

# Dienstbeschrijving

# **MKB Internet**

# **Excellence**

Een dienst binnen KPN EEN MKB

Versie : 1.0  
Datum : 25 november 2019



## Inhoud

<b>1</b>	<b>MKB Internet</b>	<b>3</b>
	Snelheden & Techniek	3
	Apparatuur	3
	IP-adressen	3
	Zakelijk Pinnen	3
	Extra Veilig Internet	3
	Servicelevels	4
	Kwaliteit	4
	Uitleg Internetsnelheden & Uitingen	4
<b>2</b>	<b>Voorwaarden</b>	<b>6</b>
	Algemene condities	6
	Dienst-specifieke condities	6
1.1	Aanvullende condities	6
1.1.1	Aanvullende condities optie extra IPv4-adressen	6
1.1.2	Aanvullende condities Zakelijk Pinnen	7
1.1.3	Aanvullende condities Extra Veilig Internet	7
1.2	Demarcatie KPN en opdrachtgever	7
1.2.1	KPN	7
1.2.2	Opdrachtgever	7

# 1 MKB Internet

Dit document beschrijft de mogelijkheden voor een verbinding met MKB Internet<sup>1</sup>. MKB internet is een module binnen KPN EEN MKB. MKB Internet is gebaseerd op een WBA verbinding met een beheerde router.

## Snelheden & Techniek

MKB Internet wordt geleverd op verschillende technieken waarop verschillende snelheden 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 en 500/500Mbit/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.

## Apparatuur

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

## IP-adressen

Binnen KPN EEN MKB kunt u kosteloos tot 8 Vaste IPv4-adressen afnemen. Standaard ontvang u 4 IP-adressen, waarvan er één adres voor eigen gebruik is, de rest is noodzakelijk 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 heeft en waarvoor deze gebruikt gaan worden (in dit blok zijn óók 3 adressen noodzakelijk voor KPN om de verbinding tot stand te brengen), u kunt er zelf dus in totaal 5 gebruiken. KPN houdt zich het recht voor de uitgifte van IPv4 adressen te limiteren.

## 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 advies, het afsluiten 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 maakt u gebruik van een beter 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 maakt gebruik van een DNS-filter, webfilter en antivirusfunctionaliteit om uw verbinding te beschermen tegen malware, ransomware en virussen. Daarnaast worden onveilige websites geblokkeerd.

<sup>1</sup> Voor meer informatie over Zakelijk Glas, raadpleeg de Dienstbeschrijving Zakelijk Glas

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. KPN raadt u ten zeerste 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 kan gaan, zolang deze niet malafide zijn. Alleen indien een website op een zwarte lijst staat, malware of andere gevaarlijke content bevat, wordt deze geblokkeerd en ziet u een waarschuwingpagina.

## 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. Indien uw storing voortkomt uit een verstoring van het KPN netwerk, bent u afhankelijk van de oplostijden van KPN, welke bepaald worden door de ingekochte SLA (Standaard / Premium).

## Kwaliteit

U heeft binnen KPN EEN de mogelijkheid om Entry dan wel Premium verbindingen af te nemen, wat de kwaliteit van uw verbinding bepaalt. Daarnaast heeft u de mogelijkheid om bijvoorbeeld uw voice verkeer van een hogere prioriteit te voorzien door middel van Voice Quality of Service. Tot slot kunt u er ook voor kiezen uw voice verkeer via een aparte PVC/EVC/VLAN te leveren, waardoor er altijd gegarandeerde bandbreedte beschikbaar is voor uw voice.

## 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. Wat kunt u van uw internetsnelheid verwachten?

Type snelheid	Uitleg	Metten
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 je pakket, eventueel beperkt door de maximale snelheid op een adres. Je 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 gemeten 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 beschikbaar zijn



## 2 Voorwaarden

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 en verder met de partner overeengekomen apparatuur, installatie en service.
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 mogelijk te maken 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 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 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.
4. MKB Internet wordt geleverd over een aanwezige/ bestaande lijn (Wholesale Broadband Access (WBA) New Line Service 1, 2 of 3) dan wel op aanvraag tegen meerkosten aangelegd WEAS (Whole Ethernet Access Service). Indien blijkt bij levering dat voor NLS 3 toch op meer dan 25 meter van de erfgrens graafwerkzaamheden nodig zijn, wordt de order voor die locatie geannuleerd door KPN. KPN zal opdrachtgever hierover informeren en een alternatief aanbieden. Meerkosten zijn voor rekening van de opdrachtgever.
5. Bedrijfswaardige oplevering houdt in:
  - a. De verbinding is actief en werkend opgeleverd door KPN.
  - b. De met de partner overeengekomen werkzaamheden zijn opgeleverd door de partner.
6. 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) opdrachtgever.
7. 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.
8. 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 Internetverbinding.
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 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 (CPE)
- 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 CPE
- Wijzigingen aan dekking door verbouwing
- Schade of wijzigingen door verbouwing
- Juiste omgevingscondities
- Toewijzen van een aanspreekpunt (projectmanager van de opdrachtgever)