



# Server Online

Dienstbeschrijving

Versie 1.0 maart 2012

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
1 Inleiding.....	3
1.1 KPN draagt zorg voor het beheer van de server.....	3
1.2 Voorwaarden.....	4
2 Bestellen en Starten.....	5
2.1 Hoe bestelt u Server Online? .....	5
2.2 Hoe start u Server Online?.....	5
3 Functionele beschrijving.....	6
3.1 Overzicht.....	6
3.2 Infrastructuur.....	7
3.3 Virtual Private Server .....	7
3.4 Domeinregistratie .....	7
4 Service .....	8
4.1 Ondersteuning door de Business Servicedesk .....	8
4.2 Operationeel beheer .....	8
4.3 Service Levels.....	8
4.4 Gepland Onderhoud .....	9
4.5 Updates Systeemsoftware .....	9
4.6 Probleembeheer .....	9
4.7 Calamiteitenprocedure .....	9
5 Informatiebeveiliging .....	10
6 Communicatie .....	11
6.1 Servicedesk .....	11
6.2 Communicatie omtrent onderhoud .....	11
6.3 Escalaties.....	11
7 Facturatie .....	12
7.1 Tariefstructuur .....	12
7.2 Facturering.....	12
7.3 Contractsduur .....	12
8 Definities .....	13

## 1 Inleiding

Overweegt u een server aan te schaffen of te vervangen, of kost het beheer van uw server teveel in termen van geld en inspanningen? **Server Online** van KPN is dan een interessante en toekomstvaste oplossing. Met Server Online krijgt u de beschikking over een server 'uit de cloud'. KPN ontnemt u daarmee de zorg van het zelf moeten aanschaffen, plaatsen en beheren van een server op uw locatie.

Server Online werkt op basis van een 'Virtual Private Server' die is ondergebracht in een van de streng beveiligde CyberCenters van KPN. KPN levert de server, inclusief het beheer van de infrastructuur. U krijgt zelf ook volledige administratieve rechten, zodat u de server volledig naar eigen inzicht kunt inrichten en beheren en dus optimaal gebruik kunt maken van uw applicaties.

Een aantal voordelen op een rij:

- **Geen hardware zorgen.**  
De aanschaf, vervanging, en het fysieke beheer van de server wordt verzorgd door specialisten van KPN. Zij zorgen voor de beste hardware, die aansluit bij de laatste ontwikkelingen, en dragen ook zorg voor het operationele beheer van de server en de infrastructuur.
- **Capaciteit op maat.**  
U kiest online de server met de door u gewenste capaciteit. Als u omgeving groeit kunt u snel en makkelijk extra capaciteit toevoegen.
- **U betaalt naar gebruik.**  
U hoeft niet langer vooraf te investeren in een server, maar betaalt een abonnement dat hoort bij uw gekozen capaciteit.
- **Veilig en betrouwbaar.**  
Uw server staat in de CyberCenters van KPN. Dit zijn computercentra die geoptimaliseerd zijn om uw server betrouwbaar en goed bewaakt zijn werk te laten doen.

### 1.1 KPN draagt zorg voor het beheer van de server

Server Online wordt geleverd vanaf een goed geoutilleerd hosting platform in een CyberCenter van KPN. Deze omgeving is opgebouwd op basis van de volgende 3 principes:

- **Beschikbaarheid**  
De infrastructuur en beheerprocessen zijn zodanig opgebouwd dat we daarmee een zeer hoge beschikbaarheid kunnen garanderen voor uw server. Daarbij gaat het onder meer om de opbouw van de infrastructuur, redundantie van kritische elementen, stroomvoorziening en koeling en internettoegang.
- **Veiligheid**  
Zowel de fysieke als logische beveiliging in de ISO gecertificeerde CyberCenters is van een zeer hoog niveau, gebaseerd op jarenlange ervaring en expertise.
- **Duurzaamheid**  
KPN is zich bewust van zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid en neemt zoekt voortdurend naar manieren om zijn 'footprint' te verkleinen. CyberCenters vergen veel stroom. Met name door het gebruik van geavanceerde en zuinige koelingstechnieken levert KPN een wezenlijke bijlage aan de vergroening van de energievoorziening.

