

Dienstbeschrijving

Domeinnaam Online

Versie maart 2014

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Inleiding	3
Hoofdstuk 2. Gebruik van de dienst	4
2.1 Domeinregistratie	4
2.2 Domeinverhuizing	4
Hoofdstuk 3. Technische aspecten	5
3.1 Minimaal eisen Domeinnaam Online	5
3.2 Leverancier Webhosting Online	5
3.3 Beveiliging	5
3.4 Datacenter	5
3.4.1 Fysieke toegangsbeveiliging	5
3.4.2 Ruimte, lokale bekabeling en stroomvoorziening	5
3.4.3 Aarding en bescherming tegen elektrostatische ontladingen (ESO)	5
3.4.4 Klimaatbeheersing en brandveiligheid	5
3.4.5 Internetverbinding Datacenter	6
3.4.6 Firewall	6
3.4.7 Data protectie	6
3.5 Beschikbaarheid	6
3.6 Maintenance Window	6
Hoofdstuk 4. Service	7
4.1 Gebruikersvragen	7
4.2 Communicatie vanuit KPN	7
4.3 Abonnement	7
4.4 Factuur	7
4.5 Beveiligingsmaatregelen	7
4.6 Hebt u nog vragen?	7

Hoofdstuk 1. Inleiding

Met Domeinnaam Online van KPN kunt u uw domeinnaam registreren en beheren. 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.

Op de dienst Webhosting Online zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing. U kunt deze vinden op onze website kpn.com/allevoorwaarden. [Optie Zakelijk > Cloud > Aanvullende Voorwaarden Onlinediensten](#).

Hoofdstuk 2. Gebruik van de dienst

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 (bijvoorbeeld .com, .org, .net, .info, .biz) en de land- of regiogerelateerde (bijvoorbeeld .nl, .eu). 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. Voor het actuele aanbod aan TLD's die KPN levert kijkt u op kpn.com/cloud.

KPN gebruikt twee gescheiden name-servers om de domeinnamen op te slaan. Hierdoor kan de dienstverlening maximaal worden gecontinueerd waardoor de domeinnaam optimaal beschikbaar is.

2.2 Domeinverhuizing

Hebt u al een domeinnaam die niet in beheer is bij KPN? Dan faciliteert KPN de verhuizing van de domeinnaam naar de KPN-systemen. Afhankelijk van het type TLD gelden daar verschillende procedures voor. Bij het verhuizen van uw domein moet u in veel gevallen een autorisatiecode opvragen bij de provider die u verlaat. KPN neemt contact met u op indien u uw domein naar KPN verhuist.

Hoofdstuk 3. Technische aspecten

3.1 Minimaal eisen Domeinnaam Online

Voor het beheren van een domeinnaam hebt u een internetverbinding en een gangbare actuele browser nodig.

3.2 Leverancier Webhosting Online

KPN maakt voor deze dienst gebruik van het platform van Parallels en OpenSRS. De TLD's worden geleverd door OpenSRS.

3.3 Beveiliging

KPN zorgt voor beveiligde Datacenters en DNS platform. Voor meer informatie over de Datacenters zie hoofdstuk 3.4.

3.4 Datacenter

Domeinnaam Online wordt geleverd vanuit een extreem veilig Datacenter van KPN, dat BS 7799-gecertificeerd is (ISO 17799). Deze certificering houdt in dat het Datacenter voldoet aan strenge eisen ten aanzien van de fysieke toegangsbeveiliging, noodstroomvoorziening, klimaatbeheersing, brandbeveiliging en aarding.

3.4.1 Fysieke toegangsbeveiliging

Met de keuze van de locatie van het Datacenter en de fysieke toegangsbeveiliging worden de risico's van diefstal, brand, inbraak, vandalisme of waterschade zoveel mogelijk beperkt. De Datacenters van KPN worden 24 uur per dag, 7 dagen per week bewaakt.

