

Dienstbeschrijving

KPN EEN MKB Internet

Via uw KPN Business Partner

Versie : 1.0
Datum : 19 oktober 2020



Inhoud

Inhoud

1 MKB Internet

Snelheden & Techniek	3
Apparatuur	3
IP-adressen	3
Zakelijk Pinnen	4
Extra Veilig Internet	4
4G Back-up	4
Servicelevels	4
Kwaliteit	4
Uitleg Internetsnelheden & Uitingen	4

2 Conditie

Algemene condities	6
Dienst-specifieke condities	6
1.1 Aanvullende condities	7
1.1.1 Aanvullende condities optie extra IPv4-adressen	7
1.1.2 Aanvullende condities Zakelijk Pinnen	7
1.1.3 Aanvullende condities 4G Back-up	7
1.1.4 Aanvullende condities Extra Veilig Internet	8
1.2 Demarcatie KPN en opdrachtgever	9
1.2.1 KPN	9
1.2.2 Opdrachtgever	9

1 MKB Internet

Dit document beschrijft de mogelijkheden voor een verbinding met MKB Internet¹. MKB internet is een module binnen KPN EEN MKB. MKB Internet is gebaseerd op een WBA-verbinding met een beheerde router.

Snelheden & Techniek

Vast Internet wordt geleverd op verschillende technieken waarop verschillende snelheden² mogelijk zijn:

- ADSL: 8/1Mbit/s en 20/1Mbit/s.
- VDSL: 30/3Mbit/s, 50/10Mbit/s en 100/30Mbit/s.
- BVDSL: 50/10Mbit/s, 100/30Mbit/s en 200/60Mbit/s.
- Vplus: 200/60Mbit/s
- FttH: 50/50Mbit/s, 100/100Mbit/s, 200/200Mbit/s, 500/500Mbit/s en 1Gbit/s/500Mbit/s.
- WEAS A: 50/50Mbit/s, 100/100Mbit/s, 200/200Mbit/s en 500/500Mbit/s.
- WEAS B/C: 50/50Mbit/s, 100/100Mbit/s, 200/200Mbit/s en 500/500Mbit/s.
- FTTO: 50/50Mbit/s, 100/100Mbit/s, 200/200Mbit/s en 500/500Mbit/s.

KPN levert u altijd de best beschikbare techniek op uw locatie, in de volgorde FttH, BVDSL, VDSL, ADSL.

Apparatuur

Uw apparatuur wordt in overleg met uw Business Partner vastgesteld en geleverd.

Gebruikt u liever een eigen modem/router in plaats van de door uw Business Partner geleverde router? Die vrijheid geven wij u graag.

In de router die u van uw Business Partner in bruikleen krijgt zijn de instellingen voor internet reeds aanwezig. Met deze router kunt u dus meteen aan de slag. Indien u een eigen modem/router wilt gebruiken, dan is het belangrijk om te weten dat u zelf verantwoordelijk bent voor het instellen van deze eigen apparatuur. Uw Business Partner helpt u graag op weg met de juiste instellingen, maar wij zijn niet aansprakelijk voor het goed en veilig werken van uw eigen modem/router. Wij bieden geen extra ondersteuning voor het instellen van uw eigen apparatuur. Hiervoor verwijzen wij u naar de leverancier van uw eigen modem/router. Bij eventuele storingen door het gebruik van uw eigen modem/router, kunnen wij u alleen correct helpen als de door de Business Partner meegeleverde router opnieuw aangesloten wordt.

