



04.

## Leveren van diensten door BeyondQloud



Hieronder geven we uitleg over de werking van je digitale werkplek en onze dienstverlening daaromheen; het waarom en hoe, en de do's en don'ts. Lees snel verder om meer te weten te komen!

Om je geld en je account(s) veilig te houden, zullen we moeten samenwerken. Hieronder vind je hoe.

Neem alsjeblieft adequate maatregelen en span je naar beste kunnen in om ongewenste toegang tot en gebruik van je account te voorkomen.

Om je op weg te helpen hebben wij veiligheidsvoorschriften opgesteld. Onderstaand de belangrijkste voorschriften:

Deel je **inlogcodes** niet, houd ze geheim en gebruik ze nooit ergens anders dan voor je BeyondQloud account.

Zorg ervoor dat je telefoon en andere apparaten **beveiligd** zijn (bijvoorbeeld een PIN-code)

Zorg dat het besturingssysteem van al je apparaten **up-to-date** is en gebruik geen illegale software.

**Controleer** je account in ieder geval eens per 2 weken en **meld** onregelmatigheden direct bij ons!

Wij zullen nooit om jouw inlogcodes of andere zaken gerelateerd aan de beveiliging van je account vragen. Mocht je berichten van ons ontvangen die je niet (helemaal) vertrouwd, neem dan alsjeblieft onmiddellijk contact met ons op via de support chat.





## Leveren van diensten door BeyondQloud

Verwachtingen naar elkaar tijdens onze samenwerking/partnership:

**A**ls we genoemde diensten of andere werkzaamheden uitvoeren, beloven we dat we dat vakbekwaam doen. We verwachten dat je ons in staat stelt om al onze diensten en werkzaamheden goed en vakbekwaam uit te voeren.

**V**oor andere IT werkzaamheden dan de diensten hiervoor in de overeenkomst genoemd brengen we altijd een offerte uit. B.v. voor installatie- of onderhoudswerkzaamheden aan apparatuur of programmatuur die we bij je op locatie van je bedrijf doen.

**W**ij zeggen toe dat we eens per maand contact hebben over de kwaliteit van onze dienstverlening of uitvoering van de overige uit te voeren werkzaamheden.

**J**e verwacht van ons garantie voor de werking van onze dienstverlening (Digitale Werkplek). Dat doen we. We geven je instructie en informatie over het gebruik daarvan. We zijn niet aansprakelijk voor eventueel verkeerd gebruik en eventuele directe of indirect schade. Uiteraard gaan we als partners in gesprek, mocht je toch vragen hierover hebben.

**J**ij doet waar jij goed in bent. Wij zijn goed in wat wij doen. Partners maken nooit misbruik van elkaars business. We gaan nooit met ieders branche specifieke kennis aan de haal. Wij zijn goed in jouw ondersteunen met onze diensten. Als partners heeft ieder het intellectuele eigendom met betrekking tot ieders diensten en producten etc. Kennis over of van elkaars bedrijf houden we geheim.

**G**ebruik onze producten en diensten verder, voor je eigen bestwil en die van anderen, met zorg en maak er alsjeblieft geen misbruik van. Onder misbruik verstaan wij illegale activiteiten, handelen in strijd met deze samenwerkingsafspraken en acties die ons (onze activiteiten/plannen/reputatie) of anderen kunnen schaden.

**W**ij verzorgen de Digitale Werkplek en jij doet de rest. Dit betekent dat je zelf verantwoordelijk bent voor het regelen van een geschikte mobiele telefoon met een internetverbinding. Het gebruik van hardware, software en diensten van derden is op eigen risico. Zoals gezegd kunnen we deze als aanvullende diensten leveren naast de Digitale Werkplek.

**H**et kan voorkomen dat er storingen zijn binnen de IT binnen je bedrijf. Omdat wij de Digitale Werkplek aan je leveren, merk je een storing bijna altijd via je werkplek. "Iets doet het niet". Je belt, mailt of chat dan met onze service desk. Het kan zijn dat een storing binnen onze invloed ligt (het BeyondQloud datacenter). Dan lossen wij het op. Het kan ook zijn een andere dienstverlener moet worden gevraagd om storing die op te lossen. Dat kan de leverancier van je internetverbinding zijn, je softwareleverancier, degene die je netwerk onderhoudt of de apparatuur (printers etc) binnen je bedrijf. Onze servicedesk medewerker zal je dan vragen daarmee contact op te nemen.

**S**toringen (vaak ook incidenten genoemd) die wij kunnen oplossen binnen ons datacenter gaat als volgt. Onze servicedesk medewerker stelt je een aantal vragen, kijkt op afstand met je mee op je apparatuur en/of doet checks in ons datacenter. Samen stel je vast hoeveel medewerkers van je bedrijf last hebben van de storing en niet kunnen werken. Ook stel je samen vast of je op een alternatieve manier je werk kunt doen (bv via een tablet in plaats van een laptop). Daarna wordt er door onze medewerker een bepaalde prioriteit gegeven om de storing op te lossen. BeyondQloud hanteert de onderstaande reactietijden:

Prio 1 - 90% binnen 4 uur

Prio 2 - 90% binnen 8 uur

Prio 3 - 90% binnen 16 uur.

