

# Dienstbeschrijving DSL van Solcon

Oktober 2012



## Dienstbeschrijving DSL van Solcon

### Inleiding

Deze dienstbeschrijving geeft weer wat de dienst 'ADSL' van Solcon omvat.

Deze dienstbeschrijving maakt deel uit van de overeenkomst tussen Solcon Internetdiensten B.V. en de klant voor de afname van de dienst 'ADSL' van Solcon. In totaliteit bestaat de overeenkomst uit de 'Algemene leveringsvoorwaarden Solcon Internetdiensten BV', deze dienstbeschrijving en de door Solcon als bevestiging van de order aan de klant verzonden brief. Dit geheel vormt het set aan leveringsvoorwaarden waaronder deze dienst wordt geleverd.

### Algemeen

De dienst ADSL omvat het leveren van diverse diensten over een koper/telefonie-aansluiting waarmee een huishouden op het netwerk van Solcon Internetdiensten is aangesloten.

Dit levert een breedbandige aansluiting geschikt voor diverse internet toepassingen en voor het afhandelen van telefonieverkeer.

### Definities

- ISRA punt:** Infrastructuur Randapparatuur. Het is het scheidingspunt tussen de apparatuur en bekabeling van de netwerkaanbieder en de abonnee.
- ADSL modem/router:** de router die gebruikt wordt door Solcon om het interne netwerk (LAN) van klanten te verbinden met het ADSL netwerk van Solcon (WAN).
- VoIP:** Voice over IP. Het protocol dat door Solcon wordt gebruikt om telefoniediensten over ADSL en glasvezel aan te kunnen bieden.
- Splitter:** Een reeds aanwezige telefoonlijn wordt door de splitter in twee banden gesplitst: een voor de telefoongesprekken via de traditionele telefoonlijn en een voor de internetverbinding.
- ADSL:** Asymmetric Digital Subscriber Line is een standaard voor een digitale technologie die snellere datacommunicatie over een telefoonlijn van koperdraad toelaat.
- VDSL:** VDSL is een van de opvolgers van ADSL, waarbij een veel hogere download- en uploadsnelheid mogelijk is. VDSL staat voor Very-high-bitrate Digital Subscriber Line.
- Linesharing:** Maakt het mogelijk zowel data- als spraakverkeer over dezelfde verbinding te transporteren; een zogenaamde splitter die op de ADSL verbinding wordt geplaatst zorgt ervoor dat beide stromen worden gescheiden. Anders gezegd: uw KPN lijn blijft beschikbaar voor telefonie.
- IP-adres:** Internet Protocol adres. Dit is het unieke kenmerk waarmee computers zichtbaar zijn voor andere computers op het internet.
- PPP:** Point to Point Protocol. Met dit protocol wordt de verbinding tot stand gebracht tussen het modem en het netwerk van Solcon. Het wordt gebruikt voor authenticatie en IP adres uitgifte.
- DHCP:** Dynamic Host Configuration Protocol. Met behulp van dit protocol ontvangen de computers automatisch een IP adres + instellingen van het modem.
- Ethernetpoort:** Dit zijn de LAN netwerk aansluitingen, waarmee de computers worden verbonden met het internet modem



## Dienstbeschrijving DSL van Solcon

### De dienst ADSL

ADSL van Solcon is een dienst met een modulaire opbouw. Er is een aantal modules beschikbaar waarmee een klant naar keuze diensten kan afnemen.

De volgende modules zijn beschikbaar:

**Module internettoegang:** Deze module op het netwerk van Solcon maakt toegang tot het internet met hoge snelheden mogelijk. Internet toegang is standaard aanwezig bij de dienst ADSL van Solcon. De volgende uitvoeringen zijn beschikbaar:

Uitvoering	Snelheid downstream	Snelheid upstream
Brons	<= 8 Megabit/s	<= 1 Megabit/s
Zilver	<= 25 Megabit/s	<= 3 Megabit/s
Goud	<= 40 Megabit/s	<= 4 Megabit/s

**De optie Internet Filter / Gezinsvriendelijk Internet:** Deze optionele module stelt de klant in staat om ongewenste websites/content te blokkeren. De klant is in staat om dit filter AAN en UIT te schakelen.