IP-adressen

Bij KPN EEN MKB Internet krijgt u standaard 1 vast IPv4-adres. In plaats daarvan kunt u ook kosteloos 4 of 8 vaste IPv4-adressen aanvragen (KPN gebruikt in beide gevallen 3 van de IPv4-adressen om de verbinding tot stand te brengen). Voor het toekennen van een blok van 8 adressen dient u een RIPE-verklaring op te stellen waarin u aangeeft waarvoor u deze adressen nodig hebt en gebruikt gaan worden. KPN behoudt het recht om de uitgifte van IPv4 adressen te limiteren vanwege schaarste. U kunt in plaats van een IPv4-adres ook kiezen voor een IPv6-adres. Een IPv6-adres is een adres van 128 bits. Het maximum aantal adressen komt hiermee op 2¹²⁸ adressen. Hierdoor is het aantal combinaties dusdanig groot, waardoor IPv6-adressen nooit allemaal in gebruik zullen zijn en er ook geen sprake is van een schaarste. IPv6 is de opvolger voor IPv4, maar vervangt IPv4 niet volledig, aangezien veel apparatuur en servers enkel met IPv4 overweg kunnen. Indien u de keuze maakt voor IPv6, zal dit dus altijd samen met IPv4 geleverd worden. Standaard wordt een /56 Prefix toegekend op een enkele verbinding, waardoor er 256 subnetten mogelijk zijn. Hierdoor kunt u tot maximaal 256 netwerksegmenten (door de opeenvolgende IP-reeks op te delen voor adresseringen) adresseren op een enkele verbinding.

¹ Voor meer informatie over Zakelijk Glas, raadpleeg de Dienstbeschrijving Zakelijk Glas.

² Alle genoemde snelheden betreffen de maximaal 'tot-internetsnelheden'. De daadwerkelijk behaalde snelheid kan variëren. De door u gebruikte (rand)apparatuur, bekabeling én afstand tot aan de KPN-centrale hebben invloed op de snelheid die op uw locatie behaald wordt.

Zakelijk Pinnen

Hiermee worden betaaltransacties rechtstreeks naar de pintransactieverwerker getransporteerd. Dit vindt plaats via een gecertificeerde besloten verbinding, zonder dat er gebruik wordt gemaakt van het 'open internet'. De dienst Zakelijk Pinnen biedt hiermee een hogere beschikbaarheid en is veiliger dan het open internet. Zakelijk Pinnen kent een vast maandelijks tarief, zonder variabele kosten. Zakelijk Pinnen wordt geleverd in 2 varianten:

- Zakelijk Pinnen - via Equens
- Zakelijk Pinnen - via CCV

KPN levert alleen de verbinding voor het pinverkeer. Voor advies, afsluiten van contracten, installeren en configureren van de pinterminals, kunt u terecht bij een business partner van KPN of leverancier van de pinterminal.

Extra Veilig Internet

Met Extra Veilig Internet gebruikt u een extra beveiligde internetverbinding van KPN. Extra Veilig Internet is gebaseerd op een security-oplossing die is geïmplementeerd in het netwerk van KPN. U hoeft voor deze oplossing dus geen extra apparatuur of software te installeren op uw locatie. De security-oplossing gebruikt een DNS-filter, webfilter en antivirusfunctionaliteit om uw verbinding te beschermen tegen malware, ransomware en virussen en onveilige websites te blokkeren.

Extra Veilig Internet is geen firewall en beschermt niet tegen virussen die op andere manieren op een apparaat terecht kunnen komen. Het is complementair aan endpoint security, maar geen vervanger daarvan. Daarnaast biedt Extra Veilig Internet geen 100% garantie tegen malware, ransomware, virussen en onveilige websites. We raden u dan ook aan om naast Extra Veilig Internet een goede endpoint security te gebruiken.

Extra Veilig Internet is geen filter. Dit betekent dat u nog steeds naar alle websites kunt gaan, zolang deze niet malafide zijn. Alleen als een website op een zwarte lijst staat, malware of andere gevaarlijke content bevat, wordt deze geblokkeerd en ziet u een waarschuwingspagina.

4G Back-up

Als onderdeel van MKB Internet krijgt u de mogelijkheid om in overleg met uw business partner een 4G back-up dienst afnemen die gebruikmaakt van het KPN 4G netwerk. In geval van een onderbreking op uw MKB Internet verbinding, schakelt uw modem over op de 4G Back-up. Hierdoor blijft u met het internet verbonden en kunt u blijven internetten, pinnen over internet (m.u.v. PoIP) en vast bellen (over internet). De werking van de dienst alsmede de gemoeide kosten worden door u afgestemd met uw business partner. In paragraaf 1.1.3 van de aanvullende condities vindt u een nadere toelichting ten aanzien van de gebruiksvoorwaarden van deze 4G Back-up.

