




Mijn Bedrijf Online

Dienstbeschrijving

Versie 1.2 maart 2011

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	4
2	Exchange Online.....	5
2.1	E-mail.....	5
2.2	Agenda.....	5
2.3	Adresboek.....	5
2.4	Taken.....	6
2.5	Autorisatie voor Exchange Online.....	6
2.6	Exchange Online Lite en Standard.....	6
2.7	Outlook.....	8
2.8	Webmail (Outlook Web Access 2007).....	8
2.9	Pushmail.....	8
2.10	Voorwaarden voor randapparatuur.....	9
2.11	Opslagcapaciteit.....	9
2.12	Antiviruscontrole.....	10
2.13	Spamcontrole.....	10
2.14	Registratie en beheer van domeinnamen.....	10
2.15	Distributiegroepen.....	11
2.16	Zelfbeheer van Exchange Online-omgeving.....	11
2.17	Verbindingsmogelijkheden van Exchange Online.....	11
2.18	Technische randvoorwaarden.....	12
3	Webhosting Online.....	14
3.1	Specificaties Webhosting Online.....	14
3.2	Domeinnaamregistratie.....	14
3.3	Hoe start ik?.....	15
3.3.1	Website maken.....	15
3.3.2	File Manager (FTP).....	15
3.3.3	Database.....	15
3.3.4	Domeininstellingen.....	15
3.3.5	Websiteconfiguratie.....	15
3.3.6	Websitestatistieken.....	15
3.3.7	Back-ups.....	15
3.4	Aanvullende vormgeving van uw website.....	16
4	Levering en service.....	17
4.1	Eerste levering.....	17
4.2	Service.....	17
4.2.1	Business Servicedesk.....	17
4.2.2	Operationeel beheer.....	17
4.2.3	Incidentbeheer.....	18
4.2.4	Probleembeheer.....	18
4.2.5	Wijzigingenbeheer.....	19
4.2.6	Capaciteitsbeheer.....	19
4.2.7	Beveiligingsbeheer.....	19
4.2.8	Calamiteiten.....	20



4.2.9	Gebruikersbeheer	21
4.2.10	Afbakening verantwoordelijkheden	21
4.3	Service Level Agreements	21
4.3.1	Openstellingstijden Business Servicedesk	21
4.3.2	Onderhoudsvenster	21
4.3.3	Reactie-, herstel- en oplossingstijden bij incidenten	21
5	Communicatie	22
5.1	Melding van incidenten en problemen	22
5.2	Communicatie over onderhoudswerkzaamheden	22
6	Tarieven en facturering	23
6.1	Tariefstructuur	23
6.2	Facturering	23
6.3	Contractduur	23
6.4	Klachten	23
7	Definities	24
8	Afkortingen	26

1 Inleiding

Hartelijk dank voor uw keuze voor Mijn Bedrijf Online.

Uw eigen website én zakelijke e-mail in één keer geregeld. Met Mijn Bedrijf Online krijgt u een eigen domeinnaam, een eigen, gemakkelijk te onderhouden website én eigen zakelijke e-mail. Hiermee heeft u overal toegang tot uw e-mail, uw agenda en uw contactpersonen. Uw bedrijfscommunicatie en uw presentatie via internet maakt u in één keer professioneel in orde.

Mijn Bedrijf Online bestaat uit twee onderdelen, die beide in dit document beschreven worden:

- Exchange Online (zie hoofdstuk 2)
- Webhosting Online (zie hoofdstuk 3)

1. Exchange Online

Exchange Online is gebaseerd op Microsoft Exchange Server 2007 en wordt geleverd met behulp van servers die opgesteld staan in het volgens ISO 17799 gecertificeerde CyberCenter (datacenter) van KPN. U heeft hierdoor de beschikking over een eigen, beveiligde en afgesloten Exchange Online-omgeving met een hoge beschikbaarheid en betrouwbaarheid binnen de infrastructuur van KPN. Deze omgeving is alleen toegankelijk voor geautoriseerde beheerders en gebruikers van uw organisatie.

Met Exchange Online kunt u gebruikmaken van de functionaliteit van Microsoft Exchange Server 2007 in combinatie met Microsoft Outlook 2007 of Outlook 2003 als applicatie voor uw medewerkers. Met Microsoft Outlook hebben uw medewerkers de beschikking over de volledige functionaliteit van Microsoft Exchange, zoals e-mail, agenda, adresboek en taken.

Uw medewerkers op kantoor hebben via een desktop of laptop beveiligde toegang tot hun e-mail, agenda, adresboek en taken. Daarnaast kunnen zij via een standaard internetbrowser beveiligde toegang verkrijgen tot deze gegevens met behulp van webmail (Outlook Web Access 2007).

Voor medewerkers die veel onderweg zijn, biedt Exchange Online de mogelijkheid om via een Smartphone (Windows Mobile, BlackBerry of Nokia E- en N-serie) beveiligde toegang te krijgen tot e-mail, agenda, adresboek en taken.

2. Webhosting Online

Webhosting Online biedt u een website op het internet die u zelf kunt vullen met relevante informatie. Met behulp van deze website kunt u contacten leggen met nieuwe potentiële klanten, maar ook informatie verspreiden, zoals bedrijfs- en productpresentaties. Daarnaast kunt u interactieve functies aan de site toevoegen om te communiceren met uw klanten.

Webhosting Online bestaat uit drie hoofdelementen:

- Een domeinnaam waarmee u bekend wordt op het internet (www.mijnbedrijfsnaam.nl)
- Hostingdiensten geleverd vanuit de geavanceerde CyberCenters van KPN, die voorzien zijn van hoogwaardige internetverbindingen
- Ondersteunende software en andere hulpmiddelen om uw website vorm te geven en te verfrazen

2 Exchange Online

2.1 E-mail

Uw medewerkers krijgen een persoonlijk e-mailadres voor het ontvangen en verzenden van e-mailberichten. Daarnaast kunnen zij gebruikmaken van een distributielijst om eenvoudig e-mails te verzenden naar groepen geadresseerden. U kunt deze distributielijsten aanmaken in een door uzelf beheerde omgeving (selfcare-omgeving).

U kunt de e-mailberichten ook via een andere applicatie dan Outlook 2003/2007 benaderen. De e-mailberichten kunnen dan met behulp van de protocollen POP3 (Exchange Online Lite) of RPC over HTTPS (Exchange Online Standard) worden opgehaald.

U kunt in alle mailboxen maximaal vijf aliassen aanmaken. Zo kan één mailbox onder meerdere adressen bereikt worden en kunt u berichten verzenden onder één van de vijf aliassen ('Verzenden als'-alias).

N.B.: KPN biedt geen ondersteuning voor andere applicaties dan Outlook 2003/2007. KPN gebruikt Microsoft Exchange 2007 als platform voor Exchange Online. Microsoft bepaalt de functionaliteit van de Exchange 2007-software.

2.2 Agenda

Met de elektronische agenda kunnen medewerkers afspraken bijhouden en planningen maken door taken vast te leggen. Afspraken maken met andere groepsleden wordt eenvoudiger omdat de elektronische agenda online weergeeft of alle genodigden op het gewenste tijdstip beschikbaar zijn. Gebruikers kunnen collega's elektronisch uitnodigen via de agenda. Uitgenodigde collega's kunnen vervolgens een afspraak bevestigen of weigeren met een simpele muisklik. Gebruikers kunnen tevens 'gemachtigden' aanwijzen om agenda's door anderen te laten beheren. Exchange Online Standard is dus bijzonder handig wanneer meerdere mensen een agenda willen delen. Denk hierbij aan een verkoopafdeling met zowel een binnen- als buitendienst of aan de werkelijkheid tussen een directeur en een secretaresse.