Prio 4 - 90% binnen 24 uur





## Leveren van diensten door beyondQloud

Verwachtingen naar elkaar tijdens onze samenwerking/partnership:

**I**ncidenteel komt het voor dat er zich een hardnekkig probleem bij het gebruik van je IT zich voordoet (bv bij verschillende gebruikers tegelijk, of meerdere dagen hetzelfde achter elkaar). Als dat binnen ons datacenter ligt, zien we dat meestal snel en lossen we dat gratis voor je op. Het kan ook zijn er andere IT componenten (bv je netwerk) in je bedrijf de oorzaak zijn. Als daarvoor iets opgelost moet worden kan het zijn dat we daarvoor kosten in rekening moeten brengen. We geven dat altijd vooraf bij je aan.

**S**oms is het nodig dat je ons vraagt om wijzigingen door te voeren. Een eenvoudige is bv het herstel van een wachtwoord. Een meer complexe is de vraag om data van een bepaalde tijdstip/dag terug te halen omdat die niet meer beschikbaar is. Deze wijzigingen worden altijd op verzoek gedaan waarbij vooraf wordt aangegeven wat de kosten hiervan zijn. Je kunt ook kiezen voor een vast bedrag per maand voor het uitvoeren van deze wijzigingen of allerlei andere vragen te stellen over bv Microsoft Office. We hanteren dan de zogenaamde 'fair use'-policy, wat betekent dat je geen misbruik maakt van dit vast bedrag (bv 10x per dag vragen om je wachtwoord aan te passen).

Ook wordt gegarandeerd dat ze binnen een bepaalde termijn opgelost zijn. De termijn voor een zogenoemd 'service request' is 40 uur.

**J**e kunt bij ons vragen om de data op een specifieke plek voor jou in ons datacenter in NL op te slaan. Daarvan maken we een zogenaamde '7daagse back-up'. Dat betekent dat per dag je data nog eens apart veilig gesteld wordt. Mocht er iets aan de hand zijn, kun je altijd een week terug in de tijd om de situatie van een bepaalde dag in die week terug te halen. De back-ups worden 's nachts gemaakt, dus je bent nooit langer dan 24 uur achter met de opgeslagen data.

**V**oor onze standaard diensten voor de Digitale Werkplek is geen speciaal voor jou bedrijf ingerichte apparatuur (zogenaamde servers) nodig. Als je van ons aanvullende diensten vraagt kan het zijn dat daarvoor specifiek voor jou bedrijf ingerichte apparatuur nodig is (bv bepaalde bedrijfssoftware, gegevensopslag daarvoor). Wij monitoren deze apparatuur voor je. Je krijgt van ons rapportages over grootte en groei van data. We brengen proactief advies uit over noodzakelijk uitbreiding.

**J**e wilt je Digitale Werkplek altijd beschikbaar. We garanderen dat voor 99,91%. Daarnaast moeten we nog wel onderhoud uitvoeren op al die techniek, bv om te zorgen dat de beveiliging op orde blijft. Dat onderhoud wordt altijd gepland. We houden je daarvan altijd op de hoogte. Slechts 1x per maand hebben we daar in de 3<sup>e</sup> week, 4 uur voor nodig. Rekening houdend met dit onderhoud zou je kunnen stellen dat de beschikbaarheid 99,37% is.

**B**eveiliging heeft bij ons hoge prioriteit. We willen de veiligheid van je kritische gegevens garanderen. Heb je bij ons apparatuur in onze datacenter, dan garanderen we daarvoor dat alle onderhoud en alle noodzakelijk bijwerken van software 1x per maand wordt uitgevoerd. Als leveranciers als Microsoft aanbevelen om onmiddellijk software wijzigingen door te voeren, doen we dat.





## Leveren van diensten door beyondQloud

Het is mogelijk dat er op enig moment een belangenconflict tussen je bedrijf en BeyondQloud ontstaat. Voor ons is bij een dergelijk conflict 'redelijkheid en billijkheid' leidend. Hetzelfde principe als in de wet is vastgelegd. Juridisch gezien is op onze samenwerking/contract het Nederlands recht van toepassing.

Als je dit allemaal leest? Wel wat saaie kost. Neem een kop koffie. Dan nog even doorbijten op dit laatste onderdeel.

Wij vinden het normaal dat je elkaar **informeert** als je verwachtingen van de ander hebt die niet worden nagekomen. De wet stelt dat je elkaar schriftelijk laat weten als de een of de ander bepaalde verplichtingen niet nakomt.

Het kan voorkomen dat wij kosten maken als gevolg van jouw acties. Bijvoorbeeld: (incasso) kosten omdat je ons te laat/niet betaalt, kosten die gerelateerd zijn aan een beslaglegging op (een deel) van je tegoeden, of kosten die verband houden met een rechtszaak/dispuut waarbij je betrokken bent. Aangezien jij deze kosten hebt veroorzaakt, zullen wij ze aan jou in rekening brengen.

In de onwaarschijnlijke omstandigheid dat we niet uit deze discussie komen, gaat onze voorkeur ernaar uit om ons in deze discussie te laten begeleiden door een '**mediator**'. Een persoon die ons begeleidt in onze discussie en ons gezamenlijk tot een oplossing laat komen.

