



Fiber - Internet - VoIP - Security - TVIP



FiberNow Zakelijk Internet

Inhoudsopgave

1.	Inleiding – Het glasvezelnetwerk van FiberNow	3
2.	Dienstbeschrijving Zakelijk internet	4
3.	Aansluitmogelijkheden Zakelijk internet.....	4
3.1	Single Aansluiting	4
3.2	Dual Homed Aansluiting.....	4
3.3	Dual Route Aansluiting Glas	4
3.4	Dual Route Aansluiting 4/5G	5
4.	Aansluiting op het glasvezelnetwerk.....	5
4.1	PoP Aansluiting.....	5
4.2	Klant Aansluiting.....	5
5.	Veiligheid, Misbruikbeleid & Wettelijke bepalingen.....	6
5.1	Veiligheid	6
5.2	Misbruikbeleid.....	6
5.3	Wettelijke bepalingen	6
5.4	Afbakening.....	6
5.5	Beleidsregel over internetsnelheid	7
6.	Bedrijfsgegevens	7

1. Inleiding – Het glasvezelnetwerk van FiberNow

FiberNow levert high end connectiviteitsdiensten op basis van glasvezel voor de zakelijke én particuliere markt. FiberNow biedt bedrijven, overheden, non- profitorganisaties en particulieren een toekomst vaste infrastructuur met de hoogste beschikbaarheid en een grote mate van flexibiliteit.

FiberNow glasvezelnetwerken zijn 100% eigendom van FiberNow Net B.V. Exploitatie en onderhoud vallen onder eigen beheer. FiberNow blijft continue investeren in de groei van het netwerk.

Flexibel en schaalbaar

Dankzij volledige eigendom biedt FiberNow afnemers volledige keuzevrijheid, maximale flexibiliteit en capaciteit. U heeft de vrijheid om zelf de diensten en toepassingen samen te stellen en te kiezen.

Veilig ondergronds netwerk

Het netwerk van FiberNow ligt ondergronds op een diepte van 40 of 60 centimeter. Gecertificeerde medewerkers en aannemers werken volgens de regels van de overheid. Het netwerk wordt gemonitord en de beschikbaarheid van de infrastructuur wordt bewaakt. Bij een eventuele kabelbreuk (door bijvoorbeeld graafwerkzaamheden) kan exact gemeten worden waar de breuk zich bevindt. Om onze hoogwaardige kwaliteit te kunnen blijven garanderen wordt structureel preventief onderhoud verricht.

Network Operations Center (NOC)

Alle internetverbindingen worden 24/7 gemonitord en bewaakt door experts op het NOC. Het NOC is gevestigd in Nederland en wordt bemand door Nederlands en Engels sprekende experts.

Reparatietijd

Het geografisch vastgelegde FiberNow glasvezelnetwerk gecombineerd met de actieve bewaking van het NOC zorgt ervoor dat de reparatietijd op glasvezelverbindingen minimaal is. Reparatietijd is afhankelijk van de complexiteit van de schade. Het reparatieteam is binnen 2 uur inzetbaar.

Beschikbaar in diverse datacenters

Core PoP data centers:

- Global Switch Amsterdam (GSA)
- Equinix AM7 (EQX-AM7)
- Equinix AM5 (EQX-AM5)
- BytesNet Rotterdam (BNR)
- Nikhef (NIKHEF)

Passive PoP data centers:

- TelecityGroup Frankfurt
- TelecityGroup London (HEX67)
- TelecityGroup London 2 (HEX89)
- Level(3) Frankfurt
- Telehouse Paris 2 (Voltaire)

Indien co-locatie wenselijk is, kan FiberNow in diverse datacenters in Nederland verbindingen en rackspace leveren. Volledige rack-space of single units in:

NL-1 | Databarn Amsterdam (DBA)

NL-2 | Databarn Capelle a/d IJssel (DBC)

NL-3 | Nedzone Steenbergen (NZS)

Garanties

FiberNow levert connectiviteit op basis van een Service Level Agreement. Hierin is vastgelegd welke prestaties, kwaliteitsniveau en garanties u van ons kunt verwachten. Duidelijke afspraken dus, zodat u altijd weet waar u aan toe bent.

2. Dienstbeschrijving Zakelijk internet

Zakelijke internet over glasvezel. Supersnel, stabiel en uiterst betrouwbaar. Optimale toegang tot Cloud diensten. De beste verbindingen van Nederland tegen uiterst scherpe tarieven. Van een standaard internetaansluiting tot en met een complexe redundante variant voor bedrijf kritische doeleinden.

Op een collectieve glasvezelverbinding bieden wij u meerdere Internet verbindingen via aparte kanalen (Vlans) met hoge bandbreedtes tot 10Gbps. Hiermee worden diensten van elkaar gescheiden en ontstaan optimale verbindingen. Denk aan een aparte Vlan voor onder andere: thuiswerkers of een andere vestigingslocatie, bedrijf kritische cloud applicatie, WiFi voor gasten, telefonie/VoIP, camerabeveiliging, pinnen of alarmsystemen.

