



Dienstbeschrijving MKB in de Wolken

1. Omschrijving te leveren diensten

1.1. Basis functionaliteit werkplek

MKB in de Wolken is een online werkplek bestaande uit de volgende onderdelen (per gebruiker):

1. Toegang tot de MKB in de Wolken Microsoft Terminal Server omgeving (Virtuele desktop);
2. Microsoft Exchange account, inclusief Webmail en Smartphone toegang;
3. Microsoft Office 2010 op de Virtuele Desktop (Word, Excel, PowerPoint, One Note, Outlook, Publisher);
4. Microsoft Lync inclusief Lync server account;
5. Standaard extra software: Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Adobe Reader.

Mogelijk wordt het standaardaanbod van software in de toekomst nog uitgebreid. De omgeving zit echter zo in elkaar dat alle klanten van MKB in de Wolken dezelfde software zien, hier zal dus zorgvuldig mee omgegaan worden.

Als extra kan per gebruiker gekozen worden voor:

1. Microsoft Office Pro (inclusief Access)
2. Additionele mailboxen

1.2. Samenwerken

Gebruikers binnen één organisatie werken samen binnen de MKB in de Wolken omgeving.

1. Gegevens zijn deelbaar binnen de eigen organisatie;
2. Persoonlijke mappen en gezamenlijke data opslag op 'server' schijf;
3. Agenda's, contactpersonen en mail deelbaar.

De omgevingen van de verschillende klanten binnen MKB in de Wolken zijn strikt van elkaar afgescheiden.

1.3. E-mail afhandeling

Standaard is het is mogelijk om één E-mail domein te koppelen aan MKB in de Wolken. Al het inkomende en uitgaande e-mail verkeer ondergaat een controle op Virussen en Spam.

Extra E-mail domeinen zijn mogelijk als maatwerk.

1.4. Schijfruimte

Per organisatie wordt de volgende ruimte geboden:

1. 10GB schijfruimte per gebruiker;
2. 25GB opslagruimte in Exchange server per gebruiker;
3. Additionele schijfruimte wordt per maand afgerekend naar gebruik.

De vrije schijfruimte van alle gebruikers binnen een organisatie wordt samengevoegd als een bundel. Een organisatie met bijvoorbeeld 6 werkplekken heeft zo totaal 60GB aan schijfruimte en 150GB aan ruimte voor de Exchange omgeving.

1.5. Beschikbaarheid

De MKB in de Wolken omgeving is ingericht op de VBVB Cloud omgeving. Deze is redundant uitgevoerd en wordt met high end HP hardware samengesteld. Hierbij worden meerdere servers samen tot één cluster samengevoegd. Bij uitval van één van deze servers worden uitgevallen taken verdeeld over de overgebleven servers. In de capaciteitsplanning wordt rekening gehouden met het



reserveren van de hiervoor benodigde ruimte. De beschikbaarheid van de Cloud infrastructuur is hoog, de kans dat meerdere servers gelijktijdig uitvallen is zeer klein. VBVB geeft een up-timegarantie van 99% op maandbasis.

1.6. Back-up en disaster recovery

Van de hele MKB in de Wolken omgeving wordt dagelijks een back-up gemaakt en er wordt dagelijks een copy van de back-up op een tweede locatie bewaard. Dit is deel van de standaard dienstverlening van VBVB en hiermee garandeert VBVB dat ook in het geval van een grote storing op de hoofdlocatie de klantgegevens veilig zijn.

Voor individuele bestanden of e-mails worden 31 dag-versies bewaard. Hierdoor kan tot 31 dagen terug gekeken worden voor specifieke versies van bestanden of e-mails als er bijvoorbeeld per ongeluk een bestand is overschreven of gewijzigd. Het op verzoek terughalen van individuele bestanden is niet inclusief bij de dienstverlening en zal per uur worden doorberekend aan de klant.