Zodra gebruik wordt gemaakt van Exchange Online Standard zijn de agendagegevens voor alle client-applicaties (Outlook, webmail, Windows Mobile, BlackBerry of Nokia N/E-toestel) gesynchroniseerd beschikbaar. Mogelijk heeft u hierbij plugins (zoals ActiveSync of Mail for Exchange) nodig voor bepaalde mobiele toestellen. Deze worden geleverd door de fabrikant van uw mobiele telefoon.

N.B.: Lite-mailboxen (zie paragraaf 2.6) bieden geen mogelijkheid om agenda's te delen met andere gebruikers.

2.3 Adresboek

Outlook bevat een database waarin de gegevens van medegebruikers of een extern adresboek kunnen worden opgeslagen. Hierin kunnen onder meer naam, adres, woonplaats, telefoonnummer(s), e-mailadres(sen) en bedrijfsnaam worden opgeslagen. U kunt de database op meerdere manieren sorteren en weergeven. Vanuit de database kunt u ook rechtstreeks een e-mail versturen. Zodra gebruik wordt gemaakt van Exchange Online Standard zijn de contactgegevens voor alle client-applicaties (Outlook, webmail, Windows Mobile, BlackBerry of Nokia N/E- toestel) gesynchroniseerd beschikbaar.

Exchange Online biedt een adresboekfunctie voor alle mailboxen die u heeft aangemaakt. Als u Outlook gebruikt bij een Standard-mailbox, is dit adresboek ook zichtbaar in Outlook (dit geldt niet voor Lite-mailboxen). Gebruikt u webmail, dan is het adresboek zichtbaar voor zowel Standard- als Lite-mailboxen.

2.4 Taken

Met de functie 'Taken' kunnen gebruikers een persoonlijke takenlijst bijhouden en naar eigen wens inrichten en vervolgens de voortgang bijhouden. Aan taken kunnen prioriteiten worden toegekend en ze kunnen aan derden worden toegewezen. Taken worden alleen ondersteund door Exchange Online Standard en zijn niet beschikbaar bij Exchange Online Lite.

2.5 Autorisatie voor Exchange Online

KPN verstrekt een gebruikersnaam en wachtwoord aan de beheerder. De beheerder kan vervolgens zelf gebruikers aanmaken en beheren. Exchange Online biedt daartoe een door uzelf beheerde omgeving waarin u gebruikers kunt autoriseren om gebruik te maken van de dienst. U kunt hiervoor inloggen op <https://selfcare.kpnexchange.com>.

De selfcare-omgeving biedt de volgende functies:

Gebruiker

- Wachtwoord wijzigen
- Helpfunctie (ondersteuning)

Beheerder

- Alle functies van een gebruiker (de beheerder is zelf ook een geautoriseerde gebruiker)
- Gebruikers aanmaken en verwijderen
- Beheerders aanmaken en verwijderen
- Gebruikerswachtwoorden wijzigen
- Aliassen aanmaken en beheren
- Aanmaken en beheren van e-maildoorverwijzingen
- Groepen gebruikers aanmaken of verwijderen (batches importeren)
- Aanmelden voor koppeling met BlackBerry (alleen met een BlackBerry-abonnement van KPN)
- Distributiegroepen aanmaken

Een nieuw aangemaakte gebruiker kan zijn mailbox meteen gebruiken. Wanneer een gebruiker in de selfcare-omgeving wordt verwijderd, worden de gebruikersdata onmiddellijk gewist. Let op: het wissen kan niet ongedaan worden gemaakt! Voordat u een gebruiker verwijdert, is het daarom aan te raden om de mailboxgegevens van deze gebruiker via Outlook te exporteren zodat de gegevens behouden blijven.

Wanneer de eerste of enige beheerder zijn wachtwoord voor de selfcare-omgeving verliest, kunt u alleen opnieuw toegang krijgen via de online-bestelmodule waarmee de dienst aanvankelijk geactiveerd werd.

2.6 Exchange Online Lite en Standard

Om optimaal aan te sluiten op uw behoeften, is Exchange Online in twee varianten beschikbaar:

- Exchange Online Lite, met 100 MB opslagruimte
- Exchange Online Standard, met 250 MB opslagruimte

In beide varianten kunt u de omvang van de mailbox stapsgewijs uitbreiden als volgt:

- 100 MB
- 250 MB
- 500 MB
- 1000 MB

De onderstaande tabel biedt een overzicht van de modules Lite en Standard.

Functie/kenmerk	Lite	Standard
Aantal e-mailboxen	Te bestellen per module van vijf e-mailboxen	Te bestellen per module van één mailbox
Outlook client-licenties	Niet inbegrepen	Inbegrepen Volledige functionaliteit van Outlook 2003/2007 (e-mail, agenda, adresboek, taken) voor desktop-/laptopgebruikers.
Outlook 2003/2007	Alleen ophalen en versturen van e-mail. Een kopie van een via Outlook verzuurde e-mail is alleen aanwezig in Outlook. Een kopie van een via webmail verzuurde e-mail is alleen aanwezig in webmail.	Toegang tot e-mail, agenda, adresboek en taken. De gehele mailbox wordt gesynchroniseerd met de lokale Outlook-client. Op de mailbox kunnen machtigingen toegekend worden zodat andere gebruikers rechten krijgen om de mailbox in te zien of andere werkzaamheden uit te voeren (bijvoorbeeld agenda's delen).
Webmail (Outlook Web Access 2007)	Toegang tot online e-mail, agenda en contactpersonen via een standaard internetbrowser. De inhoud van de agenda en de contactpersonen in webmail kan niet gesynchroniseerd worden met Outlook.	Toegang tot online e-mail, agenda, adresboek en taken via een standaard internetbrowser. De gegevens kunnen gesynchroniseerd worden met Outlook.
Maximale grootte van e-mail	15 MB	15 MB
Pushmail (ActiveSync) op Windows Mobile	Niet inbegrepen	Toegang tot e-mail, agenda, adresboek en taken via Smartphone. De online-gegevens worden gesynchroniseerd met de lokale client.
Koppeling Exchange Online met BlackBerry (pushmail)		
Pushmail op Nokia N- en E-serie met Nokia Mail For Exchange)		
E-mailadres	Op basis van eigen domeinnaam	Op basis van eigen domeinnaam
E-mailaliassen	Vijf per gebruiker	Vijf per gebruiker
Grootte opslagruimte	100 MB per gebruiker	250 MB per gebruiker
Online/offline werken	Gedeeltelijk mogelijk, instelbaar in Outlook afhankelijk van de voorkeur van de gebruiker. POP3: e-mail wordt lokaal in Outlook bewaard.	Ja, instelbaar in Outlook afhankelijk van de voorkeur van de gebruiker. Protocol: RPC over HTTPS. E-mail, agenda, adresboek en taken worden lokaal en centraal bewaard.
Beheeromgeving op internet	Ja	Ja
Autorisatie	Gebruikersnaam en wachtwoord	Gebruikersnaam en wachtwoord
Mailverzending (protocol)	POP3 en SMTP	Outlook 2003/2007 Client via RPC over HTTP

		POP3 en SMTP
		Mobile Access via HTTPS/SSL
Virusscan	Ja	Ja
Spamfilter	Ja	Ja
Domeinnaamregistratie	Ja	Ja
Mogelijkheid tot uitbreiding opslagruimte	Ja, met 100, 250, 500 of 1000 MB (hiervoor worden extra kosten in rekening gebracht).	Ja, met 100, 250, 500 of 1000 MB (hiervoor worden extra kosten in rekening gebracht).

2.7 Outlook

Met Exchange Online kunt u optimaal gebruikmaken van de functionaliteit van Microsoft Exchange Server 2007. Uw medewerkers kunnen zowel op kantoor als thuis op hun desktop of laptop gebruikmaken van Microsoft Outlook 2003/2007 als clientsoftware. De licentiekosten voor Outlook-clientsoftware zijn in de dienstverlening van Exchange Online Standard inbegrepen.