Belangrijkste eigenschappen

- ✓ Hoge bandbreedtes: standaard tot 1 Gbps. 2, 5 of 10Gbps op aanvraag.
- ✓ Meerdere configuraties mogelijk van standaard access tot meerdere verbindingen naast elkaar al dan niet dubbel/redundant uitgevoerd.
- ✓ Ondersteuning voor failover protocol BGP.
- ✓ Symmetrische bandbreedtes.
- ✓ Keuzevrijheid in gebruik van IP-adressen: standaard 4 IP-adressen (waarvan 1 effectief) of uitgebreid naar 8 (5 effectief), 16 (13 effectief), of meer indien wenselijk.
- ✓ NOC 24x7 bewaking en actieve monitoring op verbindingen.
- ✓ Geleverd over de meest betrouwbare glasvezelverbindingen.

3. Aansluitmogelijkheden Zakelijk internet

Afhankelijk van de vereiste beschikbaarheid van de verbinding kan gekozen worden voor een passende aansluiting van de klantlocatie op het FiberNow Network.

3.1 Single Aansluiting

De klantlocatie wordt enkelvoudig verbonden met de dichtstbijzijnde PoP-locatie (straatkast) middels één glasvezel(paar). Voor bedrijf kritische klantlocaties wordt geadviseerd om voor een Dual Homed of Dual Route aansluiting te kiezen die een maximale beschikbaarheid geeft op het lokale FiberNow glasvezelnetwerk.

3.2 Dual Homed Aansluiting

De klantlocatie wordt verbonden via twee gescheiden glasvezeltracés met twee geografisch gescheiden voedingen naar de PoP-locatie, waarbij beide glasvezeltracés minimaal vijf meter uit elkaar liggen. De glasvezeltracés worden administratief aan elkaar gerelateerd, zodat bij een storing of geplande werkzaamheden op één van de tracés het andere tracé geblokkeerd is voor werkzaamheden.

3.3 Dual Route Aansluiting Glas

De klantlocatie wordt via twee volledig gescheiden glasvezeltracés van verschillende partijen aangesloten waarbij de glasvezeltracés minimaal vijf meter uit elkaar liggen. De klant is zelf verantwoordelijk voor het omschakelen tussen beide verbindingen in geval van een calamiteit (failover). Dit type aansluiting wordt toegepast wanneer optimale redundancy een eis is. Naast de FiberNow glasvezelaansluiting wordt gekeken naar de meest gunstige optie van Eurofiber, KPN, Tele2 of andere beschikbare mogelijkheden.

3.4 Dual Route Aansluiting 4/5G

De klantlocatie wordt via twee volledig gescheiden verbindingen van verschillende partijen aangesloten. 1 aansluiting via het glasvezeltracé en 1 aansluiting via LTE (4/5G zakelijk via KPN of T-Mobile). De klant is zelf verantwoordelijk voor het omschakelen tussen beide verbindingen in geval van een calamiteit (failover). Dit type aansluiting wordt toegepast wanneer optimale redundancy een eis is en een 2e glasvezelaansluiting niet mogelijk is.

4. Aansluiting op het glasvezelnetwerk

4.1 PoP Aansluiting

Zakelijk internet wordt geleverd via een PTP (Point-to-Point) aansluiting via de FiberNow PoP-locatie. De PoP-locatie (straatkast) wordt centraal in het gebied gekozen in overleg met de gemeente. Meerdere klant locaties binnen het glasvezelnetwerk kunnen aan elkaar gekoppeld worden via de PoP-locatie, zodat 1 klantnetwerk ontstaat. Gezamenlijk worden wensen en behoeftes in kaart gebracht en zal een passende structuur geboden worden.

4.2 Klant Aansluiting

Zakelijk Internet wordt in het pand afgeleverd op een poort van FiberNow switch op het centrale in pandige ISRA-punt. Andere locaties in pandig zijn bespreekbaar en op offertebasis realiseerbaar. De klant is verantwoordelijk voor de bekabeling tussen de switchpoort (= Demarcatiepunt) en de apparatuur van de klant binnen deze PoP-locatie.

De glasvezelswitch beschikt over 5 poorten voor 5 verschillende verbindingen. Het optimaal scheiden van diensten is eenvoudig mogelijk door verschillende/aparte internetverbindingen naast elkaar te leveren. Voor iedere verbinding is een router/firewall noodzakelijk. Op deze wijze zijn afdelingen en diensten van elkaar te scheiden. Bedrijfsverzamelgebouwen kunnen efficiënt en veilig internetverbindingen per bedrijfsunit realiseren.

FiberNow levert bij voorkeur de router/firewall om instellingen optimaal te houden, om optimale service bij calamiteiten te kunnen bieden en om beschikbaarheid en beveiliging optimaal te houden. FiberNow houdt de router up-to-date en biedt met deze AVG-maatregel bescherming. Bij ingebruikname van eigen router/firewall stopt de ondersteuning van FiberNow bij het Demarcatiepunt.

Indien wenselijk levert FiberNow een zakelijke WiFi oplossing met hoog zendvermogen en complete dekking. Met de managed oplossing houdt FiberNow uw WiFi Access Point up-to-date, veilig en is directe ondersteuning op afstand mogelijk.