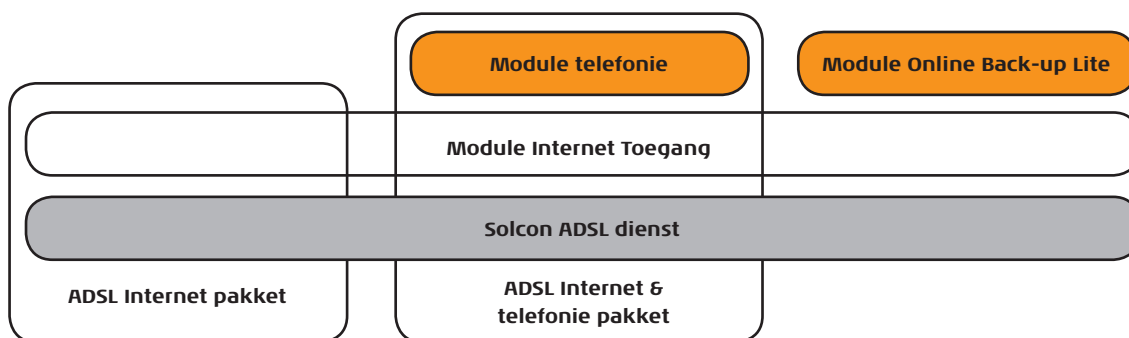
**Module telefonie:** Deze stelt de klant in staat om telefoongesprekken op basis van VoIP af te handelen zonder kosten (indien tussen twee Solcon klanten met een VoIP dienst) of tegen aantrekkelijke beltarieven (al het overige verkeer). Om het telefoniepakket te kunnen afnemen is afname van het internetpakket een voorwaarde.

**De optie onbeperkt bellen:** Als de module telefonie wordt afgenomen is het mogelijk om hierbij de extra optie onbeperkt bellen te activeren. Voor een vast bedrag per maand kan er vervolgens onbeperkt getelefoneerd worden met alle vaste nummers in Nederland. Deze optie kan alleen worden afgenomen in combinatie met een telefoniepakket.

**De optie telefoonfilter:** Met het gratis telefoonfilter van Solcon bepaalt de klant zelf voor wie en wanneer men bereikbaar is.

**Module Online Back-up Lite:** Met Online Back-up Lite wordt de informatie veilig opgeslagen, zodat de klant nooit meer iets kwijt raakt. En omdat de Back-up online staat, kan de klant er altijd en overal bij. Deze module kan besteld worden via Serviceweb.

De opbouw van de diverse modules is als volgt:





## Dienstbeschrijving DSL van Solcon

### Opbouw van het netwerk

Een aansluiting op ADSL netwerk van Solcon bestaat uit een aantal onderdelen: een ADSL modem/router en eventueel een splitter. De modem/router kan optioneel bij Solcon worden afgenomen.

De ADSL aansluiting verlaat via de meterkast het huishouden en komt uit in een wijkcentrale, of verzamelunit in de straat. Via een aantal verzamelpunten vindt de koppeling met het landelijke netwerk plaats. Op een of meerdere centrale locaties, is dit landelijke netwerk aangesloten op het netwerk van Solcon. Op deze wijze is voorzien in koppelingen met internet en met de datacentra van Solcon.

### ISRA punt

De ADSL verbinding wordt geleverd via de koper bekabeling van het (traditionele) telefonie-netwerk.

Deze bekabeling wordt na binnenkomst in het betreffende huishouden, afgemonteerd in een ISRA punt. Op dit ISRA punt wordt het Technicolor modem/router aangesloten.



*Mogelijke ISRA aansluitpunten bij huisadressen.*

### Splitter

De ADSL verbinding wordt geleverd via de koper bekabeling van het (traditionele) telefonie-netwerk.

Indien de ADSL verbinding wordt geleverd in combinatie met een analoge/ISDN-telefoonlijn, is er sprake van "line-sharing" en zal er een splitter moeten worden geplaatst, tussen het ISRA punt en de modem/router. Deze splitter wordt door Solcon meegeleverd bij de modem/router.