KPN is gespecialiseerd in beheren van grote ICT-omgevingen en de daarbij horende infrastructuur.

Kenmerken hiervan zijn:

- 7\*24 uur beheer.
- Brede beschikbaarheid van gespecialiseerde kennis aanwezig om uw omgeving te beheren. U kunt zich hierdoor concentreren op uw core business en. U hoeft deze kennis niet zelf in huis te halen en up-to-date te houden.

- Uitgebreide faciliteiten en procedures met betrekking tot security. KPN heeft jarenlange ervaring en alle kennis in huis om uw omgeving optimaal te helpen beveiligen.

## 1.2 Voorwaarden

Op de dienstverlening van Server Online van KPN zijn de Algemene Leveringsvoorwaarden en Aanvullende voorwaarden Online diensten van toepassing. U kunt deze vinden op [kpn.com](https://kpn.com), trefwoord 'Algemene Voorwaarden'.

## 2 Bestellen en Starten

### 2.1 Hoe bestelt u Server Online?

U kunt Server Online heel gemakkelijk online bestellen. Via [kpn.com/ict](http://kpn.com/ict) of [kpn.com](http://kpn.com), trefwoord 'Server Online' komt u terecht op de informatiepagina's over Server Online. U kunt hier ook het bestelproces starten door te klikken op 'Bestel'. U zult enkele logische stappen doorlopen alvorens u de bestelling daadwerkelijk kunt plaatsen

Tijdens het bestelproces zullen u de volgende zaken gevraagd worden:

- Domeinnaam:** Welk (bestaande of nieuwe) domein wilt u koppelen aan uw Server Online omgeving?
- Type server:** Wat is de gewenste capaciteit van de server (CPU, RAM, schijfruimte en bandbreedte)?
- OS:** Wilt u een Windows of Linux Server bestellen?

### 2.2 Hoe start u Server Online?

Na de bestelling ontvangt u van KPN een bevestigingsmail dat uw bestelling is ontvangen. Vervolgens zal KPN allereerst de door u gewenste domeinnaam registreren of verhuizen. Daarna wordt de gewenste virtuele server voor u geactiveerd op het Server Online platform.

Na afronding van installatieactiviteiten, ontvangt u van KPN een activatiemail. In deze mail staan de gegevens waarmee u kunt inloggen en starten met het gebruik van uw Server Online.

**LET OP:** Mocht u geen mail ontvangen, check dan s.v.p. ook uw spam mailbox.

### 3 Functionele beschrijving

#### 3.1 Overzicht

Server Online wordt geleverd in 3 varianten: Standard, Standard Comfort en Standard Plus. De verschillende varianten omvatten de volgende features.

	Standaard	Standaard Comfort	Standaard Plus
OS-varianten	Linux	Linux/Windows	Linux/Windows
CPU's (1,33 GHz / core)	1	2	4
RAM	512 MB	2 GB	4 GB
Schijfruimte	20 GB (RAID 5)	40 GB (RAID 5)	80 GB (RAID 5)
Dataverkeer / maand	2 TB	4 TB	8 TB
# IP-adressen	1	1	1
Domeinnaam	1	1	1
Firewall	√	√	√
SLA	Best Effort	Best Effort	Best Effort
Service Window	Kantooruren(*)	Kantooruren(*)	Kantooruren(*)
Remote Access	√	√	√
DNS-beheer	√	√	√