Microsoft Exchange met Outlook als clientsoftware biedt uw medewerkers vele mogelijkheden tot samenwerking. Voor meer informatie over de mogelijkheden van Outlook kunt u terecht op de website van Microsoft (www.microsoft.nl).

Wanneer u gebruikmaakt van Outlook gaat u akkoord met de licentievoorwaarden die Microsoft daaraan stelt.

2.8 Webmail (Outlook Web Access 2007)

Naast het gebruik van e-mail via Outlook-clientsoftware, kunnen medewerkers ook gebruikmaken van Webmail 2007 (Outlook Web Access). Hiermee heeft een medewerker vanaf iedere willekeurige desktop of laptop met HTML-browser toegang tot zijn eigen e-mail, agenda, adresboek en eventueel taken (afhankelijk van het type mailbox). Omdat webmail sterk op Outlook lijkt, kunnen medewerkers intuïtief hiermee werken.

De gebruikers loggen in via een webpagina onder een aparte Exchange Online-domeinnaam. Deze domeinnaam is door KPN vastgelegd en is voorzien van een beveiligingscertificaat om beveiligde HTTPS/SSL-communicatie tussen browser en server mogelijk te maken. Het webmailadres is: <https://webmail.kpnexchange.com>.

De webmail van Exchange Online Lite biedt de functies e-mail, contactpersonen, agenda en adresboek. De webmail van Exchange Online Standard biedt e-mail, contactpersonen, agenda, adresboek en taken, synchroon beschikbaar.

2.9 Pushmail

Exchange Online Standard biedt pushmail op Windows Mobile, iPhone en Nokia E- en N-serie. Een koppeling met BlackBerry-toestellen is eveneens mogelijk.

Pushmail synchroniseert uw gegevens met de Exchange Online-server. U hoeft voor synchronisatie niet meer uw toestel aan uw pc te koppelen. Synchronisatie vindt plaats over de draadloze GPRS/UMTS- of WiFi-verbinding die uw toestel maakt met het netwerk. De pushmail-applicatie van uw toestel onderhoudt rechtstreeks contact met Exchange Online zodat u altijd beschikt over de meest recente berichten en gegevens.

Pushmail is een ideale optie voor medewerkers die veel onderweg zijn. Met een Smartphone zijn er geen 'opstarttijden' en kunt u direct beschikken over een mobiele GPRS/UMTS-verbinding. U hoeft uw laptop niet meer op te starten en met een kabel te koppelen aan een mobiele GPRS/UMTS-telefoon om zo uw e-mail en agenda te raadplegen. Met pushmail kunnen uw medewerkers hun toestel online synchroniseren (alleen beschikbaar bij een Standard-mailbox) voor de meest recente e-mails, contactpersonen, agendagegevens, adresboek en taken.

Hierdoor kunt u in elke situatie actuele gegevens raadplegen en verwerken:

- Direct e-mail ontvangen en versturen
- Actuele afspraken bekijken en plannen
- Contactgegevens inzien en gebruiken bij het versturen van e-mailberichten

De synchronisatie met de Microsoft Exchange-server is instelbaar en kan direct, periodiek of handmatig plaatsvinden.

Om pushmail te kunnen gebruiken op Windows Mobile en Nokia E- en N-serie moet u beschikken over een mobiel data-abonnement naar keuze. Voor de koppeling met een BlackBerry-toestel is een BlackBerry-abonnement van KPN vereist.

2.10 Voorwaarden voor randapparatuur

Microsoft Exchange wordt centraal gehost en beheerd in een ISO-gecertificeerd CyberCenter (datacenter) van KPN. De onderstaande tabel geeft een overzicht van de toegangsmogelijkheden tot de Exchange Online-omgeving.

Toegang via	Benodigde apparatuur voor eindgebruikers
Outlook Client 2003/2007	<ul style="list-style-type: none">• Desktop/laptop (Windows XP, Vista, 2000)• Breedband-internettoegang
Outlook Web Access	<ul style="list-style-type: none">• Pc met internetverbinding en HTML-browser (Explorer 6.0 en hoger)
Outlook Mobile Access	<ul style="list-style-type: none">• Mobiele telefoon (bijvoorbeeld BlackBerry, Windows Mobile of Nokia N- en E-serie) met een eigen e-mailclient voor POP3/SMTP (Lite-mailbox) of met een specifieke plug-in voor RPC over HTTPS (voor synchronisatie met Standard-mailbox)• Mobiele internettoegang via UMTS/GPRS (bijvoorbeeld via een Internet Everywhere-abonnement van KPN) of WiFi (bijvoorbeeld via KPN Hotspots). Hiermee kunt u toegang krijgen tot uw webmail via een internetbrowser op uw mobiele telefoon.
Outlook Exchange ActiveSync	<ul style="list-style-type: none">• Pocket PC, PDA, Smartphone met ActiveSync• Mobiele internettoegang via UMTS/GPRS (Internet Everywhere-abonnement van KPN) of WiFi (via KPN Hotspots)
Outlook Exchange BlackBerry	<ul style="list-style-type: none">• BlackBerry-toestel met BlackBerry-abonnement van KPN om uw mailbox te synchroniseren

U bent zelf verantwoordelijk voor de aankoop, installatie en configuratie van de benodigde hardware en software op de randapparatuur van uw medewerkers.

2.11 Opslagcapaciteit

Exchange Online Standard biedt iedere gebruiker standaard 250 MB opslagruimte; Exchange Online Lite biedt iedere gebruiker standaard 100 MB opslagruimte. De gebruikte opslagruimte wordt automatisch bijgehouden. Bij overschrijding van de maximale opslagruimte wordt het verzenden van e-mailberichten voor

de gebruiker van de e-mailbox geblokkeerd totdat de gebruikte opslagruimte weer onder de gestelde grens komt. Daarnaast worden eventuele machtigingen voor de desbetreffende mailbox geblokkeerd.

Onafhankelijk van het type mailbox kunt u in de selfcare-omgeving van Exchange Online de opslagruimte met de volgende aantallen MB's uitbreiden:

- 100 MB
- 250 MB
- 500 MB
- 1000 MB

De basisopslagruimte van de mailbox wordt vervolgens uitgebreid met het gekozen aantal MB's. Voor deze aanvullende opslagruimte worden extra kosten in rekening gebracht. De desbetreffende tarieven zijn te vinden op kpn.com, trefwoord 'Exchange Online'.

2.12 Antiviruscontrole

Exchange Online biedt antiviruscontrole op alle e-mailboxen, waarbij alle inkomende en uitgaande e-mail wordt gecontroleerd op virussen.

De antiviruscontrole omvat onder andere:

- Controle op virussen in inkomende en uitgaande e-mailberichten, zowel vanaf het internet als tussen uw medewerkers
- Automatisch en regelmatig bijgewerkte virusdefinities
- Antiviruscontrole van gangbare gecomprimeerde bestandstypen

2.13 Spamcontrole

Exchange Online biedt spamcontrole op alle inkomende e-mailberichten. Een speciaal filter herkent spam aan de hand van kenmerken als woordgebruik en tekstopbouw. Daarnaast controleert het spamfilter inkomende e-mails aan de hand van een zogenoemde zwarte lijst. Deze lijst bevat domeinnamen die spam genereren. KPN werkt deze lijst regelmatig bij.

Spamberichten worden automatisch in een aparte map geplaatst. Om te voorkomen dat de e-mailbox te vol raakt, worden spamberichten na vijf dagen automatisch door KPN verwijderd uit deze map.

2.14 Registratie en beheer van domeinnamen

KPN ondersteunt u bij de registratie van één of meerdere domeinnamen. Het beheer van een domeinnaam omvat het bijwerken van de verwijzingen van (sub)domeinnamen naar het (de) IP-adres(sen) in de Domain Name Servers (DNS) van KPN.

