



Domeinnaam Online

Dienstbeschrijving

Versie 1.4 oktober 2012

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Functionele beschrijving	4
2.1	Domeinregistratie	4
2.2	Domeinverhuizing	4
2.3	DNS-beheer	4
3	Levering en Service	5
3.1	Initiële levering	5
3.2	Service	5
3.2.1	<i>Business Servicedesk</i>	5
3.2.2	<i>Operationeel beheer</i>	5
3.2.3	<i>Probleembeheer</i>	6
3.2.4	<i>Calamiteiten</i>	6
3.2.5	<i>Afbakening verantwoordelijkheden</i>	7
3.3	Service Level Agreements	7
3.3.1	<i>Openstellingtijden Business Servicedesk</i>	7
3.3.2	<i>Beschikbaarheid</i>	7
3.3.3	<i>Maintenance Window</i>	8
3.4	Informatiebeveiliging	8
4	Communicatie	9
4.1	Business Servicedesk van KPN	9
4.2	Communicatie omtrent onderhoud	9
4.3	Escalaties	9
5	Facturatie	10
5.1	Tariefstructuur	10
5.2	Facturering	10
5.3	Contractsduur	10
6	Definities	11



1 Inleiding

Domeinnaam Online van KPN biedt u de mogelijkheid om uw domeinnaam op één van de DNS-systemen van KPN te plaatsen. Op die DNS-omgeving wordt een koppeling gemaakt tussen een domeinnaam en een door u op te geven IP-nummer van een server / website / toepassing. KPN beheert vervolgens die koppeling en zorgt er zo voor dat internetgebruikers bij de juiste plaats van bestemming komen.

Tijdens het orderproces van Domeinnaam Online faciliteert KPN ook de registratie of verhuizing van domeinnamen. Dit gebeurt (via tussenpartijen) bij de respectievelijke organisaties die een Top Level Domain (TLD) beheren.

2 Functionele beschrijving

2.1 Domeinregistratie

Tijdens het bestelproces registreert KPN 'in opdracht van u' een domeinnaam bij de organisaties die de Top Level Domains (TLD's) beheren. Let wel, de gebruiker wordt en blijft daarbij altijd eigenaar van de domeinnaam.

Er zijn 2 soorten Top Level Domains, de generieke (.com, .org, .net, .info, .biz) en de land- of regiogerelateerde (.nl, .be, .eu, etc.). De generieke TLD's registreren we bij de ICANN (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers) en de landgerelateerde TLD's bij de resp. nationale instellingen die dat doen. (In Nederland is dat de Stichting Internet Domein Registratie Nederland.)

KPN kan voor u domeinnamen registreren onder de volgende top-level domeinen:

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

2.2 Domeinverhuizing

Heeft u al een domeinnaam die niet in beheer is bij KPN, dan faciliteert KPN bij de verhuizing van de domeinnaam naar de KPN-systemen. Afhankelijk van het type TLD gelden daar verschillende procedures voor. Bij het .NL-domein kan KPN dit veelal helemaal zelf uitregelen. Bij andere type TLD's zult u de verhuizing ook vaak moeten bevestigen aan de latende beheerder.

In de sectie veelgestelde vragen op KPN.com kunt u meer lezen over hoe een domeinregistratie of – verhuizing in zijn werk gaat en wat er van u verwacht wordt.

2.3 DNS-beheer

Op het internet hebben alle computers een eigen uniek adres, het IP adres. Het beheer van een domeinnaam bestaat uit het up-to-date houden van de verwijzingen van (sub)domeinnamen naar IP-adres(sen) in de Domain Name Servers (DNS) van KPN. Voorbeelden van domeinnamen zijn www.kpn.com of www.omroep.nl.

Voorbeeld: Een surfende internetter komt met de domeinnaam www.uwbedrijf.nl uit op een door u op te geven IP-nummer, zeg bijv. 192.168.13.178. Achter dit IP-nummer zit dan een server en toepassing waarnaar u die bezoeker wilt leiden. Bezoeker komt dan terecht op uw site.