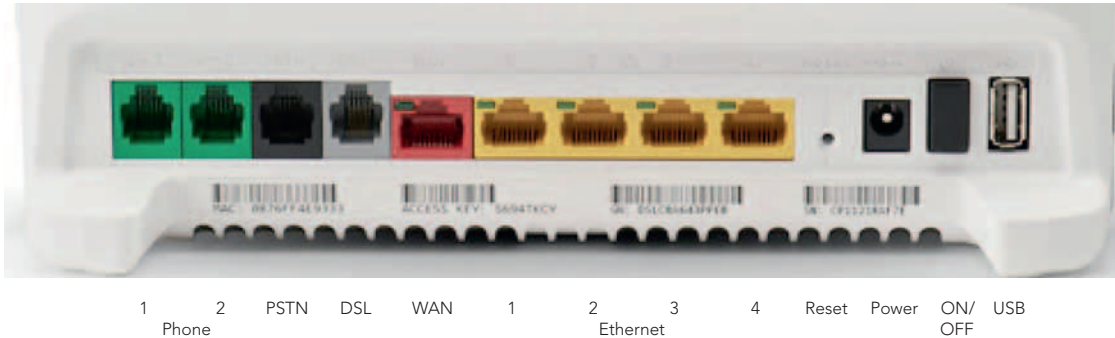


## Dienstbeschrijving DSL van Solcon

### Modem/Router

De Technicolor modem/router zorgt voor de omzetting van ADSL naar het lokale Ethernet & WiFi netwerk in het huishouden.  
De modem/router heeft de mogelijkheid om te functioneren als ADSL-modem of als router in een aansluiting op het glasvezelnetwerk van Solcon.  
Een eventuele overstap kan op deze wijze eenvoudig worden afgehandeld.  
Solcon klantenservice biedt ondersteuning bij de door Solcon geleverde modems.  
Indien u geen modem/router van Solcon afneemt, kunnen wij u geen officiële ondersteuning bieden.

De router heeft een aantal in- en uitgangen, zoals in onderstaand figuur weergegeven:



### Technicolor TG789vn v3 modem/router.

Van links naar rechts gezien in bovenstaande afbeelding:

- Telefoonpoort 1 & 2: Met deze poort kan een regulier telefoontoestel op de router worden aangesloten,  
PSTN poort: Hiermee kan de traditionele PSTN verbinding van KPN worden doorgegeven aan de telefoonpoorten 1/2.  
DSL poort: Hiermee kan de router op een ADSL-splitter worden aangesloten en als ADSL/VDSL-modem fungeren,  
WAN poort: Met deze poort kan de router worden aangesloten op een (toekomstig) glasvezelnetwerk,  
Ethernetpoorten 1 t/m 4: Met deze poorten kunnen computers aangesloten worden op het internet. Ook kan een van deze poorten gebruikt worden om een IP-telefoon met ethernet-aansluiting aan te sluiten. Uitbreiding van het aantal beschikbare poorten kan plaatsvinden middels een ethernet-switch.
- Reset knop  
Power: Dit is de ingang voor de netspanningsadapter,  
Aan / uit schakelaar  
USB aansluiting: Deze is standaard buiten gebruik.

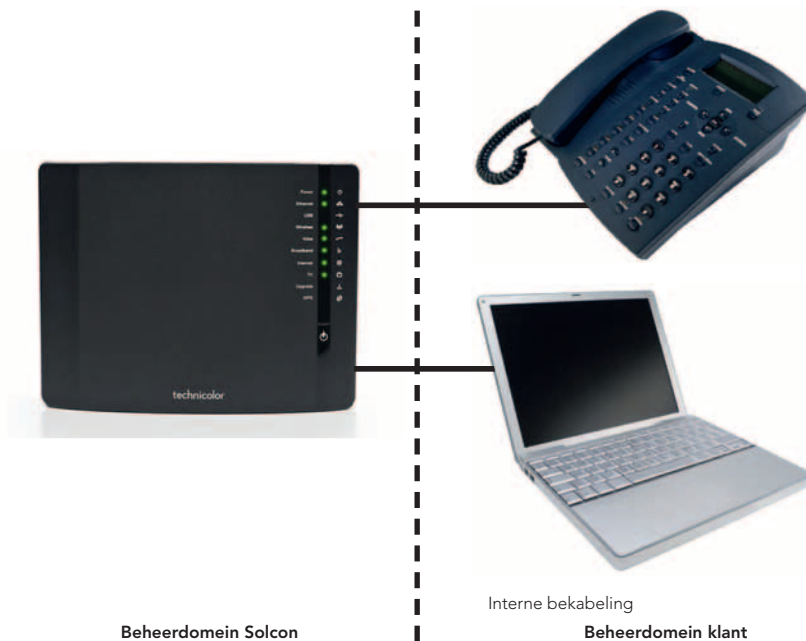
Daarnaast heeft de meegeleverde router de mogelijkheid om verbindingen op basis van WiFi (802.11b/g/n) op te zetten.