Uw medewerkers krijgen een eigen e-mailadres gebaseerd op deze geregistreerde domeinnaam, bijvoorbeeld naam@uwbedrijfsnaam.nl.

KPN kan domeinnamen voor u registreren onder de volgende topniveaudomeinen:

- .nl
- .com
- .net
- .org
- .info
- .biz
- .eu

KPN ondersteunt u bij de aanvraag van een nieuwe domeinnaam en bij de verhuizing van uw bestaande domein naar KPN. Het verhuizen van uw domein is niet verplicht. Als u besluit om uw domein niet te

verhuizen, moet u bij uw domeinbeheerder een zogenaamde DNS-verwijzing naar de Exchange Online-server laten plaatsen. KPN beheert in dit geval niet de gegevens in uw DNS en kan de Exchange Online-dienstverlening met betrekking tot uw DNS niet garanderen. KPN biedt wel ondersteuning bij de totstandbrenging van de DNS-verwijzing.

U kunt uw eigen domeinnaam zelf beheren met behulp van een Control Panel (configuratiescherm) dat via een browser en een beveiligde internetverbinding toegankelijk is. U kunt dan zelf DNS-records aanpassen, wijzigen of verwijderen.

N.B.: Wijzigingen die u uitvoert in de DNS-records vallen onder uw eigen verantwoordelijkheid. KPN is niet aansprakelijk voor enige schade die hierdoor kan ontstaan. Een onjuiste verwijzing in het MX-record kan tot gevolg hebben dat Exchange Online voor uw domein niet meer goed functioneert.

2.15 Distributiegroepen

Uw medewerkers krijgen een persoonlijk e-mailadres onder uw domeinnaam voor het ontvangen en verzenden van e-mail. Daarnaast kunt u gebruikmaken van e-mailadressen voor groepen (distributielijsten) om eenvoudig e-mailberichten te verzenden naar een groep personen. Deze distributiegroepen zijn naamspecifiek en worden in de selfcare-omgeving aangemaakt. Na het aanmaken kunt u in de selfcare-omgeving leden toevoegen aan de distributiegroep.

2.16 Zelfbeheer van Exchange Online-omgeving

U kunt via het Control Panel de DNS-records beheren van uw domeinnaam als deze bij KPN is geregistreerd. Het Control Panel is te bereiken via <https://pem.kpn.net/cp>.

Alle wijzigingen in het Control Panel vallen onder uw eigen verantwoordelijkheid. Voer daarom uitsluitend wijzigingen door als u voldoende kennis heeft van DNS-records. KPN is niet aansprakelijk voor eventuele schade die ontstaat als gevolg van wijzigingen die u aanbrengt in het Control Panel.

Wanneer uw domeinnaam extern geregistreerd is bij een andere domeinnaambeheerder, heeft u weliswaar toegang tot een Control Panel, maar hebben eventuele wijzigingen daarin geen effect. Uw huidige domeinnaambeheerder bepaalt namelijk hoe de DNS-records zijn geregistreerd.

U kunt uw mailboxen beheren via de selfcare-omgeving, die bereikbaar is via <https://selfcare.kpnexchange.com>. Hier kunt u mailboxen aanmaken, wijzigen of verwijderen. U kunt in alle mailboxen maximaal vijf aliassen aanmaken om één mailbox onder meerdere adressen bereikbaar te maken. U kunt ook instellen dat inkomende e-mail naar een ander e-mailadres wordt doorverwezen.

Als u een mailbox verwijdert, worden de bijbehorende gegevens ook onherstelbaar verwijderd. KPN is niet aansprakelijk voor eventuele schade als gevolg van de verwijdering van een mailbox.

2.17 Verbindingsmogelijkheden van Exchange Online

KPN biedt de dienst Exchange Online aan met de volgende verbindingsmogelijkheden en -protocollen:

- POP3-protocol om e-mail op te halen
- SMTP-protocol om e-mail te versturen
- RPC over HTTPS om een Standard-mailbox volledig te synchroniseren met een mailclient die deze functionaliteit ondersteunt in combinatie met een Exchange 2007-omgeving
- BlackBerry Enterprise Server om een BlackBerry-toestel met het juiste KPN-abonnement volledig te synchroniseren

N.B.: KPN baseert de werking van de dienstverlening op de mailclient Outlook. Als u een andere e-mailapplicatie gebruikt, valt de werking en functionaliteit geheel onder uw verantwoordelijkheid. U dient uw Outlook-instellingen zelf te configureren (eventueel ook bij uw gebruikers). Voor meer informatie over het

instellen van andere mailclients kunt u terecht op kpn.com, trefwoord 'Exchange Online'. Deze informatie wordt geheel onder voorbehoud verstrekt; u kunt hieraan geen rechten ontleen.

De meeste mailclients ondersteunen het POP3- en SMTP-protocol en zullen probleemloos werken. RPC over HTTPS is uitsluitend geschikt voor mailclients die dit protocol expliciet ondersteunen. Raadpleeg de handleiding van deze mailclients voor de juiste instellingen. KPN biedt hiervoor geen ondersteuning.

2.18 Technische randvoorwaarden

Voor Exchange Online gelden de onderstaande technische randvoorwaarden.

Dienst

Microsoft Exchange Server: Exchange Server 2007

Berichten

Maximale opslagruimte mailbox (Exchange Online Standard): 250 MB

Maximale opslagruimte mailbox (Exchange Online Lite): 100 MB

U kunt de opslagruimte van de mailbox uitbreiden in de selfcare-omgeving.

De opslagruimte van de mailbox wordt in beslag genomen door de e-mailberichten (inclusief bijlagen), de agenda, de contactpersonen, het adresboek, eventueel de taken, de verwijderde berichten en alle andere mappen die aanwezig zijn in de mailbox. In uw webmail kunt u zien welke mailbox-mappen op de Exchange-server staan.

Maximale omvang van e-mailbericht (inclusief bijlagen): 15 MB

Maximaal aantal berichten per map: 2000

Clients

Microsoft Outlook: Outlook 2003 en Outlook 2007

Om Outlook 2003 en 2007 te kunnen gebruiken in combinatie met RPC over HTTPS moet het besturingssysteem ten minste aan de volgende voorwaarden voldoen:

- Windows XP Service Pack 2 of hoger
- Windows Vista Service Pack 1

Microsoft Outlook Web Access 2007 (webmail)

Om Microsoft Outlook Web Access 2007 (webmail) te kunnen gebruiken, moet de browser ten minste aan de volgende voorwaarden voldoen:

- Internet Explorer 6.0 of hoger
- Mozilla Firefox 3.0 of hoger
- Apple Safari 4.0 of hoger

ActiveSync wordt ondersteund door de volgende mobiele besturingssystemen:

- BlackBerry
- Smartphones uit de Nokia E- en N-serie
- Palm OS
- Sony Ericsson Smartphones (M600, P990, W950, P1, W960, G900, G700)
- Sony Ericsson Cybershot-toestellen (K790, K800, K810, K850, C905) via de DataViz-client
- Windows Mobile 2003, WM5 en WM6

Webmailadres: <https://webmail.kpnexchange.com>

Selfcare-omgeving voor mailboxbeheer

De selfcare-omgeving is te bereiken op: <https://selfcare.kpnexchange.com>

In de selfcare-omgeving kunt u de mailboxen beheren. De volgende functies zijn beschikbaar:

- Maximaal vijf e-mailaliassen toekennen per mailbox
- Eén doorverwijzing per mailbox instellen, met de mogelijkheid om kopieën van e-mailberichten op te slaan
- Aanmaken van mailboxen van het type Lite of Standard (hiervoor worden extra kosten in rekening gebracht)
- Uitbreiden van de opslagruimte per mailbox (hiervoor worden extra kosten in rekening gebracht)
- Instellen van getoonde afzender voor webmail en Outlook (alleen bij Standard-mailboxen)
- Wachtwoord instellen en wijzigen
- Activatie BlackBerry: alleen bij een BlackBerry-abonnement van KPN en alleen bij Standard-mailboxen
- Aanmaken van nieuwe mailbox en desgewenst beheerdersrechten voor de selfcare-omgeving toekennen aan deze mailbox
- Grote aantallen mailboxen aanmaken of verwijderen met behulp van een CSV-bestand (Excel-werkblad)
- Distributiegroepen aanmaken

3 Webhosting Online

3.1 Specificaties Webhosting Online

Webhosting Online biedt standaard een webruimte van 250 MB, die u kunt uitbreiden met vier verschillende grootten. Daarnaast kunt u ook extra domeinen bijkopen.