5. Veiligheid, Misbruikbeleid & Wettelijke bepalingen

5.1 Veiligheid

Network Address Translation (NAT) en Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP) maken geen onderdeel uit van Zakelijk Internet. Dit valt onder systeembeheer binnen uw klantdomein.

FiberNow behoudt zich het recht voor het internetverkeer geheel of op poortniveau te blokkeren indien de continuïteit van de FiberNow dienstverlening door bijvoorbeeld DDoS-aanvallen in het geding komt. Ook bestaat de mogelijkheid dat zonder voorafgaande kennisgeving internetverkeer tijdelijk manueel of automatisch wordt gerouteerd naar een anti-DDoS wasstraat.

De Beschikbaarheid wordt gegarandeerd, behoudens de volgende oorzaken van het niet beschikbaar zijn: onderbrekingen als gevolg van overmacht (waaronder activiteiten van derden die schade tot gevolg hebben aan het FiberNow Netwerk, extreme weersomstandigheden, rellen, oorlog, en dergelijken).

5.2 Misbruikbeleid

Bij misbruik van de Zakelijk internetdienst houdt FiberNow zich het recht voor om de klant af te sluiten van de dienst dan wel eenzijdig het contract te ontbinden.

Voorbeelden van misbruik omvatten:

- het down- en uploaden van strafbare content
- het faciliteren van strafbare handelingen
- het bewust / onbewust initiëren van DDoS aanvallen vanuit het FiberNow domein, bv. door (besmette) hardware / devices (PC, IoT, routers, etc.) welke (mogelijk) een onderdeel vormen van een Botnet.

5.3 Wettelijke bepalingen

Ten aanzien van de Internetdienstverlening kent de wetgeving een aantal bepalingen zoals bijvoorbeeld een meldplicht en een tapplicht. Om aan deze verplichtingen te voldoen zal FiberNow in voorkomende gevallen handelingen verrichten zonder de klant hiervan op de hoogte te stellen.

De klant is bij het gebruik van de Internetdiensten gehouden aan de Nederlandse en Europese wetgeving.

5.4 Afbakening

Voor de dienst Zakelijk internet wordt bij de gebouwinvoer een FTU (Fiber Termination Unit) geplaatst door FiberNow. De dienst wordt standaard afgeleverd middels een CPE/switch (Demarcatiepunt) die geplaatst wordt op het ISRA-punt (meestal de meterkast), maximaal 10 meter na gebouwinvoer. FiberNow is verantwoordelijk voor de bekabeling tussen de FTU en de CPE/switch. Afhankelijk van de situatie kunnen additionele kosten worden doorberekend. In sommige situaties kan het mogelijk zijn, dat FiberNow niet in staat wordt gesteld de genoemde bekabeling aan te leggen. In dit geval zal de klant de aanleg van de (interne) bekabeling voor haar rekening en risico moeten nemen. De interne bekabeling valt in dat geval buiten het bereik van de SLA. Een storing aan de interne bekabeling telt in dat geval ook niet mee voor het niet beschikbaar zijn van de dienst. Indien het Demarcatiepunt van de dienst op een andere locatie in het pand gewenst is, zal in overleg met de klant (voor zover mogelijk binnen 10 werkdagen na de opdracht) een site survey worden uitgevoerd. Vervolgens zal de gemiddelde levertijd worden omgezet in de opleverdatum. Bij een Demarcatiepunt dat niet op de standaard locatie zal worden afgeleverd, kan FiberNow implementatiekosten bij de klant in rekening brengen. Indien implementatiekosten in rekening worden gebracht dan zal FiberNow de klant hierover op voorhand informeren. De klant is verantwoordelijk voor de bekabeling tussen de CPE/switch (Demarcatiepunt) en de apparatuur van de klant.

5.5 Beleidsregel over internetsnelheid

Conform door de Autoriteit Consument en Markt (ACM) opgestelde beleidsregel over internetsnelheden is in onderstaand overzicht weergegeven de “geadverteerde snelheid”, “maximale snelheid”, “normaliter beschikbare snelheid” en “minimale snelheid”.

Type snelheid	Toelichting	Metten
Geadverteerde snelheid	De maximale gecontracteerde snelheid inclusief pakket overhead	Zie ‘maximale snelheid’
Maximale snelheid	De maximale snelheid is 100% van de gecontracteerde snelheid (inclusief pakket overhead)	In 1 van de 10 metingen moet deze snelheid beschikbaar zijn
Normaliter beschikbare snelheid	100% van de gecontracteerde snelheid (inclusief pakket overhead)	In 8 van de 10 metingen moet deze snelheid beschikbaar zijn
Minimale snelheid	20% of hoger van de gecontracteerde snelheid	In alle metingen moet deze snelheid beschikbaar zijn

6. Bedrijfsgegevens

Fibernow B.V.
BTWnr NL858144566B01
KvK. 70106673
ACM registratie 944256

Maerlandtweg 2
2921 LC Krimpen aan den IJssel

Telefoon algemeen 085-4867686
Telefoon support 085-4867688
Mail info@fibernow.nl
Website <https://www.fibernow.nl/>