Solcon levert de benodigde apparatuur, afhankelijk van de keuze voor een van de pakketten:

- Internetpakket: op het ISRA punt wordt de router aangesloten. Hierop kan het interne LAN, of het draadloze netwerk van het betreffende huishouden op worden aangesloten
- De module telefonie: 1 of 2 telefoons kunnen worden aangesloten op de router.

## Dienstbeschrijving DSL van Solcon

De afbakening tussen het domein van Solcon en het domein van de klant is als volgt:



## Internetsnelheid

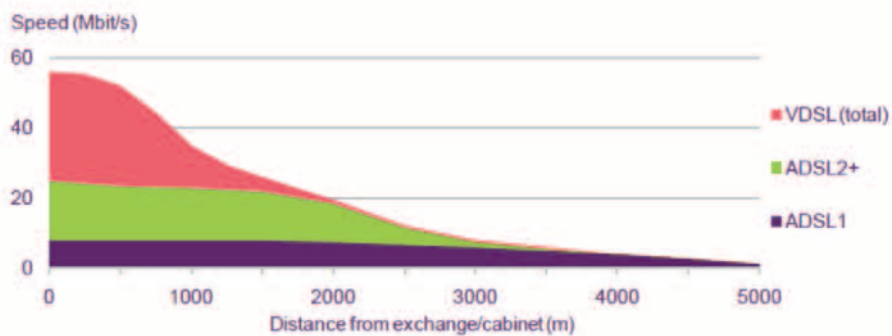
Voor de verbinding wordt gebruik gemaakt van de techniek ADSL, ADSL2+ of VDSL2.

De snelheid die kan worden behaald is afhankelijk van de meerdere factoren.

Belangrijke factoren die van invloed zijn op de te behalen snelheid is de afstand en kabelkwaliteit van de huisaansluiting tot aan de wijkcentrale, of verzamelunit in de straat.

Onderstaande figuur geeft de theoretisch maximaal haalbare snelheden weer met de gebruikte technieken.

**Figure 3.7 Theoretical maximum DSL speeds by length of line from exchange/cabinet to premises**



Bron: UK Fixed broadband speeds, May 2011, Ofcom Research Report

De Solcon ADSL dienst (incl. modules) kent een Best Effort Kwaliteitsklasse.



## Dienstbeschrijving DSL van Solcon

### De installatie

- Installatiepakket
  - Inhoud: Benodigde apparatuur, bekabeling en installatie handleiding
  - Per post verstuurd

De installatie van het pakket kan naar keuze op twee manier worden uitgevoerd:

- Doe het zelf
  - De installatie wordt zelf uitgevoerd op basis van de handleiding
- Installatie door een monteur
  - De installatie omvat het aansluiten en werkend opleveren van de door de klant bestelde diensten. Hierbij wordt rekening gehouden met één computer en één telefoontoestel. Kabels trekken en eventuele boorwerkzaamheden zijn inbegrepen. In uitzonderlijke situaties kan dit als meerwerk door de installateur worden uitgevoerd.

U ontvangt een korte instructie over het gebruik van de diensten.

Als men in de aanvraag een monteur heeft besteld dan wordt de klant gebeld door het installatiebedrijf om een afspraak in te plannen. Achteraf een monteur bestellen is altijd mogelijk via 088-0032222.

### De module internet toegang

Op een basisaansluiting op het ADSL netwerk van Solcon is het internetpakket standaard aanwezig.

Er kan een keuze worden gemaakt uit de volgende snelheden:

Uitvoering	Snelheid downstream	Snelheid upstream
Bronz	<= 8 Megabit/s	<= 1 Megabit/s
Zilver	<= 25 Megabit/s	<= 3 Megabit/s
Goud	<= 40 Megabit/s	<= 4 Megabit/s

Een internetpakket geeft de beschikking over 1 vast IP-adres, dat wordt uitgedeeld met behulp van PPP, of in sommige gevallen middels DHCP.