Webhosting Online biedt de volgende functies:

Functie/kenmerk	Linux
Webruimte	250 MB
Domeinnaam	1
Gegevensverkeer	Geen datalimiet (Fair Use Policy)
Back-up Manager	Ja
Database	MySQL
FTP-account	1
Ondersteunende scripts	CGI, SSI, PHP, PHP5
Ondersteuning FrontPage	Ja
Websitestatistieken	Ja
SiteBuilder	1
Extra webruimte	100 MB, 250 MB, 500 MB, 1000 MB
Tools (freeware)	Logboek, Forum, Shop, Blog, Fotoboek

3.2 Domeinnaamregistratie

KPN ondersteunt u bij de registratie van één of meerdere domeinnamen onder een topniveaudomein (bijvoorbeeld .nl). Het beheer van een domeinnaam omvat het bijwerken van de verwijzingen van (sub)domeinnamen naar het (de) IP-adres(sen) in de Domain Name Servers (DNS) van KPN.

KPN kan voor u domeinnamen registreren onder de volgende topniveaudomeinen:

- .nl
- .com
- .net
- .org
- .info
- .biz
- .eu

Als u een bestaande domeinnaam wilt gebruiken, moet deze geregistreerd zijn bij KPN, zodat KPN uw domeinnaam naar behoren kan beheren. Zo kan KPN de beschikbaarheid garanderen van de dienstverlening van Webhosting Online, waarvan het beheer van uw domeinnaam een essentieel onderdeel is.

KPN ondersteunt u zowel bij de aanvraag van een nieuwe domeinnaam als bij de verhuizing van uw bestaande domeinnaam naar KPN.

In het onderdeel 'Veelgestelde vragen' (FAQ's) op kpn.com kunt u meer lezen over hoe een domeinregistratie of -verhuizing in zijn werk gaat en wat er van u verwacht wordt.

3.3 Hoe start ik?

Nadat u op kpn.com de dienst Webhosting Online heeft aangevraagd, ontvangt u een bevestiging per e-mail. Via deze e-mail kunt u de dienst activeren. Uw gebruikersnaam en wachtwoord krijgt u ook per e-mail toegestuurd. Met deze gegevens kunt u inloggen op het Control Panel (<https://pem.kpn.net/cp>). Als u bent ingelogd kunt u uw website gaan opzetten en beheren. De belangrijkste functies worden hieronder kort omschreven. Voor meer uitgebreide informatie verwijzen wij u naar de gebruikershandleiding van Webhosting Online.

3.3.1 Website maken

Met behulp van het programma SiteBuilder kunt u via een keuzemenu in een aantal stappen een website vormgeven. U kunt kiezen uit verschillende sjablonen, maar u kunt uw website ook helemaal zelf vormgeven. Zo bouwt u snel en simpel een website met een eigen huisstijl.

3.3.2 File Manager (FTP)

Als u uw site op uw pc aanmaakt (bijvoorbeeld met een programma zoals FrontPage of Dreamweaver), dan kunt u met behulp van deze functie uw webpagina's uploaden en installeren. Daarnaast kunt u met deze functie op een gebruiksvriendelijke manier uw geüploade webpagina's beheren.

3.3.3 Database

Webhosting Online geeft u de beschikking over een MySQL-database. Hierin kunt u grote hoeveelheden gegevens in gestructureerde vorm opslaan, zoals uw klantendatabase. Voor elk abonnement en elke uitbreiding geldt dat de webruimte zich verhoudt tot de databaseruimte als 1:4. Bij een abonnement van 250 MB geldt dus dat u 200 MB kunt gebruiken om uw website vorm te geven en 50 MB voor uw database. Bij een uitbreiding van 100 MB krijgt u dus 80 MB extra webruimte en 20 MB extra databaseruimte.

3.3.4 Domeininstellingen

Hier vindt u het volledige overzicht van uw domein(en) en kunt u een nieuw domein toevoegen of de instellingen van uw huidige domein beheren.

3.3.5 Websiteconfiguratie

Met deze functie kunt u uw website-instellingen bekijken en desgewenst aanpassen.

3.3.6 Websitestatistieken

Het systeem houdt verschillende gegevens over uw website bij gedurende de tijd dat deze op het internet staat. Via de functie 'Websitestatistieken' kunt u deze gegevens bekijken.

3.3.7 Back-ups

Het Control Panel beschikt over een functie voor het maken van back-ups. U bepaalt zelf wanneer u een back-up uitvoert of oude back-upbestanden verwijdert of herstelt. Het maken van een back-up gaat niet ten koste van de dataruimte van uw abonnement. Er is echter wel een maximum van twee back-ups. Als u een derde back-up wilt maken, moet u een eerdere wissen. Door de mogelijkheid om twee back-ups te maken, hoeft u zich echter nooit zorgen te maken dat uw gegevens bij het maken van een nieuwe back-up onbeschermd zijn. U kunt altijd terugvallen op een opgeslagen back-up.

Daarnaast maakt KPN dagelijks back-ups van uw en andere websites die worden gehost in de datacenters van KPN, om te voorkomen dat alle gegevens verloren gaan bij een calamiteit in het datacenter. Het terugplaatsen van deze back-up op uw verzoek maakt geen deel uit van de dienst Webhosting Online.

3.4 Aanvullende vormgeving van uw website

De dienst Webhosting Online omvat een aantal aanvullende gratis hulpmiddelen waarmee u uw website verder kunt vormgeven. De aangeboden applicaties zijn gratis beschikbaar op het internet en niet ontwikkeld door KPN. Voor vragen over het gebruik van deze applicaties kunt u niet terecht bij de helpdesk van KPN. KPN biedt echter wel toegang tot documentatie over het gebruik van de applicaties. Hieronder vindt u enkele voorbeelden van de aangeboden applicaties.

The screenshot displays the KPN Web Applications interface. On the left, a sidebar contains navigation links: 'Configuratie', 'Domeinoverzicht', 'Webruimte', 'Toepassingen', 'Web Applications' (highlighted), and 'Statistiek & Analyse'. The main content area is titled 'Web Applications' and lists six applications with their icons, names, and descriptions. The applications are: AdvancedGuestbook (a flexible and easy to use guestbook solution), Coppermine (an online photo gallery), Gallery (a simple and powerful photo gallery), Nucleus (a fast and easy to use Web logging solution), osCommerce (an online shop e-commerce solution), and phpBB (a powerful and easy to use Web forum solution). The bottom of the page mentions 'Powered by SWSOFT' and copyright information.

Gratis applicatie	Omschrijving	URL documentatie
Advanced Guestbook	Gastenboek	Geen documentatie
Nucleus	Weblog	http://docs.nucleuscms.org/?query=manual&amount=0&blogid=15
phpBB	Webforum	http://www.phpbb.nl/documentatie/2.0/
Gallery	Fotogalerie	http://codex.gallery2.org/Gallery2:FAQ
osCommerce	Webshop	http://www.oscommerce.com/solutions/downloads

4 Levering en service

4.1 Eerste levering

Direct na het aanvragen van uw abonnement ontvangt u een welkomstmail en een leveringsmail van KPN. De leveringsmail bevat een link naar uw Customer Selfcare-omgeving. Hier kunt u uw bestelling controleren en de levering van uw bestelling volgen.