3.4.2 Ruimte, lokale bekabeling en stroomvoorziening

De apparatuur en voorzieningen voor de gegevensopslag bevinden zich in een afgesloten ruimte en zijn via snelle verbindingen aangesloten op het KPN netwerk.

Noodstroomvoorzieningen en dieselgeneratoren zullen automatisch worden ingezet indien de stroomtoevoer naar het Datacenter uitvalt.

3.4.3 Aarding en bescherming tegen elektrostatische ontladingen (ESO)

De hardware voor gegevensopslag is compleet stergeaard. Dit betekent dat alle apparatuur met aparte aardedraden zijn verbonden met de aardingsstrip. Alle aardingsstrips zijn geaard op het potentiaalvereffeningsnetwerk, dat verbonden is met een aardleiding. Ook alle vloercomponenten zijn afzonderlijk geaard op het potentiaalvereffeningsnetwerk.

3.4.4 Klimaatbeheersing en brandveiligheid

Met een combinatie van verwarming, ventilatie en airconditioning draagt KPN zorg voor een goed geventileerde ruimte met een temperatuur tussen 17 en 23 graden Celsius en een

luchtvochtigheid tussen 40% en 60%. KPN werkt met valkoeling waardoor stofophoping tot een minimum wordt beperkt.

Vanzelfsprekend zijn systemen voor brandmelding, brandalarmering en brandbestrijding aanwezig.

3.4.5 Internetverbinding Datacenter

De Datacenters 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.

3.4.6 Firewall

De servers staan achter een beheerde firewall, waarmee niet geautoriseerde toegang tot uw omgeving voorkomen wordt.

3.4.7 Data protectie

Uw data worden 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 back-ups terug te plaatsen.

3.5 Beschikbaarheid

Voor de dienst Domeinnaam Online zal ten aanzien van de continue levering een beschikbaarheid worden gehanteerd 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.

Als er sprake is van storingen waarop KPN geen invloed heeft, worden deze uitgesloten van de beschikbaarheid. 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 zoals een (natuur)ramp of een niet-verwachte gebeurtenis die ernstige schade kan veroorzaken

3.6 Maintenance Window

Gepland onderhoud vindt plaats 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.

Hoofdstuk 4. Service

4.1 Gebruikersvragen

Antwoorden op uw vragen over het gebruik van de dienst kunt u vinden in de handleiding op kpn.com/aandeslag onder het kopje 'Domeinnaam Online'. Voor een overzicht van de meest gestelde vragen gaat u naar kpn.com/cloudservice trefwoord 'Domeinnaam Online'.

4.2 Communicatie vanuit KPN

Tijdens de aankoop van de dienst hebt u een e-mailadres opgegeven. Alle communicatie over bijvoorbeeld wijzigen van het wachtwoord, factuur- en onderhoudsinformatie ontvangt u via het door u opgegeven e-mailadres. Het wijzigen van uw wachtwoord kunt u doen via uw [Zelfservice Cloud](#).

4.3 Abonnement

De abonnementsduur van uw contract is één maand. U kunt uw pakket altijd upgraden naar een hoger pakket. Downgraden naar een lager pakket is niet mogelijk. Hebt u gekozen voor een abonnement op basis van een licentie? Dan kunt u altijd up- of downgraden.

Op deze dienst zijn de 'Algemene Leveringsvoorwaarden en Aanvullende Voorwaarden Online Diensten' van toepassing. U vindt deze op kpn.com/allevoorwaarden bij 'Zakelijk' en vervolgens 'Cloud'.

4.4 Factuur

Voor Domeinnaam Online betaalt u een maandelijks tarief per gebruikersnaam. Facturering van de dienst gebeurt maandelijks per automatisch incasso. Restitutie van abonnementsgelden bij opzegging is niet mogelijk.

4.5 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. Voor tips en aanvullende informatie kunt u terecht op kpn.com/zakelijkveiliginternetten.

4.6 Hebt u nog vragen?

Ga naar kpn.com/cloudservice en stel uw vraag bij een online adviseur via de live chat. Onze medewerkers zijn van 09.00 tot 18.00 uur bereikbaar.