Solcon stelt bij afname van een internetpakket optioneel een modem/router ter beschikking aan de klant. Deze router is getest op de snelheden aan internetverkeer dat een ADSL netwerk met zich meebrengt (tot 40 Mb/s).

Op de modem/router kunnen vervolgens middels WiFi of 1 of meerdere ethernetpoorten, PC's / apparatuur worden aangesloten en worden voorzien van internet toegang.

De modem/router zorgt voor netwerk adres translatie, waarbij er private IP adressen worden uitgedeeld aan de interne PC's/apparatuur.

Het internetpakket op het ADSL netwerk van Solcon biedt het volgende:

- Internettoegang met de snelheid behorend bij het afgenomen pakket,
- 5 e-mailaccounts op het solcon.nl domein, met een grootte van 1 GB elk, inclusief het gebruik van 10 allassen. Daarnaast is het ook mogelijk om 1 mailbox van 5 GB af te nemen,
- Een homepageruimte van 20 MB,
- Het scannen van e-mail op virussen,
- Het (optionele) gebruik van een e-mail spamfilter,
- Het gebruik van Solcon Secure Webmail inclusief organizer.



## Dienstbeschrijving DSL van Solcon

### De optie Internet filter – Gezinsvriendelijk Internet

Het (optionele) gebruik van Solcon contentfiltering.

Internet biedt een oneindige bron van informatie. Maar niet alle informatie is even wenselijk. Zeker als het kinderen betreft. Met het gezinsvriendelijke filter van Solcon bepaalt de klant o.a. zelf welke sites geblokkeerd moeten worden.

De klant is in staat om dit filter AAN en UIT te schakelen.

### De module telefonie

Indien een internetpakket op een basisaansluiting actief is kan er een telefoniemodule worden aangeschaft en geactiveerd. Deze module maakt het mogelijk om vervolgens zonder bijkomende kosten te telefoneren met andere Solcon klanten die een telefoniepakket hebben afgenomen. Gesprekken naar niet Solcon klanten worden afgehandeld tegen aantrekkelijke tarieven.

Als men de huidige telefoonnummer(s) meeneemt naar Solcon dan zegt Solcon voor de klant het contract bij de huidige aanbieder op. In alle andere gevallen dient de klant zelf het abonnement op te zeggen bij de huidige aanbieder.

Ook is het mogelijk om een nieuw geografisch nummer onder te brengen in het telefoniepakket van Solcon. Het telefoniepakket van Solcon omvat het gebruik van één geografisch nummer.

Naast dit geografische nummer kunnen er maximaal twee 085 nummers worden aangevraagd voor telefonieverkeer. Maximaal 3 telefoonnummers maken, zonder meerkosten, onderdeel uit van het telefoniepakket van Solcon.

Naast deze drie nummers kan er een aantal extra geografische nummers worden afgenomen tegen een maandelijkse vergoeding.

Het telefoneren vindt plaats tegen aantrekkelijke tarieven. Het meest recente overzicht van de tarieven is te vinden op de website van Solcon.

Ook de tijdsindeling voor het bepalen van de tarieven is te vinden op de website van Solcon.

### De optie 'onbeperkt bellen'

Op het telefoniepakket is het mogelijk om de extra optie 'onbeperkt bellen' te activeren. Voor een vast bedrag per maand kan vervolgens onbeperkt worden gebeld naar alle vaste nummers in Nederland.

De optie 'onbeperkt bellen' is gekoppeld aan één van de aan de klant toegekende nummers. Het is mogelijk om per nummer de extra optie 'onbeperkt bellen' te activeren, tegen de geldende maandelijkse vergoeding per geactiveerde extra optie.

Op de extra optie 'onbeperkt bellen' is een Fair-Use-Policy van toepassing.

### De optie 'telefoon filter'

Met het gratis telefoonfilter van Solcon bepaalt de klant zelf voor wie en wanneer men bereikbaar is.

### De module Online Back-up

Met Online Back-up wordt de informatie veilig opgeslagen, zodat men nooit meer iets kwijt raakt.

En omdat de Backup online staat, kan men er altijd en overal bij.

### Looptijd van het contract

De bovengenoemde modules worden in pakketten aangeboden.