(\*) Werkdagen van 8.00 tot 20.00 uur en zaterdag van 10.00 uur tot 17.00 uur

Algemeen	
Linux	Centos OS5 64 bit
Windows	Windows 2008 Server R2 Enterprise SP0 English 64bit
Gebruikersrechten	Full Admin Access
Control Panels	Parallels™ Power Panel, Plesk™ 10 domains
E-mail	E-mailverkeer wordt via mail relay met het internet verbonden. Hier wordt spam- en virusfiltering toegepast voor inkomend en uitgaand verkeer.
Disaster Recovery	De infrastructuur is voorzien van recovery faciliteiten, waarmee de omgeving opnieuw opgebouwd kan worden na een grootschalige uitval van de infrastructuur.
Back-up	U dient zelf zorg te dragen voor de back-up van uw eigen gebruikersdata! U kunt hiervoor tegen gereduceerd tarief de dienst 'Backup Online voor Servers' toevoegen.
Bewaking Infrastructuur	7 * 24 uur
Beheer	Het beheer door KPN bestaat uit het beheer van de fysieke infrastructuur en het initieel plaatsen van het OS met bijbehorende software. Nieuwe versies van de OS en die software worden via het control panel beschikbaar gesteld, zodat u deze zelf kunt implementeren. KPN zal in de regel 6 maanden na plaatsing zelf het initiatief nemen om de nieuwe software implementeren. Daarnaast behoudt KPN zich het recht voor om bij kritisch incident een patch onmiddellijk door te voeren.

### 3.2 Infrastructuur

Server Online wordt geleverd vanaf een platform dat gebaseerd is op nieuwste HP hardware. De servers zijn voorzien van snel toegankelijke direct-attached storage units waar de data op basis van RAID5 wordt opgeslagen.

### 3.3 Virtual Private Server

Server Online wordt geleverd op basis van een **Virtual Private Server (VPS)**. Een VPS is een virtuele ofwel softwarematige server, die samen met andere VPS-en op een fysieke serverfarm is geplaatst. Een VPS combineert hiermee de voordelen van een fysieke server en een shared hosting omgeving:

- Een VPS heeft net zo als fysieke de beschikking over een toegesneden hoeveelheid CPU capaciteit, schijfruimte en internet dataverkeer.
- Een VPS heeft hiermee ook een beveiligingsschil t.o.v. zijn omgeving.
- Een VPS heeft ook de voordelen van shared hosting m.b.t. schaalbaarheid en kosten. U betaalt naar gebruik.

De VPS worden geleverd o.b.v. het Virtuozzo™ platform van Parallels™.

### 3.4 Domeinregistratie

Aan Server Online dient u een domeinnaam te koppelen. KPN ondersteunt u bij de registratie of verhuizing van die domeinnaam.

#### Nieuwe domeinnaam

KPN ondersteunt u bij de registratie van een domeinnaam onder de volgende top-level domeinen:

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

#### Bestaande domeinnaam

Indien u een reeds bestaande domeinnaam wilt gebruiken voor Server Online is het noodzakelijk dat deze geregistreerd is bij KPN, zodat KPN het bijbehorende beheer kan uitvoeren. Het beheer bestaat uit het up-to-date houden van verwijzingen van de (sub-)domeinnamen naar de IP-adressen in de Domain Name Server (DNS) van KPN.

In de sectie veel gestelde 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.

## 4 Service

De standaard dienstverlening van Server Online bestaat uit de volgende activiteiten:

- Ondersteuning door de Business Servicedesk
- Operationeel beheer
- Service Levels
- Gepland onderhoud
- Patching
- Probleembeheer

### 4.1 Ondersteuning door de 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. De openingstijden van de Business Servicedesk kunt u vinden via [www.kpn.com/zakelijk/service/contact/telefoonnummers.htm](http://www.kpn.com/zakelijk/service/contact/telefoonnummers.htm).

### 4.2 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.

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

- CyberCenters van KPN: de infrastructuur van Server Online bevindt zich in één van de CyberCenters (datacenters) van KPN. Deze gebouwen voldoen aan de hoogste eisen met betrekking tot fysieke toegangsbeveiliging, klimaatbeheersing, brandveiligheid, etc.
- Hardware: er wordt alleen gebruik gemaakt van hoogwaardige server apparatuur van A-merken. Deze worden door KPN 24 uur per dag, 7 dagen in de 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
- Disaster Recovery: KPN heeft processen geïmplementeerd die dagelijks een back-up maken op systeemniveau. Dit doen we om in geval van grootschalige systeemuitval de infrastructuur te kunnen herstellen. Deze back-ups kunnen niet aangewend worden voor het herstel van data op een specifieke server. Hier dient u zelf back-ups voor te maken


Bij Server Online wordt ook een firewall meegeleverd. U bent zelf verantwoordelijk voor het beheer en de instellingen van de firewall. Ook bent u zelf verantwoordelijk voor alle interne voorzieningen op uw locatie die nodig zijn om van de dienstverlening gebruik te maken, zoals de pc's en PDA's voor de gebruikers en de breedbandtoegang tot internet (bijvoorbeeld via ADSL of via de kabel).