Servicelevels

Uw servicelevel spreekt u af met uw KPN Excellence Business Partner. De partner is verantwoordelijk voor 1e lijns support en de werking van uw oplossing tot aan het ISRA punt. Als uw storing voortkomt uit een verstoring van het KPN netwerk, bent u afhankelijk van de oplostijden van KPN. Deze worden bepaald door de ingekochte SLA (Standaard / Premium).

Kwaliteit

Uw verbinding is bij KPN standaard uitgerust met 'Voice Quality of Service'. Dit betekent dat op uw verbinding voorrang gegeven wordt aan telefonieverkeer boven ander verkeer. Hierdoor is de verbinding uitstekend te gebruiken in combinatie met Vast Bellen.

Uitleg Internetsnelheden & Uitingen

KPN biedt u met MKB Internet de maximale snelheid aan op basis van de technische mogelijkheden op uw locatie binnen het afgesloten abonnement. Hieronder staat de internetsnelheid die u kunt verwachten.

Type snelheid	Uitleg	Meten
Geadverteerde download- en uploadsnelheid	De maximale tot-internetsnelheid zoals gecommuniceerd op o.a. kpn.com behorende bij het gekozen pakket	De geadverteerde snelheid is de snelheid die hoort bij uw pakket, eventueel beperkt door de maximale snelheid op een adres. U meet deze snelheid dus op dezelfde manier als de maximale snelheid.
Maximale download- en uploadsnelheid	De maximale internetsnelheid op basis van de technische mogelijkheden op een adres, eventueel beperkt door de snelheid opgenomen in het contract van de afgenomen dienst	90% van de maximale snelheid moet tenminste in 1 van de 10 uitgevoerde metingen gehaald worden
Normaliter beschikbare download- en uploadsnelheid	Hoger dan 85% van de maximale download- en uploadsnelheid	De normaliter gemeten snelheid moet in 8 van de 10 metingen gehaald worden
Minimale download- en uploadsnelheid	Hoger dan 75% van de maximale download- en uploadsnelheid	De minimale snelheid moet in alle metingen gehaald

2 Conditie

Op MKB Internet zijn de algemene condities van KPN EEN MKB van toepassing alsmede de specifieke condities voor MKB Internet.

Algemene condities

Voor de algemene condities kunt u de KPN EEN MKB Dienstbeschrijving Algemeen raadplegen.

