



Zakelijk Exchange Online

Dienstbeschrijving

Op basis van:



Versie 5.2 november 2012

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	4
2	Zakelijk Exchange Online.....	5
2.1	Vier varianten van Zakelijk Exchange Online.....	5
2.2	Registratie en beheer van domeinnamen	6
2.3	Synchronisatie	6
2.4	Toegang tot uw mailbox.....	6
2.4.1	Microsoft Outlook.....	6
2.4.2	Webmail / Outlook Web App.....	6
2.4.3	Mobiel.....	7
2.5	E-mail.....	7
2.6	Agenda.....	7
2.7	Adresboek.....	7
2.8	Taken.....	8
2.9	Security features	8
2.9.1	Antivirus.....	8
2.9.2	Anti-SPAM.....	8
2.10	Archivering en Compliance	8
2.11	Rollen binnen Zakelijk Exchange Online	9
3	Levering en Service	10
3.1	Eerste levering	10
3.2	Service.....	10
3.2.1	Business Servicedesk.....	10
3.2.2	Operationeel beheer.....	10
3.2.3	Incidentbeheer.....	10
3.2.4	Beveiligingsbeheer	10
3.2.5	Calamiteiten.....	11
3.2.6	Gebruikersbeheer.....	11
3.2.7	Afbakening verantwoordelijkheden	11
3.3	Service Level Agreements	12
3.3.1	Openstellingstijden Business Servicedesk	12
3.3.2	Reactie-, herstel- en oplossingstijden bij incidenten	12
4	Communicatie	13
4.1	Melding van incidenten en problemen	13
4.2	Communicatie over onderhoudswerkzaamheden	13
5	Tarieven en Facturering	14
5.1	Tariefstructuur.....	14
5.2	Facturering.....	14
5.3	Contractduur	14
5.4	Klachten.....	14
6	Definities	15
7	Afkorting.....	17



1 Inleiding

Met **Zakelijk Exchange Online van KPN** heeft u altijd en overal toegang tot uw e-mail, agenda, adresboek en taken. De dienst wordt geleverd op basis van Microsoft Office 365 en bevat alle geavanceerde functies die u en uw medewerkers kunnen ondersteunen in de communicatie op uw werk, thuis of onderweg.

Zakelijk Exchange Online is een '*cloud-dienst*', waarvoor de servers in goed beveiligde datacenters staan. De dienst wordt daar met de meest moderne middelen 7 * 24 uur beheerd door experts. Hierdoor is een zeer hoge beschikbaarheid gewaarborgd.

Met Zakelijk Exchange Online hoeft u niet meer te investeren in de aanschaf en beheer van servers en softwarelicenties. U betaalt al naar gelang uw gebruik, waarbij u het aantal mailboxen snel en flexibel kunt uitbreiden of afbouwen.

In deze dienstbeschrijving gaan we nader in op de faciliteiten en mogelijkheden van Zakelijk Exchange Online. Ook worden de verschillen toegelicht tussen de varianten van de dienst:

- Zakelijk Exchange Online Kiosk
- Zakelijk Exchange Online Lite (*alleen verkrijgbaar als onderdeel KPN internet access abonnement*)
- Zakelijk Exchange Online Standaard.
- Zakelijk Exchange Online Standaard met Archivering.

Tot slot wordt nader ingegaan op de technische, contractuele en service-aspecten van Zakelijk Exchange Online.

KPN behoudt zich het recht voor om de inhoud van deze Dienstenbeschrijving aan te passen. Ingeval een dergelijke aanpassing een materiële wijziging in uw rechten en plichten optreedt, zal KPN u daarvan uiterlijk zestig (60) kalenderdagen tevoren op de hoogte stellen.

2 Zakelijk Exchange Online

2.1 Vier varianten van Zakelijk Exchange Online

Om optimaal aan te sluiten op uw behoeften zijn er vier varianten van Zakelijk Exchange Online beschikbaar:

- Zakelijk Exchange Online Kiosk
- Zakelijk Exchange Online Lite (*alleen verkrijgbaar als onderdeel KPN internet access abonnement*)
- Zakelijk Exchange Online Standaard
- Zakelijk Exchange Online Standaard met Archivering

De belangrijkste kenmerken van de respectievelijke varianten:

Functies	Kiosk	Lite(*)	Standaard	...met Archivering
Domeinnaam	Ja	Ja	Ja	Ja
Aantal e-mailboxen	1 stuks	5 stuks Kiosk	1 stuks	1 stuks
Agenda	Ja	Ja	Ja	Ja
Adresboek	Ja	Ja	Ja	Ja
Taken	Ja	Ja	Ja	Ja
Synchronisatie met cliënts	Nee	Nee	Ja	Ja
(Centrale) Archivering	Nee	Nee	Ja (persoonlijk)	Ja (centraal)
Toegang	Kiosk	Lite(*)	Standaard	...met Archivering
Outlook	Outlook 2003 (alleen Pop en IMAP), Outlook 2007, Outlook 2010			
Outlook Licenties	Niet inbegrepen			
Online	Outlook Web App: Online versie van Outlook			
Browsers	Internet Explorer 7+, Firefox 3+, Safari 3+, Chrome 3+			
Macintosh	Outlook for Mac 2011, Entourage 2008 Web Service Edition			
Mobiel o.b.v. ActiveSync	Microsoft Windows Mobile® en Windows Phone, Nokia E en N series devices, Palm devices, Apple iPhone en iPad, en diverse Android telefoons. Voor een overzicht zie ook: Comparison of Exchange ActiveSync Clients			
Mobiel o.b.v. Pushmail	Nee	Nee	Blackberry BBOS	
E-mail	Kiosk	Lite(*)	Standaard	...met Archivering
Omvang Mailbox	1 GB	1 GB (5x)	25 GB	Onbepikt(**)
Max. grootte e-Mail	25 MB	25 MB	25 MB	25 MB
E-mailaliassen	5 per gebruiker	5 per gebruiker	5 per gebruiker	5 per gebruiker
PoP	Ja	Ja	Ja	Ja
MAPI/IMAP	Nee	Nee	Ja	Ja
Shared mailbox optie	Nee	Nee	Ja	Ja
Inbox Rules	Nee	Nee	Ja	Ja
Agenda	Kiosk	Lite(*)	Standaard	...met Archivering
Agenda delen	Nee	Nee	Ja	Ja
Adresboek	Kiosk	Lite(*)	Standaard	...met Archivering
Distributielijsten	Restricted, Dynamic, Moderated, Self-Service			
Security	Kiosk	Lite(*)	Standaard	...met Archivering
Anti-Spam	Ja	Ja	Ja	Ja
Antivirus	Ja	Ja	Ja	Ja
Blacklist	Ja	Ja	Ja	Ja
Encryptie	Ja	Ja	Ja	Ja

(*) *alleen verkrijgbaar als onderdeel van een KPN internet access abonnement*

(**) *25 GB storage en ongelimiteerde storage in persoonlijk archief*

2.2 Registratie en beheer van domeinnamen

KPN ondersteunt u bij de registratie en het beheren 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 Zakelijk Exchange Online-server laten plaatsen. KPN beheert in dit geval niet de gegevens in uw DNS en kan de Zakelijk 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 Zakelijk Exchange Online voor uw domein niet meer goed functioneert.

2.3 Synchronisatie

Zakelijk Exchange Online Standaard en Zakelijk Exchange Online Standaard met Archivering werken op basis van synchronisatie. Uw meest recente e-mails, agenda-afspraken, adresinformatie en taken staan hierdoor altijd op de Exchange server in de cloud. Alle devices (PC's, laptops, smartphones) die in contact staan met deze server in de cloud synchroniseren deze informatie. U heeft hiermee altijd de laatste informatie ter beschikking ongeacht de plaats waar u bent en het device waarmee u aan het werk bent.

2.4 Toegang tot uw mailbox

U kunt op verschillende manieren toegang krijgen tot u Exchange mailbox:

2.4.1 Microsoft Outlook

Met Microsoft Outlook op u PC of laptop kunt u optimaal gebruik van de functionaliteiten van Zakelijk Exchange Online. U kunt hiervoor de volgende versies gebruiken: Microsoft Outlook 2003/2007/2010. Voor Outlook 2003 gelden hierbij een aantal beperkingen, omdat deze versie een aantal functies nog niet ondersteunt. (o.a. Push e-mail, Global Address List, Calendar)

Let op: De licentiekosten voor Outlook cliënt software zijn **NIET** in de dienstverlening van Zakelijk Exchange Online inbegrepen.

2.4.2 Webmail / Outlook Web App

Naast outlook kunt u ook via uw browser uw mailbox benaderen. U logt dan in op de Outlook Web App. Hiermee heeft een medewerker vanaf iedere willekeurige desktop- of laptop met HTML-browser toegang tot zijn eigen e-mail, agenda, adresboek en taken. De Outlook Web App heeft een grote gelijkenis met Outlook, zodat medewerkers intuïtief met webmail kunnen werken.