Mogelijk worden beide e-mails tegengehouden door uw spamfilter of opgevangen in de map 'Ongewenste items' in uw postvak. Als u een of beide e-mails niet (goed) ontvangt, neem dan contact op met de Business Servicedesk via 0800-0403. De Business Servicedesk is van maandag tot en met vrijdag bereikbaar van 08.00 tot 20.00 uur en op zaterdag van 10.00 tot 17.00 uur.

4.2 Service

KPN biedt een gratis installatieservice voor Exchange Online waarmee de installatie in een paar stappen afgerond is. Zo bent u snel online. Binnen vijf dagen na ontvangst van de bevestigingsmail neemt KPN telefonisch contact met u op. U wordt dan geholpen bij de installatie van Exchange Online.

De dienstverlening van Exchange Online bestaat uit de volgende elementen:

- Business Servicedesk
- Operationeel beheer
- Incidentbeheer
- Probleembeheer
- Wijzigingenbeheer
- Capaciteitsbeheer
- Beveiligingsbeheer

4.2.1 Business Servicedesk

De Business Servicedesk van KPN ondersteunt uw beheerder(s) bij eventuele problemen en incidenten die samenhangen met het gebruik van de infrastructuur van KPN. U bent zelf verantwoordelijk voor de ondersteuning van uw eindgebruikers. Problemen en incidenten die u niet kunt oplossen, kunnen aan KPN worden gemeld.

4.2.2 Operationeel beheer

De primaire dienst bestaat uit het beschikbaar stellen van een afgebakend deel van de infrastructuur van KPN. KPN zorgt voor de goede werking van deze infrastructuur door middel van bewaking en eventuele aanpassing van de beschikbaarheid, werking en toestand van de infrastructuur waarop de componenten van Exchange Online functioneren.

De volgende hardware, systeemsoftware en netwerkcomponenten vallen onder de verantwoordelijkheid van KPN:

- KPN CyberCenter: de servers voor de dienst Exchange Online bevinden zich in één van de CyberCenters van KPN. Deze gebouwen voldoen aan de strengste eisen met betrekking tot fysieke toegangsbeveiliging, klimaatbeheersing, brandveiligheid, etc.
- Servers: er wordt uitsluitend gebruikgemaakt van hoogwaardige serverapparatuur van A-merken. De apparatuur wordt 24 uur per dag, 7 dagen in de week en 365 dagen per jaar beheerd.
- Internetverbinding CyberCenter: de CyberCenters zijn rechtstreeks verbonden met de internet-backbone van KPN en daarmee met het internet. Hiermee garandeert KPN de best mogelijke internetverbinding aan de serverkant.
- Firewall: de servers staan achter een beheerde firewall waarmee niet-geautoriseerde toegang tot de e-mailomgeving voorkomen wordt.

- Systeem- en applicatiebeheer: Exchange Online wordt door KPN beheerd, zodat u altijd beschikt over de meest recente updates van versies en patches.
- Gegevensbescherming: uw gegevens worden beschermd door middel van onder andere 'mirroring' (gebruik van spiegelservers), dagelijkse back-ups van databasegegevens en serverbeheerssoftware. Het is niet mogelijk om individuele e-mailboxen terug te plaatsen vanuit de dagelijkse back-up.

U bent zelf verantwoordelijk voor alle interne voorzieningen op uw locatie die nodig zijn om van de dienstverlening gebruik te maken, zoals de pc's en Smartphones voor de gebruikers en de breedbandtoegang tot internet (bijvoorbeeld via (Zakelijk) ADSL of een internetverbinding via de kabel).

KPN verzorgt het geplande onderhoud van alle hardware, systeemsoftware en netwerkcomponenten. Onder gepland onderhoud wordt verstaan preventief en correctief onderhoud door middel van:

- Vervanging van defecte of verouderde hardware- en/of netwerkcomponenten
- Toepassen van updates voor het besturingssysteem van de gebruikte hardware en/of de bestaande systeemsoftware (patch, bug fix)
- Doorvoeren van nieuwe systeemsoftwareversies
- Installeren van gewijzigde of nieuwe beveiligingscomponenten

Gepland onderhoud vindt plaats tijdens het onderhoudsvenster (Maintenance Window).

4.2.3 Incidentbeheer

KPN zorgt voor de continuïteit van de dienstverlening door incidenten zo snel mogelijk te registreren, analyseren en verhelpen.

Een incident is elke gebeurtenis die afwijkt van de verwachte standaardwerking van de dienstverlening zoals overeengekomen tussen u en KPN. Incidenten en problemen die niet door de beheerders kunnen worden opgelost, worden gemeld bij de Business Servicedesk van KPN.

Problemen die voortkomen uit gebrek aan algemene computerkennis en -vaardigheden bij de beheerders en/of gebruikers vallen niet onder de standaard dienstverlening van KPN.

Procedure bij melding van incidenten

De registratie en afhandeling van incidenten en problemen verloopt via de volgende stappen:

Stap	Beschrijving
Registratie	Gemelde incidenten en problemen worden geregistreerd door de Business Servicedesk en krijgen een uniek nummer. De beheerder dient te zorgen voor een zo gedetailleerd mogelijke registratie voordat het incident of probleem gemeld wordt. Denk hierbij aan het moment van optreden, de omstandigheden, frequentie, foutboodschappen en de gebruikersnaam van de eindgebruiker.
Diagnose stellen	Om een goede diagnose te kunnen stellen, probeert het Online Competence Center het incident te simuleren.
Oplossing vinden en toepassen	KPN formuleert een oplossing voor het specifieke incident en past deze toe. De oplossing wordt vastgelegd in het incidentregistratiesysteem.
Escalatie	Als er geen standaardoplossing beschikbaar is, wordt het incident doorverwezen (geëscaleerd) naar een specialist.

4.2.4 Probleembeheer

KPN lost eventuele problemen op door de bijbehorende structurele oorzaken te elimineren. Daarnaast zorgt KPN ervoor dat problemen en incidenten zoveel mogelijk worden voorkomen.

4.2.5 Wijzigingenbeheer

KPN zorgt ervoor dat de volgende wijzigingen worden doorgevoerd om de dienstverlening of functionaliteit te verbeteren of om problemen op te lossen:

- Wijzigingen in systeemsoftware: de verantwoordelijkheid voor het uitbrengen van nieuwe versies ligt bij KPN.

4.2.6 Capaciteitsbeheer

KPN bewaakt de capaciteit van de infrastructuur die KPN aan u ter beschikking stelt door het capaciteitsverbruik te analyseren en door tijdig te anticiperen op het te verwachten gebruik. De volgende componenten worden bewaakt:

- Diskcapaciteit van hardware
- Intern geheugen van hardware
- CPU-capaciteit van hardware
- Capaciteit van inkomende en uitgaande netwerkaansluitingen van hardware
- Netwerkcaciteit en routing

Zonodig wordt tijdig extra capaciteit aan de infrastructuur toegevoegd.

4.2.7 Beveiligingsbeheer

Fysieke beveiliging

Het beveiligingsbeheer is gebaseerd op het beveiligingsbeleid van KPN, dat tot stand is gekomen na raadpleging van de meest recente versie van de internationale code voor informatiebeveiliging (Code of Practice).

Beveiliging is een kernactiviteit voor KPN en draagt bij aan de continuïteit en het positieve imago van de onderneming. Door middel van diverse maatregelen geeft KPN inhoud aan het veiligheidsniveau dat voor zakelijke dienstverlening gewenst is, om zo materiële en immateriële schade te voorkomen. KPN heeft de volgende fysieke beveiligingsmaatregelen getroffen:

- Toegangscontrole: toegang tot de ruimtes waarin systemen van de dienst Exchange Online zijn opgesteld, is beperkt tot geautoriseerde beheerders.
- Dubbel uitgevoerde hardware: de Exchange Online-systemen zijn zoveel mogelijk dubbel (redundant) uitgevoerd. Dit houdt in dat de gevoelige componenten, zoals voedingen en schijven, dubbel zijn uitgevoerd en/of snel vervangen kunnen worden. Dit geldt ook voor belangrijke interne netwerkelementen zoals firewalls en routers.

