

Dienstbeschrijving

Vast internet

Een dienst in KPN EEN

Versie : 1.3
Datum : 1 maart 2018





Inhoud

1	Dit is Vast Internet	3
2	Specificaties Zakelijk Glas en verbindingen met bandbreedtegarantie	5
3	Specificaties overige diensten	7

1 Dit is Vast Internet

Dit document beschrijft de mogelijkheden voor een verbinding met Vast Internet. Vast internet is een module binnen KPN EEN.

Deze dienst is gebaseerd op een verbinding met standaard een beheerde router. U hebt de keuze uit verschillende technieken: DSL, glasvezel (FTTH) en Zakelijk Glas.

DSL en glasvezel (FTTH)

De internetverbindingen zijn in 3 varianten (servicelevels) beschikbaar: Instap, Standaard en Premium. Afhankelijk van de behoefte van uw bedrijf kiest u voor het servicelevel en de benodigde snelheid per locatie. Alle verbindingen uit de verschillende varianten leveren wij op ADSL, VDSL of glasvezel. De standaardkeuze is altijd de best beschikbare techniek. De voorkeur gaat uit naar glasvezel, dan VDSL.

Servicelevels

De pakketten onderscheiden zich door het servicelevel. Het servicelevel bepaalt de beschikbaarheid en hersteltijd van een storing. Wij zijn 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar. Onderstaand een overzicht, in de algemene KPN EEN dienstbeschrijving vindt u hier meer toelichting op.

Service Level Agreement	Beschikbaarheid	Hersteltijd
Premium (24/7)	99,90%	< 8 klokuren*
Standaard (Volgende werkdag)	99,60%	< 8 kantooruren
Instap (best effort)	95,00%	Best Effort

* Zowel bij Instap als Standaard gelden de uren binnen de kantoor tijden. Alleen de Premium-oplostijd is in klokuren

Kwaliteit

De verbinding is uitgerust met 'Quality of Service'. Dit betekent dat de verbinding voorrang geeft aan telefonieverkeer boven internetverkeer. Hierdoor is de verbinding uitstekend te gebruiken in combinatie met hosted telefonie binnen KPN EEN. Indien u meer dan 10 profielen over de verbinding gebruikt, is het advies ook Ethernet Virtual Circuit (EVC)/spraakkanalen af te nemen. Deze zorgt ervoor dat het telefonieverkeer gegarandeerd is boven 10 profielen.

Instap

Deze verbinding biedt:

- Tot 50 Mbit/s download en 10 Mbit/s (DSL) of 50 Mbit/s (glasvezel) upload¹⁾
- Te upgraden naar 100 Mbit/s, 200 Mbit/s of 500 Mbit/s (afhankelijk van beschikbaarheid)
- Mogelijkheid tot 8 vaste IP-adressen, standaard uitlevering 1 adres voor de router
- Quality of Service voor telefonie. Garantie op een goede spraakverbinding tot 10 profielen
- Servicelevel: best Effort

Standaard

Deze verbinding biedt:

- Tot 50 Mbit/s download en 10 Mbit/s (DSL) of 50 Mbit/s (glasvezel) upload^{1]}
- Te upgraden naar 100 Mbit/s, 200 Mbit/s of 500 Mbit/s (afhankelijk van beschikbaarheid)
- Mogelijkheid tot 8 vaste IP-adressen, standaard uitlevering 1 adres voor de router
- Quality of Service voor telefonie. Garantie op een goede spraakverbinding tot 10 profielen
- Servicelevel: volgende werkdag

Premium

Premium biedt:

- Tot 50 Mbit/s download en 10 Mbit/s (DSL) of 50 Mbit/s (glasvezel) upload^{1]}
- Te upgraden naar 100 Mbit/s, 200 Mbit/s of 500 Mbit/s (afhankelijk van beschikbaarheid)
- Mogelijkheid tot 8 vaste IP-adressen, standaard uitlevering 1 adres voor de router
- Quality of Service voor telefonie. Garantie op een goede spraakverbinding tot 10 profielen.
- Service Level: 24/7

1] Wanneer u op locatie een technische snelheid van minder dan 30Mbit/s haalt, bieden wij u een pakket met 20Mbit/s download en 1Mbit/s upload aan.

2 Specificaties Zakelijk Glas en verbindingen met bandbreedtegarantie

Zakelijk Glas wordt altijd geleverd met een Premium SLA. Zie tabel op de vorige pagina.

De volgende internetsnelheden/abonnementen zijn mogelijk:

Techniek	Abonnement download/upload	Max. gelijktijdige vaste gesprekken*
Zakelijk Glas	50/50 Mbit/s	80
Zakelijk Glas	100/100 Mbit/s	80
Zakelijk Glas	200/200 Mbit/s	80

* Indien u behoefte heeft aan het voeren van meerdere gesprekken tegelijkertijd, raden wij u aan dit te bespreken met uw KPN EEN contactpersoon. Deze zal met u uitzoeken hoeveel VLAN's (spraakkanalen) u benodigd heeft om aan uw wensen te voldoen.

Prijzen bij Zakelijk Glas kunnen beïnvloed worden door de locatie waarvoor u de dienst aanvraagt, indien er las- of graafwerk verricht dienen te worden heeft dit invloed op de prijs.

Internetsnelheden

KPN biedt U met Vast Internet de maximale snelheid aan op basis van de technische mogelijkheden van DSL, glasvezel (FTTH) of Zakelijk Glas op uw locatie binnen het afgesloten abonnement. Wat kan u van u 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
--------------------------------------	---	---

Zie voor meer informatie: <https://www.kpn.com/internet/speedtest.htm>. De snelheid (uitgedrukt in Mbit/s) van de internetverbinding kunt U meten via de speedtest op <http://kpn-its.speedtestcustom.com/>. Dit is een onafhankelijke speedtest van Ookla.

3 Specificaties overige diensten

IP-adressen

Bij een vaste verbinding van KPN EEN wordt standaard 1 IPv4-adres geleverd, deze is benodigd om de verbinding tot stand te brengen. Indien u zelf een of meerdere IPv4 adressen wenst, dan kunt u dit kenbaar maken. IP adressen nodig voor eigen gebruik worden toegekend in een blok van 4 of 8 adressen. Voor een blok van 4 adressen geldt dat er één adres voor eigen gebruik is, 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 gebruikt gaan worden (in dit blok zijn ook 3 adressen noodzakelijk voor KPN om de verbinding tot stand te brengen). KPN houdt zich het recht voor de uitgifte van IPv4 adressen te limiteren. Voor zowel het blok van 4 van 8 adressen geldt dat hier geen kosten aan zijn verbonden

Zakelijk Pinnen

Hiermee transporteren we de betaaltransacties rechtstreeks naar de pintransactieverwerker. Dit vindt plaats via een gecertificeerde besloten verbinding. Dit is zonder gebruik te maken van het 'open internet'. De dienst Zakelijk Pinnen biedt hiermee een hogere beschikbaarheid en veiligheid dan het open internet. Zakelijk Pinnen kent een vast maandelijks tarief, zonder variabele kosten.

Er zijn 2 varianten:

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

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