2.4.3 Mobiel

Zakelijk Exchange Online Standaard synchroniseert via *Pushmail* Smartphone, waaronder de BlackBerry.

Pushmail is een ideale optie voor medewerkers die veel onderweg zijn. Met een Smartphone zijn er geen 'opstarttijden' en beschikt men direct over een mobiele GPRS-verbinding. U hoeft uw laptop niet meer op te starten en met een kabel te koppelen aan een mobiele GPRS-telefoon om zo uw e-mail en agenda te raadplegen. Met pushmail kunnen uw medewerkers het toestel online synchroniseren voor up-to-date e-mail, agenda en adresboek.

Hierdoor is het mogelijk om onder elke situatie de actuele gegevens te raadplegen en te verwerken:

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

De synchronisatie met Microsoft Zakelijk Exchange-server is instelbaar en kan direct, periodiek of handmatig plaatsvinden. Voor het gebruik van pushmail op uw Smartphone is een mobiel data-abonnement een vereiste.

2.5 E-mail

Uw medewerkers krijgen een persoonlijk e-mailadres gebaseerd op het domein wat voor u is geregistreerd. Daarnaast is het mogelijk om gebruik te maken van distributielijst, om eenvoudig een e-mail te kunnen verzenden naar een groep personen. Deze distributiegroepen zijn persoonsgeboden en worden in Outlook aangemaakt.

Alle mailboxen hebben de mogelijkheid om vijf aliassen aan te maken. Zo kan één mailbox onder meerdere adressen bereikbaar worden en kan men ook onder één van de vijf aliassen afzender zijn ('Verzenden als' alias).

Het is ook mogelijk om de e-mailberichten via een andere applicatie dan Outlook te benaderen. Dit kan dan op basis van de protocollen POP3 (Zakelijk Exchange Online Lite) of RPC over HTTPS (Zakelijk Exchange Online Standaard).

2.6 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. Zakelijk Exchange Online Standaard 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 werkrelatie tussen een directeur en een secretaresse.

Zodra gebruik wordt gemaakt van Zakelijk Exchange Online Standaard zijn de agendagegevens voor alle client-applicaties gesynchroniseerd beschikbaar. Mogelijk heeft u hierbij plug-ins 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.

2.7 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 Zakelijk Exchange Online Standaard zijn de contactgegevens voor alle client-applicaties gesynchroniseerd beschikbaar.

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

2.8 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 Zakelijk Exchange Online Standaard en zijn niet beschikbaar bij Zakelijk Exchange Online Lite en - Kiosk.

2.9 Security features

2.9.1 Antivirus

Zakelijk Exchange Online biedt een antivirus controle met onder andere:

- Een antivirus controle op alle inkomende en uitgaande e-mailberichten, zowel vanaf het internet als tussen uw medewerkers;
- Een automatisch regelmatige update van nieuwe virusdefinities;
- Een antivirus controle van de gangbare gecompimeerde bestanden.

Hoewel we dit afraden kan per gebruiker de antivirus controle worden uitgeschakeld.

2.9.2 Anti-SPAM

Zakelijk Exchange Online biedt anti-spam controle op alle inkomende en uitgaande e-mailberichten. Een speciaal filter herkent SPAM door te scannen op kenmerken als woordgebruik en tekstopbouw. Ook worden er e-mails gescand en gefilterd aan de hand van een zogenoemde zwarte lijst. Deze lijst bevat domeinnamen die SPAM genereren.

Berichten, waarvan we niet zeker weten maar sterk vermoeden dat het SPAM is, worden automatisch in een aparte map geplaatst.

2.10 Archivering en Compliance

Binnen Zakelijk Exchange Online zitten diverse functies die u kunnen helpen bij het bewaren (en terug kunnen vinden) van uw mail. Deze functies kunt u gebruiken voor uw persoonlijke archief, maar ook voor het archiveren van het inkomende en uitgaande mailverkeer van uw bedrijf. Op deze wijze kunt u essentiële informatie bewaren, die u mogelijk nodig heeft omwille van fiscale of juridische redenen.