Logische beveiliging

Onder logische beveiliging wordt verstaan alle beveiligingsmaatregelen die KPN als uitvoerende partij heeft getroffen op het gebied van gegevensoverdracht, opslag van gegevens in systemen, het langs elektronische weg 'inbreken' in de systemen en het ongeautoriseerd toegang verkrijgen tot de systemen. Hieronder vallen:

- Netwerkbeveiliging: alle koppelingen naar externe partijen zijn afgeschermd door middel van een firewall. Alle netwerkpoorten zijn afgeschermd, met uitzondering van poorten die voor de dienst noodzakelijk zijn. Alleen transacties van geautoriseerde gebruikers worden toegelaten op de systemen.
- Beveiligingsbeheer: alle beheersystemen en -applicaties zijn door middel van een gebruikersnaam en wachtwoord beveiligd en alleen toegankelijk voor geautoriseerde personen.
- Inhoud van documenten en berichten: de inhoud van de aangeleverde documenten en berichten wordt gewaarborgd. KPN is niet verantwoordelijk voor de inhoud van de berichten.
- Vertrouwelijkheid: KPN garandeert dat in het kader van de omschreven dienstverlening verkregen informatie uitsluitend ten behoeve van deze dienstverlening wordt gebruikt en niet aan derden ter beschikking wordt gesteld.

Informatiebeveiliging

KPN hanteert voor de beveiliging van zijn diensten, organisatie en infrastructuur de internationaal erkende standaard voor informatiebeveiliging ISO 27001 en ISO 27002 als richtlijn. Door het regelmatig (laten) uitvoeren van informatiebeveiligingscontroles, verificatie en in- en externe audits houdt KPN zijn informatiebeveiligingsniveau hoog. De ISO 27001 beschrijft hoe een organisatie het managementsysteem voor informatiebeveiliging dient in te richten. In de bijlage van de ISO 27001 worden alle 133 ISO beheersmaatregelen omschreven. In de ISO 27002 worden de praktijkmethoden (best practices) voor implementatie van deze beheersmaatregelen aangegeven. De 133 beheersmaatregelen zijn verdeeld over de volgende 11 aandachtsgebieden:

1. Beveiligingsbeleid
2. Organisatie van informatiebeveiliging
3. Beheer van bedrijfsmiddelen
4. Beveiliging van personeel
5. Fysieke beveiliging en beveiliging van de omgeving
6. Beheer van communicatie- en bedieningsprocessen
7. Toegangsbeveiliging
8. Verwerving, ontwikkeling en onderhoud van informatiesystemen
9. Beheer van informatiebeveiligingsincidenten
10. Bedrijfscontinuïteitsbeheer
11. Naleving

Continuïteitsbeheer

KPN beschikt over diverse continuïteitsplannen en over een afdeling crisismanagement. De continuïteitsplannen worden regelmatig geoefend en getest en zijn periodiek onderwerp van een interne/externe audit. Het doel hiervan is risico's te beperken en het borgen van een efficiënt en effectief herstel van onze dienstverlening in geval van een eventuele crisis. Voor het implementeren van een solide continuïteitsproces hanteert KPN de internationaal erkende standaard BS 25999 als richtlijn.

Beveiligingsmaatregelen

Maar u kunt zelf ook een belangrijke bijdrage leveren aan het beveiligen van uw informatiestromen en (elektronische) persoonsgegevens. Denk hierbij bijvoorbeeld aan uw gebruikersnaam en wachtwoord of het beveiligen van uw interne draadloze netwerk. Wij adviseren u daarom om zelf ook effectieve beveiligingsmaatregelen te treffen. Dit kan bijvoorbeeld door een erkende installateur in te schakelen. Voor tips en aanvullende informatie kunt u terecht op onze site: <http://www.kpn.com/zakelijk/service/veilig-internetten.htm>.

Of kijk welke diensten KPN aanbiedt op het gebied van (internet)veiligheid:
<http://www.kpn.com/zakelijk/Meer-diensten.htm>

4.2.8 Calamiteiten

Om optimaal te kunnen reageren op calamiteiten heeft KPN (voor zover mogelijk) gepaste voorzieningen en maatregelen getroffen op verschillende gebieden, waaronder de stroomvoorziening en de netwerk-, systeem- en applicatiebeveiliging. Hierdoor kan een hoge beschikbaarheid gegarandeerd worden.

KPN kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor incidenten die zijn veroorzaakt door calamiteiten. De volgende gebeurtenissen worden als calamiteit gedefinieerd:

- Ernstige storingen op informatie- en telecommunicatiegebied
- Ernstige 'bugs' in producten van leveranciers van hardware en systeemsoftware die in het kader van de dienstverlening worden gebruikt
- Bewuste sabotage
- Branden, ontploffingen, bommeldingen, inbraken en overstromingen
- Ernstige maatschappelijke onrust, zoals oorlogen of oproeren

4.2.9 Gebruikersbeheer

Bij Exchange Online bent u zelf verantwoordelijk voor de uitvoering van het gebruikersbeheer, zoals het toevoegen en verwijderen van gebruikers in de selfcare-omgeving. De beheerder krijgt via een webinterface toegang tot de Customer Selfcare-omgeving. Hiermee kan de beheerder de beheertaken zelf via internet uitvoeren.

4.2.10 Afbakening verantwoordelijkheden

De verantwoordelijkheid van KPN is beperkt tot de KPN-infrastructuur, bestaande uit hardware, systeemsoftware en de interne netwerken van KPN tot aan de internetaansluiting van KPN. KPN is niet verantwoordelijk voor vertragingen op het internet en eventuele daarmee samenhangende beperkte bereikbaarheid van de KPN-infrastructuur. KPN is evenmin verantwoordelijk voor de beschikbaarheid en kwaliteit van diensten die door derden worden geleverd aan u en/of uw klanten.

U bent zelf verantwoordelijk voor de eerstelijns ondersteuning aan uw eigen eindgebruikers. Hiervoor dient u één of meerdere beheerders aan te stellen. Problemen en incidenten die niet door de beheerders kunnen worden opgelost, kunnen worden gemeld aan de Business Servicedesk van KPN.

KPN verzorgt de tweede- en derdelijns ondersteuning bij problemen en incidenten die verband houden met de KPN-infrastructuur.

4.3 Service Level Agreements

4.3.1 Openstellingstijden Business Servicedesk

De Business Servicedesk van KPN ondersteunt uw beheerders. De Business Servicedesk is geopend op werkdagen van 08.00 tot 20.00 uur. Op officieel erkende feestdagen is de Business Servicedesk gesloten. KPN erkent de volgende feestdagen: Koninginnedag, 5 mei (éénmaal per vijf jaar), eerste en tweede Paasdag, Hemelvaartsdag, eerste en tweede Pinksterdag, eerste en tweede Kerstdag en Nieuwjaarsdag.

4.3.2 Onderhoudsvenster

Gepland onderhoud vindt plaats tijdens het onderhoudsvenster op woensdagen van 02.00 tot 07.00 uur, nationale feestdagen uitgezonderd. De dienst is maximaal acht uur per maand niet beschikbaar als gevolg van gepland onderhoud.

4.3.3 Reactie-, herstel- en oplossingstijden bij incidenten

Op werkdagen wordt er binnen vier uur op uw melding gereageerd. Meldingen in het weekend of op feestdagen worden de eerstvolgende werkdag opgepakt in volgorde van binnenkomst. De oplos- en/of hersteltijd bedraagt maximaal vijf dagen.