Dienst-specifieke condities

1. MKB Internet bestaat uit de verbinding, de installatie en de KPN-router. De door KPN geleverde apparatuur op locatie is in bruikleen. De lokale bekabeling en overige hardware, en de ondersteuning hierop, maken geen onderdeel uit van de dienst.
2. De internetverbinding staat vanuit veiligheidsoverwegingen dicht voor inkomend internetverkeer (poort 25 (SMTP)). Dit houdt in dat u wel naar het internet kunt vanuit uw netwerk en dat er vanuit het internet geen toegang is tot uw netwerk.
 - a. Om toch applicaties vanuit het internet op uw bedrijfsnetwerk te ontsluiten is port forwarding noodzakelijk. Bijvoorbeeld: uw eigen webserver die vanuit het internet bereikbaar moet zijn. Hiervoor is het nodig om poort 80 (http) open te zetten naar uw webserver.
 - b. Het openen van poorten geschiedt uitsluitend in opdracht van en op eigen risico van de opdrachtgever. 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.
3. De installatie door KPN van de internetverbinding gaat tot en met de door KPN geplaatste router op uw locatie. Neem voor het aanpassen van applicaties die gebruikmaken van deze verbinding contact op met uw systeembeheerder of ICT-partner. Tijdens de installatie van MKB Internet dient uw beheerder aanwezig te zijn. Dit om te kunnen laten zien dat de verbinding werkt en om gezamenlijk te bepalen welke poorten (zie punt 2) opengezet moeten worden.
4. Het door de opdrachtgever vermelde leveringsadres in de overeenkomst is leidend voor de bestelling van de verbindingen.
 - a. Als de locatiegegevens van het IS/RA-punt (infrastructuur/randapparatuur scheidingspunt op uw locatie) niet opgegeven kan worden, wordt de verbinding aangevraagd op het bezoekadres.
 - b. Een referentietelefoonnummer is zeer gewenst voor bepaling van de juiste locatiegegevens van het IS/RA- punt.
5. MKB Internet wordt geleverd over een aanwezige/ bestaande lijn (Wholesale Broadband Access (WBA) New Line Service 1, 2 of 3). Indien blijkt bij levering dat voor NLS 3 toch op meer dan 25 meter van de erfgrans graafwerkzaamheden nodig zijn, wordt de order voor die locatie geannuleerd door KPN. KPN zal de opdrachtgever hierover informeren en een alternatief aanbieden. Meerkosten zijn voor rekening van de opdrachtgever.
6. Bedrijfswaardige oplevering houdt in:
 - a. De verbinding is actief en werkend opgeleverd door KPN.
 - b. De Customer Premises Equipment (MODEM/ hardware/ router) is geplaatst, getest en functioneert binnen de parameters van de dienstverlening.
 - c. De dienst is aangemeld bij KPN (voor service en facturatie).
7. Installatie:
 - a. De installatietarieven gaan uit van standaard werkzaamheden met vaste prijzen.
 - b. Bij de installatiekosten voor het aansluiten van de router is uitgegaan van een maximum lengte van 1,5 meter tot het aansluitpunt (IS/RA-punt). Indien de afstand groter is brengen wij meerwerk in rekening.
 - c. Tijdens de transitie kunnen situaties optreden waardoor we voor uw bestelling extra werk moeten verrichten. Dit is het geval als op de vestiging van de opdrachtgever onverwacht hoge kosten aan de orde zijn bijvoorbeeld door aan opdrachtgever toerekenbare omstandigheden of als aanvullende activiteiten nodig zijn vanwege door derden opgelegde eisen.
8. Bij meerwerk rekent KPN meerkosten. KPN overlegt over eventuele meerkosten of andere maatregelen eerst met de opdrachtgever. Dit geldt onder andere voor de onderstaande niet-standaard- werkzaamheden:
 - a. Uitvoering buiten reguliere werktijden (weekend en avonden).
 - b. Uitvoerwerkzaamheden op de vestiging van de opdrachtgever door anderen (huisaanemers).

9. KPN gaat bij bestellingen van verbindingen uit van de beschikbaarheid en haalbare capaciteit op basis van een standaard postcodecheck. De levering van verbindingen op de vestiging van de opdrachtgever is vooraf niet gegarandeerd. Als levering van de gewenste verbinding niet mogelijk is, onderzoekt KPN samen met opdrachtgever de mogelijke alternatieven.
10. De beschikbare snelheden van de dienst KPN EEN MKB Internet betreffen altijd maximaal 'tot-internetsnelheden'. De daadwerkelijk behaalde snelheid kan variëren. De door u gebruikte (rand)apparatuur, bekabeling én afstand tot aan de KPN-centrale hebben invloed op de snelheid die op uw locatie behaald wordt.
11. Alle (rand)apparatuur die de Klant aansluit en die standaard geen onderdeel is van KPN EEN MKB Internet, valt buiten de verantwoordelijkheid van KPN.
12. Indien KPN het vermoeden heeft dat er misbruik (gebruik in strijd met de wet of algemeen aanvaarde normen) wordt gemaakt van deze dienst, heeft KPN het recht, ook voordat het de opdrachtgever daarvan in kennis stelt, de levering van deze dienst met onmiddellijke ingang op te schorten, te beperken dan wel te beëindigen. De beoordeling of er sprake is van overlast of misbruik is geheel aan KPN. KPN is niet aansprakelijk voor de schade die de opdrachtgever lijdt als gevolg van de door KPN te nemen maatregelen als bedoeld in dit artikel en KPN is niet verplicht de opdrachtgever enige kosten te vergoeden.

1.1 Aanvullende condities

1.1.1 Aanvullende condities optie extra IPv4-adressen

1. Voor een blok van 4 adressen geldt dat er 1 adres is voor eigen gebruik. De rest is noodzakelijk om de verbinding tot stand te brengen.
2. Voor het toekennen van een blok van 8 adressen of meer dient u een RIPE-verklaring op te stellen waarin u aangeeft waarvoor deze adressen nodig zijn en gebruikt gaan worden (in dit blok zijn ook 3 adressen noodzakelijk voor KPN om de verbinding tot stand te brengen). KPN behoudt zich het recht de uitgifte van IPv4-adressen te limiteren.