3 Levering en Service

3.1 Initiële levering

- Via kpn.com/ict of kpn.com, trefwoord 'Software Online' kunt u de optie Domeinnaam Online aankiezen. Hier kunt u aangeven of u een bestaand domein heeft of een nieuw domein wilt registreren. Daarna zult u nog enkele logische stappen doorlopen alvorens u de bestelling kunt plaatsen
- Na uw bestelling krijgt u een e-mail met daarin de bevestiging van uw bestelling. Hierin staan uw gebruikersnaam, password en URL voor de handleiding.
- Uw toegezonden gebruikersnaam en password gebruikt u om in te loggen op de **Zelfservice ICT-diensten**: <https://cp.online.kpn.com>. Vanaf nu kunt u gebruik maken van de dienst Domeinnaam Online.

In de sectie veelgestelde vragen op KPN.com kunt u meer lezen over hoe een domeinregistratie of –verhuizing in zijn werk gaat en wat er van u verwacht wordt.

3.2 Service.

De service verlening van Domeinnaam Online bestaat uit de volgende activiteiten:

- Business Servicedesk
- Operationeel beheer
- Probleembeheer

3.2.1 Business Servicedesk

De Business Servicedesk van KPN geeft support aan uw Beheerder(s) en verleent ondersteuning bij Problemen en Incidenten gerelateerd aan het gebruik van de KPN Infrastructuur. De Beheerder kunt u zelf zijn, maar kan ook door u worden aangewezen.

3.2.2 Operationeel beheer

De primaire dienstverlening bestaat uit het beschikbaar stellen van een afgebakend deel van de KPN Infrastructuur. KPN draagt zorg voor goede werking van deze Infrastructuur door bewaking en eventuele aanpassing van de Beschikbaarheid, werking en conditie van de Infrastructuur waarop de componenten van de geboden dienst functioneren. Het niveau van de dienstverlening is beschreven in hoofdstuk 3.3 van deze Service Level Agreement (SLA).

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

- CyberCenter van KPN: de servers voor Domeinnaam Online bevinden zich in één van de CyberCenters. Deze gebouwen voldoen aan de hoogste eisen met betrekking tot fysieke toegangsbeveiliging, klimaatbeheersing, brandveiligheid, etc.
- Servers: er wordt alleen gebruik gemaakt van hoogwaardige server apparatuur van A-merken. Deze worden door KPN 24 uur per dag, 7 dagen per week, 365 dagen per jaar beheerd

- Internetverbinding CyberCenter: de CyberCenters van KPN zijn direct verbonden met de internet backbone van KPN en daarmee met het internet. Hiermee garandeert KPN de best mogelijke internetverbinding aan de server kant
- Firewall: de servers staan achter een beheerde firewall, waarmee niet geautoriseerde toegang tot de omgeving voorkomen wordt
- Systeem- en applicatiebeheer: Domeinnaam Online wordt door KPN beheerd, waarbij u altijd beschikt over de laatste updates van versies
- Data protectie: uw data wordt beschermd door middel van o.a. dagelijkse back-ups van database gegevens en server-control software. Het is niet mogelijk om vanuit de dagelijkse back-up individuele aanvragen te doen.

U bent zelf verantwoordelijk voor alle interne voorzieningen op uw locatie die nodig zijn om van de dienstverlening gebruik te maken, zoals de pc en PDA voor de gebruikers en de breedband toegang tot internet (bijvoorbeeld via ADSL of via de kabel).

KPN verzorgt het Gepland Onderhoud van alle hardware, systeemsoftware en netwerkcomponenten. Onder Gepland Onderhoud wordt verstaan het preventief en herstel onderhoud d.m.v.:

- Vervanging van defecte of verouderde hardware en/of netwerkcomponenten
- Het toepassen van een update voor het besturingssysteem van de gebruikte hardware en/of de bestaande systeemsoftware
- Doorvoeren van een nieuwe systeemsoftware versie
- Installeren van gewijzigde of nieuwe beveiligingscomponenten

Er wordt gebruik gemaakt van het Maintenance Window om Gepland Onderhoud te laten plaatsvinden.

3.2.3 Probleembeheer

KPN draagt zorg voor het oplossen van Problemen door het elimineren van structurele oorzaken die hebben geleid tot deze Problemen. Incidenten die zich herhalen of waarvan de oorzaak kan leiden tot nieuwe Incidenten of Problemen, worden behandeld door KPN.


Daarnaast houdt KPN zich bezig met het voorkomen van Incidenten en Problemen.