5 Communicatie

5.1 Melding van incidenten en problemen

Incidenten, problemen en andere zaken kunnen op één van de volgende manieren worden gemeld:

- Per telefoon 0800-0403 (alleen tijdens de openingstijden van de Business Servicedesk van KPN)
- Via website www.kpn.com/softwareonline

5.2 Communicatie over onderhoudswerkzaamheden

KPN licht u tijdig in wanneer er wijzigingen worden doorgevoerd die gevolgen hebben voor de dienst Exchange Online. Het is dan ook van belang dat uw contactgegevens en e-mailadres actueel zijn.

6 Tarieven en facturering

6.1 Tariefstructuur

KPN brengt voor de dienst Mijn Bedrijf Online een maandelijks tarief in rekening. Bij de Lite-variant zijn vijf Exchange-mailboxen inbegrepen en bij de Standard-variant één mailbox. U kunt extra mailboxen toevoegen. Bij de Lite-variant gaat dit in blokken van vijf mailboxen en bij de Standard-versie kunt u de mailboxen per stuk toevoegen. De voor de dienstverlening verschuldigde vergoedingen zijn afhankelijk van het aantal mailboxen dat u in de desbetreffende maand heeft afgenomen. Het aantal mailboxen (accounts) wordt bepaald op de laatste dag van iedere kalendermaand.

6.2 Facturering

De dienst Mijn Bedrijf Online wordt elke maand met vooruitwerkende kracht in rekening gebracht. Betaling van de verschuldigde vergoedingen vindt plaats via automatische incasso. U krijgt per e-mail een factuur toegestuurd. Betalingen dienen plaats te vinden in euro's en binnen een termijn van 30 dagen.

6.3 Contractduur

De standaard contractduur voor Mijn Bedrijf Online is één jaar. Het contract wordt elk jaar stilzwijgend met één jaar verlengd. U kunt ook een meerjarig contract afsluiten. De opzegtermijn van Mijn Bedrijf Online is drie maanden.

U kunt de dienst telefonisch opzeggen via: 0800-0403 optie 4.

6.4 Klachten

Mocht u onverhoopt ontevreden zijn met een Software Online-product, dan kunt u dit kenbaar maken door een klacht in te dienen. U kunt dit doen via de website www.kpn.com/softwareonline

Het (laten) terugboeken van een automatische incassobetaling kan onmiddellijke beëindiging van de dienst inhouden, waarna een slotnota wordt opgemaakt. Als u de dienst wilt voortzetten nadat u een slotnota heeft ontvangen, kan dit extra kosten of verlies van gegevens met zich meebrengen. KPN is niet aansprakelijk voor eventuele schade als u een automatische incassobetaling terugboekt.

7 Definities

Term	Omschrijving
Aanvraagformulier	Door KPN opgesteld document dat ingevuld en ondertekend door u en KPN de formele overeenkomst voor levering en betaling van de geboden dienst regelt. U dient hierbij een rechtspersoon te zijn waarmee KPN de overeenkomst voor levering van de dienst aangaat.
Algemene Voorwaarden Managed Services KPN	Door KPN opgesteld document waarin de voorwaarden waaronder KPN zijn beheerde diensten aanbiedt, verwoord staan.
Beheerder	Een persoon die door u is aangesteld en geautoriseerd (dit kunt u ook zelf zijn) om alle handelingen te verrichten die nodig zijn om de werking van de dienst te kunnen vaststellen en eventuele afwijkingen te analyseren. Deze persoon is het aanspreekpunt voor de beheerders van KPN.
Beschikbaarheid	De tijd dat de dienst bruikbaar is, uitgedrukt als percentage van de overeengekomen tijd waarin de dienst geboden zou kunnen worden.
Calamiteit	Een ongeplande situatie waarbij de verwachting is dat de duur van het niet beschikbaar zijn van de geboden dienst het afgesproken dienstverleningsniveau (Service Level) zal overschrijden.
Eindgebruikers	Personen die namens u gebruikmaken van de functionaliteit van de geboden dienst.
Escaleren	Een probleem of incident doorverwijzen naar een hoger organisatieniveau omdat de beslissingsbevoegdheid op het huidige niveau niet aanwezig is en/of omdat het afgesproken dienstverleningsniveau in gevaar is of dreigt te worden overschreden.
Feestdagen	De algemeen erkende Nederlandse feestdagen. KPN erkent de volgende feestdagen: Koninginnedag, 5 mei (éénmaal in de vijf jaar), eerste en tweede Paasdag, Hemelvaartsdag, eerste en tweede Pinksterdag, eerste en tweede Kerstdag en Nieuwjaarsdag.
Gepland onderhoud	Van tevoren aangekondigd onderhoud aan de infrastructuur van KPN, dat noodzakelijk is voor een ongestoorde werking van de geboden dienst.
Hardware	Fysieke computerapparatuur die wordt gebruikt om de geboden dienst technisch te faciliteren.
Hersteltijd	Het tijdsvenster waarbinnen een incident (eventueel tijdelijk) wordt hersteld.
Incident	Een gebeurtenis die afwijkt van de verwachte standaardwerking van de dienst zoals overeengekomen tussen u en KPN.
Kantooruren	Werkdagen van 08.00 uur tot 18.00 uur (Midden-Europese Tijd).
KPN-infrastructuur	Het geheel van hardware, systeemsoftware, interne netwerkcomponenten en beheerhulpmiddelen dat noodzakelijk is om de geboden dienst naar behoren te laten functioneren.
Onderhoudsvenster (Maintenance Window)	Tijdvenster waarin KPN gepland onderhoud verricht.
Openstellingstijden Business Servicedesk	Het tijdvenster waarbinnen de daartoe bevoegde medewerkers (beheerders) bij storingen en vragen contact kunnen onderhouden met de Business Servicedesk van KPN.
Oplossingstijd	Het tijdvenster waarbinnen een tijdelijk hersteld incident definitief wordt opgelost.
Prijslijst	Door KPN opgesteld document waarin de vergoedingen voor de geboden dienst staan vermeld.
Prioriteit	De relatieve waardering van een activiteit ten opzichte van andere activiteiten.
Probleem	Onderliggende oorzaak van meerdere incidenten.

Reactietijd	Het tijdvenster waarbinnen KPN moet hebben gereageerd op een door u gemeld incident.
RPC over HTTPS	Een protocol dat wordt gebruikt voor de communicatie tussen Outlook en de Exchange-server 2007.
Servicedesk	Onderdeel van de geboden dienst waar u terecht kunt met vragen en storingen kunt melden.
Systeemsoftware	Computersoftware die wordt gebruikt om de geboden dienst technisch te faciliteren.
Uitgesloten uren	De uren waarop de dienstverlening niet beschikbaar is voor u en/of uw klanten, zonder dat de oorzaak hiervan is toe te schrijven aan KPN.
Werkdagen	Maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van feestdagen.
Wijziging	Een door KPN of door u geïnitieerde en door KPN uitgevoerde actie met als doel het veranderen van de functionaliteit en/of werking van de geboden dienst.

8 Afkortingen

Afkorting	Beschrijving
DNS	Domain Name Server
GPRS	General Packet Radio Service
HTML	Hyper Text Markup Language
HTTP	Hyper Text Transfer Protocol
HTTPS/SSL	Hyper Text Transfer Protocol Secure/Secure Sockets Layer
RPC	Remote Procedure Call
MB	Mega Bytes
PC	Personal Computer
PDA	Personal Digital Assistant
POP3	Post Office Protocol 3
S/MIME	Secure/Multipurpose Internet Mail Extensions
UMTS/GPRS	Universal Mobile Telecommunications Systems/General Packet Radio Service
WAP	Wireless Application Protocol
WiFi	Wireless Fidelity

