

BCP – Business Continuity Partners

Algemene Voorwaarden & SLA

Datum: 01-05-2026

ALGEMENE VOORWAARDEN

1. Toepasselijkheid

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten van BCP (Business Continuity Partners).

2. Diensten

BCP levert:

- Microsoft 365 beheer
- Azure hosting en beheer
- Backup & Disaster Recovery (Veeam)
- Security (ESET)
- Monitoring en support

BCP levert een managed service en geen garantie op volledige uptime.

3. Contractduur

- Minimale looptijd: **12 maanden**
- Daarna automatische verlenging: **12 maanden**

Opzegging:

- minimaal **30 dagen voor** contractvervaldatum
- Uitsluitend per per e-mail naar : support@bcp.nl
- Pas geldig na bevestiging door BCP

4. Facturatie en betaling

- Facturatie: maandelijks vooraf
- Betalingstermijn: 14 dagen

Bij niet-betaling:

- opschorting diensten
- rente en incassokosten

5. Aansprakelijkheid

BCP is niet aansprakelijk voor:

- indirecte schade
- gevolgschade
- omzetverlies

Maximale aansprakelijkheid:

3 maanden contractwaarde

6. Security & Backup

BCP implementeert best practices.

100% beveiliging kan nooit gegarandeerd worden.

Klant blijft verantwoordelijk voor:

- gebruikersgedrag
- wachtwoorden
- interne processen

7. Overmacht

BCP is niet aansprakelijk bij:

- storingen bij Microsoft / Azure / Veeam / ESET
- internetstoringen
- cyberaanvallen buiten redelijke controle

Service Level Agreement

Supporttijden

- Ma-Vr: 08:00 – 18:00

Premium/Elite:

- kritische storingen buiten kantooruren

Prioriteiten

Kritisch

- Reactie: binnen 1 uur
- Directe inzet

Hoog

- Reactie: binnen 4 uur

● Normaal

- Reactie: binnen 8 werkuren

● Laag

- Reactie: binnen 1 werkdag

Monitoring

- 24/7 monitoring
- proactieve signalering

Onderhoud

- buiten kantooruren
- vooraf gecommuniceerd

Supportkanalen

- e-mail / ticket
- telefonisch bij urgentie