2. Contracttermijn en Facturatie

- 2.1. De MKB in de Wolken overeenkomst heeft een looptijd van 6 maanden en wordt daarna telkens stilzwijgend met 1 maand verlengd. Opzegging dient voor de 1^{ste} dag van de daaropvolgende maand schriftelijk te geschieden.
- 2.2. De eenmalige kosten voor installatie en oplevering worden vooruit gefactureerd.
- 2.3. Alle in de overeenkomst genoemde prijzen zijn exclusief BTW.
- 2.4. Facturatie vindt plaats op de 1^e dag van de maand waarin de dienstverlening plaatsvindt.
- 2.5. Betaling geschiedt per maand en via automatische incasso. De automatische incasso vindt in beginsel plaats na afloop van de 14 dagen betalingstermijn gerekend vanaf de factuurdatum. De klant is gehouden ten behoeve van deze incasso voldoende saldo op de opgegeven bankrekening aanwezig te hebben. Indien automatische incasso niet mogelijk blijkt door onvoldoende saldo of stornering, zal VBVB de klant per omgaande hiervan in kennis stellen. Voor de automatische incasso wordt een separate machtiging door de klant afgegeven.
- 2.6. Bij het niet nakomen van de betalingsverplichting is VBVB B.V. gerechtigd de dienstverlening te blokkeren. De gegevens van de klant blijven te allen tijde eigendom van de klant.

3. Serviceniveau en voorwaarden

- 3.1. De SLA van VBVB is van toepassing op de onder de overeenkomst vallende diensten. Deze SLA is als bijlage per mail aan de klant verstuurd en terug te vinden op de website www.mkbindewolken.nl/klantenportal.
- 3.2. Voor het verhelpen van storingen van diensten binnen deze overeenkomst worden geen kosten in rekening gebracht als de oorzaak binnen het domein van de aangeboden dienstverlening valt.
- 3.3. Storingen veroorzaakt door of aan de apparatuur van de klant vallen buiten de dienstverlening en worden op verzoek van de klant tegen het standaard servicedesk tarief van VBVB gefactureerd. Additionele werkzaamheden en configuratiewijzigingen zullen worden berekend conform onze standaard tarieven. Geldende standaard tarieven per 1 januari 2018:

Werkzaamheden	Uurtarief
Servicedesk	€ 90,55
Senior ICT beheer	€ 99,20

Voor de uren buiten de normale kantoortijden, gemaakt op verzoek van de klant, wordt de volgende toeslag berekend:



Tijd	Werkdagen	Weekend
09:00 - 18:00	-	50%
18:00 - 24:00	50%	100%
24:00 - 09:00	100%	150%

4. Vertrouwelijkheid & data-opslag

- 4.1. Partijen verplichten zich over en weer tot geheimhouding van vertrouwelijke informatie van andere partij; iedere partij zal alle redelijkerwijs te nemen voorzorgsmaatregelen treffen ten einde deze verplichting zo goed mogelijk te kunnen nakomen.
- 4.2. Tot de vertrouwelijke informatie is, niet limitatief, te rekenen de Programmatuur zelf en de gegevens welke met de Programmatuur worden verwerkt, afkomstig van de Klant.
- 4.3. De opslag van de gegevens, en de daarbij behorende back-up zal alleen plaatsvinden op apparatuur in eigendom van VBVB, op door VBVB gehuurde locaties in datacentra in Nederland. VBVB zal geen gebruik maken van derde partijen, op eventueel onbekende locaties, voor de opslag van de gegevens die vallen onder deze overeenkomst.

5. Eigendom

- 5.1. De gegevens, bestanden en e-mails die opgeslagen worden onder de MKB in de Wolken accounts zijn eigendom van de klant.
- 5.2. De software en de licenties op de software worden voor de duur van dit contract aan de klant ter gebruik aangeboden, en zijn geen eigendom van de klant.
- 5.3. Bij beëindiging van het contract zal VBVB mee werken aan het overdragen van de gegevens aan de klant. Hiervoor kunnen wel projectkosten in rekening gebracht worden.