3.2.4 Calamiteiten

KPN heeft, voor zover mogelijk, op diverse terreinen zoals stroomvoorziening, netwerk-, systeem- en applicatieniveau een aantal voorzieningen getroffen. Hierdoor kan de Beschikbaarheid in hoge mate gegarandeerd worden.

KPN kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor Incidenten veroorzaakt door Calamiteiten. De volgende gebeurtenissen worden als Calamiteit gedefinieerd:

- Ernstige storingen op informatie- en telecommunicatiegebied
- Ernstige 'bugs' in gebruikte producten van leveranciers van hardware en systeemsoftware t.b.v. de dienstverlening
- Bewuste sabotage
- Brand, ontploffing, bommelding, inbraak, overstroming
- Ernstige gebeurtenis in de maatschappij zoals oorlog of oproer.



In het geval van een Calamiteit, waarbij de bedrijfsvoering van u in gevaar dreigt te komen, wordt contact met u opgenomen. Dit gebeurt op strategisch niveau om onmiddellijk gerichte actie(s) te overleggen en te nemen, teneinde de situatie zo spoedig mogelijk te herstellen.

3.2.5 Afbakening verantwoordelijkheden

Voor KPN is het in de context van deze SLA alleen mogelijk de KPN Infrastructuur, bestaande uit hardware, systeemsoftware, interne netwerken van KPN tot aan de internet aansluiting van KPN.

Vertragingen op het internet en de daarmee samenhangende bereikbaarheid van de KPN Infrastructuur vallen niet onder de verantwoordelijkheid van KPN.

KPN is niet verantwoordelijk voor beschikbaarheid en performance van diensten die door derde partijen worden geleverd aan u en uw klanten. Tweede en derdelijns ondersteuning voor Problemen gerelateerd aan de KPN Infrastructuur wordt wel door KPN verzorgd.

3.3 Service Level Agreements

3.3.1 Openstellingstijden Business Servicedesk

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

3.3.2 Beschikbaarheid

De dienst Domeinnaam Online wordt 24 uur x 365 dagen aangeboden. KPN garandeert een minimale Beschikbaarheid (B) van 99%.

Het oplossen van Incidenten en Problemen, waarbij de dienstverlening zelf wel beschikbaar blijft, wordt niet meegeteld in de tijd dat de dienst niet beschikbaar is.

Het uitlopen van Gepland Onderhoud wordt wel meegeteld als tijd dat de dienst niet beschikbaar is.

Uitgesloten Uren (UU) maken geen deel uit van de berekening. Uitgesloten Uren (UU) zijn de uren waarop de dienstverlening niet beschikbaar is voor u en waarvan de oorzaak niet is toe te schrijven aan KPN. Deze storingen kunnen zijn:

- Storingen op het internet/publieke netwerk
- Storingen die worden veroorzaakt door componenten die niet vallen onder de dienstverlening en die niet vallen binnen verantwoordelijkheid van KPN
- Storingen die worden veroorzaakt door misbruik van de dienstverlening door u of uw Eindgebruikers
- Calamiteiten (zie paragraaf 3.2.4)

3.3.3 Maintenance Window

Gepland Onderhoud zal plaatsvinden tijdens het Maintenance Window, op woensdag van 02:00 tot 07:00 uur, nationale feestdagen uitgezonderd. De tijd dat de dienst niet beschikbaar is door Gepland Onderhoud neemt maximaal 8 uur per maand in beslag.

3.4 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 Communicatie

4.1 Business Servicedesk van KPN

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 omtrent onderhoud

Wanneer tijdens Gepland Onderhoud een Wijziging wordt doorgevoerd waarbij de dienst functioneel wijzigt, dan stelt KPN u tenminste 15 werkdagen van tevoren op de hoogte.

4.3 Escalaties

Bij escalaties zal de volgende communicatielijn binnen KPN gevolgd worden:

- Business Servicedesk van KPN
- Servicemanager van de dienst Domeinnaam Online
- Productmanager van de dienst Domeinnaam Online
- General managers van KPN

Een escalatie kan gestart worden als:

- Het overeengekomen Service Level niet gehaald wordt
- Een nieuw Probleem zich voordoet dan niet is beschreven in de SLA
- Een Incident een grote impact heeft voor uw bedrijfsproces

Na constatering van een Escalatie zal de Business Servicedesk de communicatie verzorgen tussen betrokken partijen. De Servicemanager van de dienst Domeinnaam Online zal een coördinerende rol innemen.



