microsoftdiensten de Microsoft voorwaarden van toepassing.
- Voor de afgenomen Kaspersky Security licenties gelden de voorwaarden van Kaspersky.
- Voor diensten en werkzaamheden van CBG Connect gelden de Algemene voorwaarden van CBG Connect, met daarbij behorend dit document Randvoorwaarden en Conditie en alle dienstbeschrijvingen en verdere documenten die van toepassing zijn.
- 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. Tarieven voor werkzaamheden buiten kantooruren zijn ook gemeld in de overeenkomst.

CBG Connect stuurt aan op een vlotte doorgang van projecten. CBG Connect kan 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 worden veroorzaakt.

CBG Connect spant zich in om zo transparant mogelijk te zijn in de te volgen stappen in het proces van de overgang naar Microsoft 365. Mochten de werkzaamheden uitlopen dan wordt een aanpassing van de planning met u besproken.

8.4 Verwerking van een opdracht

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

- Een ondertekende Offerte Microsoft 365
- Kopie uittreksel Kamer van Koophandel (bij nieuwe klanten);
- Kopie legitimatiebewijs van tekenbevoegde, volgens Kamer van Koophandel (bij nieuwe klanten).

Bij akkoord bevinden van de offerte verzoeken wij u deze ondertekend retour te zenden aan CBG Connect. Via e-mail verkoop@cbgconnect.nl.

9 Documenten

9.1 Voorwaarden, dienstbeschrijvingen en aanvullende documenten

Op de overeenkomst Microsoft 365 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.

[Voorwaarden Microsoft 365](#)

[Voorwaarden Kaspersky](#)

[Voorwaarden CBG Connect](#)

9.2 Prevaleren van de documenten

1.
 - Ondertekende offerte Microsoft 365
 - Mutatieformulieren (indien van toepassing)
 - Randvoorwaarden en Conditie Microsoft 365 (dit document)
 - Alle overeenkomsten en verklaringen en voorwaarden van Microsoft die van toepassing zijn op Microsoft 365
2.
 - Alle dienstbeschrijvingen die van toepassing zijn op de afgenomen diensten
3.
 - Algemene Voorwaarden van CBG Connect B.V.
 - Voorwaarden Microsoft (voor Microsoft licenties)
 - Voorwaarden Kaspersky

10 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 e-mailadressen 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.