1.1.2 Aanvullende condities Zakelijk Pinnen

1. KPN levert geen pinterminals en/of ondersteuning daarop.
2. De betaalterminals (maximaal 10 per locatie) sluit u direct aan op uw MKB Internet-verbinding.
3. Zakelijk Pinnen is alleen geschikt voor TCP/IP- pinterminals.
4. U bent verantwoordelijk voor de overeenkomst met de transactie verwerker CCV of Equens.
5. Zakelijk Pinnen is ingericht voor het aansluiten van maximaal 10 terminals per locatie. Als u meer dan 10 terminals op een locatie wilt aansluiten, dan wordt er bepaald of er additionele voorzieningen nodig zijn om de beschikbaarheid van een dergelijk groot aantal terminals te waarborgen. Indien u hierdoor een andere configuratie van uw beheerde netwerk nodig hebt, dan worden deze kosten, na overleg bij u in rekening gebracht.
6. Cascadering (extra netwerken achter uw aansluiting plaatsen) is niet toegestaan.

1.1.3 Aanvullende condities 4G Back-up

1. 4G Back-up wordt enkel aangeboden op KPN EEN MKB Internet.
2. 4G Back-up werkt enkel met IPv4. IPv6 en IP VPN wordt niet ondersteund.
3. Bij uitval van de vaste internetverbinding neemt de 4G Back-up de uitgaande internetverbinding over. Hierdoor blijft het voor apparaten die een IP-adres uit het bedrijfsnetwerk (LAN-netwerk) van de modem hebben (default 192.168.1.x), mogelijk om op het internet te komen. Gedurende de tijd dat de 4G Back-up actief is maakt u tijdelijk gebruik van een ander (publiek) IP-adres dan het IP-adres van de vaste internetverbinding. Hierdoor is het niet mogelijk om uw bedrijfsnetwerk vanuit het internet te benaderen.
4. De technische eigenschappen van 4G Back-up of van het telecommunicatienetwerk kunnen door of vanwege KPN worden gewijzigd.
5. 4G Back-up wordt, indien dit mogelijk is, door uw business partner aangesloten op een geschikt modem dat op het IS/RA of FTU/NT punt is aangesloten. Om gebruik te maken van 4G Back-up dient de Klant tenminste:
 - a. te beschikken over een IS/RA of FTU/NT en voorzieningen op de overeengekomen locatie;
 - b. te ressorteren binnen het dekingsgebied van het Telecommunicatienetwerk en Mobiele netwerk van KPN;
 - i. De snelheid van de verbinding is afhankelijk van uw locatie, de plaatsing van de dongel, en eventuele congestie op het netwerk.