### 4.3 Service Levels

De dienst Server Online wordt 24 uur x 365 dagen aangeboden. KPN garandeert een minimale Beschikbaarheid van 98%.

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 maken geen deel uit van de berekening. Uitgesloten Uren 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

#### 4.4 Gepland Onderhoud

KPN verzorgt het Gepland Onderhoud van de hardware, systeemsoftware en netwerkcomponenten. Dit kan zowel preventief als correctief onderhoud betreffen.

Er wordt gebruik gemaakt van het Service Window om Gepland Onderhoud te laten plaatsvinden. Gepland Onderhoud zal indien nodig plaatsvinden tijdens het Service Window, op maandag t/m donderdag van 01:00 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.

#### 4.5 Updates Systeemsoftware

KPN heeft voor de oplevering van de server de laatste versie systeemsoftware geïnstalleerd. Updates (patches, releases) van deze software worden door KPN gereed gezet via de control panels. U bent zelf verantwoordelijk om deze updates te installeren. KPN kan na 6 maanden deze updates zelf geforceerd doorvoeren.

KPN houdt zich het recht voor om in geval van dringende security redenen upgrades of patches onmiddellijk zelf door te voeren.

#### 4.6 Probleembeheer

KPN streeft ernaar om incidenten en problemen uiterlijk binnen 3 werkdagen op te lossen. 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. KPN verzorgt ook de tweede en derdelijns ondersteuning voor Problemen aan de KPN Infrastructuur.

#### 4.7 Calamiteitenprocedure

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.

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. 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

KPN kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor Incidenten veroorzaakt door Calamiteiten.

## 5 Informatiebeveiliging

KPN hanteert als richtlijn voor de beveiliging van zijn diensten, organisatie en infrastructuur de internationaal erkende standaard voor informatiebeveiliging ISO 27001 en ISO 27002. 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**

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. Voor tips en aanvullende informatie kunt u terecht op onze site: <http://www.kpn.com/zakelijk/service/veilig-internetten.htm>

### **Abuse**

KPN behoudt zich te allen tijde het recht voor om in te grijpen, mocht blijken dat uw omgeving betrokken is bij een serieus security incident.

## 6 Communicatie

### 6.1 Servicedesk

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

- Per telefoon 0800-0403 tijdens de openingstijden van de Business Servicedesk van KPN.  
(Zie [www.kpn.com/zakelijk/service/contact/telefoonnummers.htm](http://www.kpn.com/zakelijk/service/contact/telefoonnummers.htm) )
- Via de website [www.kpn.com/softwareonline](http://www.kpn.com/softwareonline)

### 6.2 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.

### 6.3 Escalaties

Bij Escalaties zal de volgende communicatielijns binnen KPN gevolgd worden:

- Business Servicedesk van KPN
- Servicemanager van de dienst Server Online
- Productmanager van de dienst Server Online
- General Managers van KPN

Een Escalatie kan gestart worden als:

- Het overeengekomen Service Level niet gehaald wordt
- Een nieuw probleem zich voordoet dat 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.



## 7 Facturatie

### 7.1 Tariefstructuur

De tarieven voor de dienst Server Online bestaat uit een vast maandelijks tarief per gekozen variant.

### 7.2 Facturering

Facturering van de dienst Server Online geschiedt maandelijks. 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 21 dagen.


### 7.3 Contractsduur

De standaard contractduur voor Server 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.

## 8 Definities

Term	Omschrijving
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.
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: 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	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.
Openstellingtijd Business Servicedesk	De openstellingtijd van de Business Servicedesk is het tijdvenster 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 de van functionaliteit en/of werking van de geboden dienst.