Een aansluiting op het ADSL netwerk van Solcon wordt aangegaan voor een periode van minimaal 12 maanden na de Ready-For-Service datum. Dit is de datum waarop de aansluiting door Solcon is opgeleverd. Vanaf deze datum start de facturatie van het (de) afgenomen pakket(ten).

Na de periode van 12 maanden is het betreffende pakket per maand opzegbaar, met een opzegtermijn van één maand.

Wijzigingen van modules binnen het pakket, zorgen voor afname van een nieuw pakket met een nieuwe minimale looptijd van 12 maanden.

### Wisselen van pakket/snelheid

Binnen looptijd contract mag er altijd gewisseld worden naar een pakket met hogere up/downstream snelheid. Na de looptijd van het contract mag er ook gewisseld worden naar een pakket met lagere up/downstream snelheid.

Hier zijn kosten aan verbonden. Deze zijn te vinden op de website van Solcon.





## Dienstbeschrijving DSL van Solcon

### Ondersteuning / Service

Beschikbaarheid: Via de postcode check op Solcon.nl wordt inzichtelijk gemaakt welke up en downstream snelheid beschikbaar is op de locatie.

Snelheid/Kwaliteitsklasse: De bestelde snelheid kan niet altijd worden geleverd. Het is afhankelijk van diverse factoren .

De snelheid is naast de geografische ligging en afstand tot de centrale ook afhankelijk van o.a. het gelijktijdig gebruiken van het aantal devices, up en downloaden van films, video's, de binnenhuisinstallaties (via bekabeling of draadloos), tijdstip van de dag en het aantal gebruikers dat gelijktijdig online is.

Verstoringen: storingen worden vermeldt op de website van Solcon. Storingen kunnen worden gemeld bij de klantenservice van Solcon.

Service ingangen: Telefonisch 088 0032222, Email support@solcon.nl, Serviceweb www.solcon.nl

Voor openingstijden kan men terecht op de website van Solcon.

Solcon klantenservice biedt ondersteuning bij de door Solcon geleverde modems.

Indien u geen modem/router van Solcon afneemt, kunnen wij u geen officiële ondersteuning bieden.

### Juridische informatie

#### *Beleid ten aanzien van Spam*

Het is niet toegestaan om spamberichten te verzenden of spam-nieuwsberichten te plaatsen via het netwerk van Solcon.

Het versturen van reclame e-mail is slechts toegestaan wanneer deze e-mail voldoet aan de wettelijke regels zoals deze te vinden zijn op onder meer de site van de OPTA ([www.opta.nl](http://www.opta.nl))

Solcon is gerechtigd maatregelen te nemen tegen (het versturen van) spam. Tenzij sprake is van een extreme of spoedeisende kwestie stelt Solcon, alvorens maatregelen te nemen, eerst de klant in de gelegenheid om zelf passende maatregelen te nemen.

Het is niet toegestaan de aansluiting op het ADSL netwerk noch enig product - op welke wijze dan ook - te gebruiken of laten gebruiken voor het verrichten en/of mogelijk maken van ongeoorloofd gebruik en/of onrechtmatige handelingen en/of strafbare feiten.

De volgende handelingen worden in ieder geval als ongeoorloofd gebruik aangemerkt:

- het plegen van inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van derden;
- de onrechtmatige en/of strafbare verspreiding van geheime of vertrouwelijke informatie;
- de onrechtmatige of strafbare verspreiding van teksten en/of beeld- en geluidsmateriaal, waaronder racistische uitingen, kinderporno, crimineel dataverkeer, beledigende uitingen en zgn. "mailbommen";
- computervredebreuk ("hacken") via de Dienst en/of met gebruikmaking van enig Product of het Internet en handelingen ter voorbereiding hierop (zoals het zogenaamde "poortscannen");
- vernieling, beschadiging of onbruikbaar maken van systemen of geautomatiseerde werken en software van anderen;
- het verspreiden van virussen of het anderszins opzettelijk verstoren van communicatie of gegevensopslag;
- het zich verschaffen van toegang tot het Internet of tot andere Netwerken door middel van valse sleutels, valse codes, valse hoedanigheden;
- het zich verschaffen van toegang tot (delen) van het Internet of Netwerken waarvan het duidelijk is dat deze toegang niet voor de Contractant of de gebruiker van de Dienst open staat;
- het verzenden van zogenaamde "Spam" (ongevraagde e-mail).