5 Facturatie

5.1 Tariefstructuur

De tarieven voor de dienst Domeinnaam Online bestaat uit een maandelijks tarief.

5.2 Facturering

Facturering van de dienst Domeinnaam Online geschiedt maandelijks achteraf. Betalingen van de verschuldigde vergoedingen vindt plaats via automatische incasso of via bank/giro. Betalingen dienen plaats te vinden in Euro's en binnen een termijn van 30 dagen.


5.3 Contractsduur

De standaard contractduur voor Domeinnaam Online is 1 jaar en wordt automatisch met 1 jaar verlengd. U kunt echter ook voor meerjaarcontracten kiezen. De opzegtermijn is 3 maanden. Een upgrade van de dienst gaat gepaard met een contractverlenging van een jaar.

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

6 Definities

Term	Omschrijving
Aanvraagformulier	Door KPN opgesteld document dat ingevuld en ondertekend door u en KPN de formele overeenkomst tot levering en betaling van de geboden dienst regelt. U dient hierbij een rechtspersoon te zijn waarmee KPN de overeenkomst ten aanzien van de levering van de dienst aangaat.
Beheerder	Een persoon die is aangesteld en is geautoriseerd door u (dit kunt u ook zelf zijn) om alle handelingen te verrichten om de werking van de dienst te kunnen vaststellen en te analyseren wat afwijkingen zijn. De persoon is aanspreekpunt voor de beheerders van KPN.
Algemene Leveringsvoorwaarden KPN	Door KPN opgesteld document waarin de voorwaarden waaronder KPN zijn beheerde diensten aanbiedt verwoord staan.
Beschikbaarheid	De Beschikbaarheid is de tijd dat de dienst bruikbaar is ten opzichte van de overeengekomen tijd dat de dienst aan hem geboden zou kunnen worden uitgedrukt in een percentage.
Calamiteit	Een ongeplande situatie waarbij de verwachting is dat de duur van het niet beschikbaar zijn van de geboden dienst het afgesproken Service Level zal overschrijden.
Eindgebruikers	Personen die namens u gebruik maken van de functionaliteit van de geboden dienst.
Escalatie	Naar een hoger organisatorisch niveau brengen, omdat de bevoegdheid tot beslissen niet op het huidige niveau aanwezig is en/of omdat het afgesproken Service Level in gevaar is of dreigt te worden overschreden.
Feestdagen	De algemeen erkende Nederlandse Feestdagen. KPN onderkent 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	Het (van tevoren aangekondigde) onderhoud aan de infrastructuur van KPN, noodzakelijk voor een ongestoorde werking van de geboden dienst.
Hardware	Fysieke computerapparatuur die wordt gebruikt om de geboden dienst technisch te faciliteren.
Incident	Elke gebeurtenis die afwijkend is van de verwachte standaardwerking van de dienstverlening, zoals overeengekomen tussen u en KPN.
Kantooruren	Werkdagen van 08:00 uur tot 18:00 uur, Central European Time.
KPN Infrastructuur	Het geheel van hardware, systeemsoftware, interne netwerkcomponenten en beheer tools noodzakelijk om de geboden dienst operationeel te houden.
Maintenance Window	Tijdsvenster waarin KPN Gepland Onderhoud mag verrichten.
Openstellingstijd Servicedesk	De Openstellingstijd van de Business Servicedesk is het tijdsvenster waarbinnen de daartoe bevoegde medewerkers (Beheerders) in geval van storingen en vragen, contact kunnen onderhouden met de Business Servicedesk van KPN.
Prijslijst	Door KPN opgesteld document waarin de vergoedingen voor de geboden dienst staan vermeld.
Prioriteit	De relatieve waardering van een activiteit (in dit geval de Incident/Probleemafhandeling) t.o.v. andere activiteiten.



Probleem	Onderliggende oorzaak van een opeenstapeling van Incidenten.
Responstijd	Het tijdvenster waarbinnen KPN moet hebben gereageerd op een door u aangemeld Incident.
Servicedesk	Onderdeel van geboden dienst waarmee u de mogelijkheid wordt geboden vragen of storingen met betrekking tot de kwaliteit van de dienst te melden.
Service Window	Tijdsvenster waarin KPN Gepland Onderhoud mag verrichten.
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 en waarvan de oorzaak niet 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.