- ii. KPN kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor het beschikbaar zijn van het mobiele signaal van de 4G Back-up.
 - iii. KPN kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor de bandbreedte van het mobiele signaal van de 4G Back-up.
- 6. 4G back-up functioneert op basis van een Best Effort dienstverlening.
 - a. KPN garandeert in geen geval de werking van deze oplossing.
 - b. KPN garandeert in geen geval dat de diensten die door de klant ontsloten worden via het internet, ook daadwerkelijk werken via de 4G back-up oplossing. 4G Back-up ondersteunt bijvoorbeeld niet het gebruik van een Vast IP-Adres.
 - c. KPN houdt zich het recht voor om bepaalde typen internetverkeer (bijvoorbeeld 'Peer to Peer' en nieuwsgroepen) te blokkeren.
 - d. De werking van diensten die gebruik maken van IP-whitelisting kan niet gegarandeerd worden.
- 7. De 4G Back-up oplossing dient uitsluitend gebruikt te worden in geval van een storing op de vaste lijn.
- 8. De Klant is gehouden om geen oneigenlijk gebruik van 4G Back-up te maken. Onder oneigenlijk gebruik wordt - niet uitsluitend - begrepen:
 - a. Ieder gebruik van 4G Back-up buiten de specificaties die zijn opgenomen in de Dienstbeschrijving.
 - b. Een disproportioneel verbruik van dataverkeer. Hierop is de Mobiel Internet Fair Use Policy van toepassing.
 - c. Het gebruik van 4G Back-up op een zodanige wijze dat daardoor het (overige) telecommunicatieverkeer op het netwerk van KPN dan wel van de Netwerkpartner wordt geschaad.
 - d. Het openstellen van 4G Back-up aan derden.
- 9. Bij oneigenlijk gebruik is KPN gerechtigd om de extra gemaakte kosten bij de klant in rekening te brengen en de SIM-kaart te blokkeren.
- 10. Alle (rand)apparatuur die de Klant aansluit en die standaard geen onderdeel is van KPN EEN MKB Internet, valt buiten de verantwoordelijkheid van KPN.
- 11. Bij verlies of diefstal van de gegevens waarmee de Klant gebruik maakt van 4G Back-up, dient de Klant KPN daarvan onmiddellijk op de hoogte te brengen. KPN zal dan de levering van deze dienst opschorten (buiten gebruik stellen). De kosten voor deze buitengebruikstelling, afsluiting en eventuele heraansluiting komen voor rekening van de Klant. Het tijdelijk niet kunnen gebruiken van 4G Back-up vanwege het hierboven vermelde, laat de betalingsverplichting van de Klant onverlet.
- 12. KPN is niet verantwoordelijk voor de geheimhouding van de gegevens waarmee de Klant gebruik maakt van 4G Back-up.
- 13. KPN behoudt zich het recht voor de dienstverlening van 4G Back-up tijdelijk te beperken of te staken in geval van een landelijke en/of regionale storing.
- 14. Het onderhoud aan 4G Back-up wordt gedaan door of vanwege KPN. Ten behoeve van onderhoud kan KPN tijdelijk (een deel van) de 4G Back-up dienst buiten gebruik stellen. Ook kan dit tijdelijke gevolgen hebben voor de mogelijkheden van de Klant om gebruik te maken van andere diensten die over het Telecommunicatienetwerk worden geleverd. KPN zal dit tot het minimum beperken en dit vooraf mededelen, tenzij dit in redelijkheid niet mogelijk is.
- 15. De Klant dient, indien dit voor netwerkonderhoud dan wel het oplossen van storingen noodzakelijk is, zijn medewerking te verlenen.

1.1.4 Aanvullende condities Extra Veilig Internet

1. Extra Veilig Internet biedt geen 100% garantie op het blokkeren van alle onveilige websites.
2. Extra Veilig Internet is geen firewall.
3. Extra Veilig Internet is geen alternatief voor endpoint security, maar een aanvulling hierop.

1.2 Demarcatie KPN en opdrachtgever

In deze paragraaf wordt de demarcatie (de scheiding van domeinen in een domein waarvoor de opdrachtgever verantwoordelijk is en een domein waarvoor KPN verantwoordelijk is) tussen betrokken partijen met betrekking tot deze dienst nader vastgelegd.

1.2.1 KPN

KPN is verantwoordelijk voor:

- De kwaliteit en werking van de diensten zoals in dit document beschreven
- De configuratie van de hardware: Customer Premises Equipment (modem/router)
- Aansturing van de uitrol voor de verbinding (interne en externe partijen)
- Aflevering van de hardware bij de installatiepartij van KPN

1.2.2 Opdrachtgever

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor:

- De oplevering van correcte en volledige locatiegegevens, inclusief de gewenste referentie telefoonnummers voor bepalen van het juiste IS/RA-punt.
- Degelijke en goed functionerende interne bekabeling.
- Alle bekabeling vanaf het IS/RA-punt het gebouw in of op het eigen terrein
- Patchruimte(s) waaronder voldoende ruimte in de patchkast
- 24/7 Stroomvoorziening, waaronder minimaal 1 vrije wandcontactdoos voor de modem/router
- Wijzigingen aan dekking door verbouwing
- Schade of wijzigingen door verbouwing
- Juiste omgevingscondities
- Toewijzen van een aanspreekpunt (projectmanager van de opdrachtgever)