Aanwezige Functionaliteit:

- **Disclaimers:** Als beheerder kunt u een disclaimer instellen en toevoegen aan alle mails die uw medewerkers verzenden.
- **Transport Rules:** Met deze functie kunt u bepaalde acties instellen voor bepaalde berichtenstromen. Voorbeelden: Het automatisch genereren van een blind copy die in het centrale archief geplaatst wordt, het blokkeren van bepaalde afzenders, etc..
- **Persoonlijk Archief:** In dit gedeelte worden u uw oudere e-mails geplaatst. De grootte en instellingen van het archief kunnen door de beheerder ingesteld worden. De grootte van het archief hangt af van de Exchange Online variant die u heeft:
 - *Exchange Online Standaard: Totale grootte mailbox is 25 GB, die u kunt indelen in primaire mail en archief.*

- *Exchange Online Standaard met Archivering: Hier heeft u een “onbeperkte hoeveelheid” archiefruimte.*
- **Journaals:** Hiermee kunt uw overzichten maken van het mailverkeer van al uw mailboxen.
- **Legal Hold:** Hiermee kunt mails bewaren en terugvinden. Met deze functie kan dit ook voor (abusievelijk) verwijderde mails. De bewaartermijn is instelbaar.
- **Multi Mailbox Search:** Zoekfunctie, waarmee u naar informatie kunt zoeken in al uw mailboxen.

2.11 Rollen binnen Zakelijk Exchange Online

Binnen Zakelijk Exchange Online worden 2 rollen onderscheiden die van een beheerder en die van de gebruiker. Afhankelijk van de rol krijgt u de mogelijkheid om instellingen aan te passen. De instellingen die aangepast kunnen worden:

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

3 Levering en Service

3.1 Eerste levering

Direct na het aanvragen van uw abonnement ontvangt u een welkomstmail en niet lang daarna een leveringsmail van KPN met alle relevante gegevens om te kunnen starten.

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.

KPN biedt ook installatieservice voor Zakelijk 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 Zakelijk Exchange Online.

3.2 Service

3.2.1 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 gebruikers. Problemen en incidenten die u niet kunt oplossen, kunnen aan KPN worden gemeld.

3.2.2 Operationeel beheer

Zakelijk Exchange Online wordt geboden vanaf het Office 365-platform van Microsoft. Deze omgeving is ontworpen om 7 * 24 uur beschikbaar te zijn. Door de gebruikte infrastructuur en door de gebruikte technieken (o.a. redundancy) kan de dienst geboden worden met een zeer hoge beschikbaarheid.

Onder beheer wordt hier verstaan, al het 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

3.2.3 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.

3.2.4 Beveiligingsbeheer

Het beveiligingsbeheer is gebaseerd op het beveiligingsbeleid van KPN en Microsoft, 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.

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>

3.2.5 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


3.2.6 Gebruikersbeheer

Bij Zakelijk 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.

3.2.7 Afbakening verantwoordelijkheden

De verantwoordelijkheid van KPN is beperkt tot de E-mail infrastructuur, bestaande uit hardware, systeemsoftware en de interne netwerken 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 E-mail infrastructuur.

3.3 Service Level Agreements

3.3.1 *Openstellingstijden Business Servicedesk*

De Business Servicedesk van KPN ondersteunt uw beheerder. De openingstijden van de Business Servicedesk kunt u vinden via www.kpn.com/zakelijk/service/contact/telefoonnummers.htm .

3.3.2 *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.

4 Communicatie

4.1 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.
Voor openingstijden: Zie www.kpn.com/zakelijk/service/contact/telefoonnummers.htm
- Via website www.kpn.com/softwareonline

4.2 Communicatie over onderhoudswerkzaamheden

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

5 Tarieven en Facturering

5.1 Tariefstructuur

KPN brengt voor de dienst Zakelijk Exchange Online een maandelijks tarief in rekening. Bij de Lite-variant zijn vijf mailboxen inbegrepen en bij de Kiosk-, Standaard- en Standaard met Archivering-variant één mailbox.

Binnen uw abonnement kunt u mailboxen toevoegen en verwijderen. Elke maand wordt gemeten hoeveel mailboxen er actief zijn en op basis daarvan wordt uw verschuldigde vergoeding bepaald.

5.2 Facturering

De kosten voor Zakelijk Exchange Online worden elke maand vooraf in rekening gebracht. Betaling van de verschuldigde vergoedingen vindt plaats via automatische incasso en per e-mail krijgt u een factuur toegestuurd.

5.3 Contractduur

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

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


5.4 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.

6 Definities

Term	Omschrijving
Leveringsvoorwaarden 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.
Gebruikers	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: Koninkinnedag, 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.
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.

7 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

