

DIENSTBESCHRIJVING

DELTA Zakelijk Pro





DELTA en DELTA Zakelijk zijn handelsnamen van DELTA Fiber Nederland B.V. en van enkele groepsmaatschappijen. DELTA Fiber Nederland B.V. is een besloten vennootschap met statutaire zetel in Middelburg en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 22051676. DELTA Fiber Nederland B.V. is de moedermaatschappij van DELTA Mobiel B.V. Voor verdere informatie zie www.delta.nl.

Inhoud

Algemeen	3	Installatie	5
1.1 DELTA Zakelijk Pro	3	5.1 Zelf installeren	5
1.2 Dienstbeschrijving	3	5.2 Installatie door DELTA	5
1.3 Contractuele looptijd	3		
Standaard Diensten	3	Service	5
2.1 Internettoegang	3	6.1 Servicelevel	5
2.2 Vast IP-adres	3	6.2 Beschikbaarheid van de dienst	5
2.3 Wifi uit het modem	3		
2.4 Vaste Telefonie	3	Product Specificaties	6
2.5 F-Secure Veilig Internet Licenties	4		
Opties	4	Technische Specificaties	6
3.1 Wifi Acces Points	4	8.1 XGSPON-technologie (Glasvezel)	6
3.2 Extra vaste IP-adressen (Subnetten)	4	8.2 Dual-stack IP-configuratie	6
3.3 Extra F-Secure Veilig Internet Licenties	4	8.3 Subnetten (Extra IP-adressen)	6
3.4 Tweede telefoonlijn Vaste Telefonie	4	8.4 Demarcatie	7
		8.5 Redundantie	7
Aanvullende diensten	4	Technische specificaties Bridge modem (ONT) en modemrouter	7
4.1 SDN (Software Defined Networking)	4	9.1 Aansluiting met Bridge modem (ONT)	7
4.2 Zakelijke Interactieve Televisie	5	9.2 Aansluiting met modemrouter	7
4.3 Managed Voice (VoIP)	5		

Algemeen

1.1 DELTA Zakelijk Pro

DELTA Zakelijk Pro is een gebundeld pakket telecommunicatiediensten met internet en vaste telefonie gebaseerd op glasvezel, geschikt voor professioneel gebruik. U kunt dit ook uitbreiden met opties zoals Wifi Access Points of aanvullende diensten zoals Zakelijke Interactieve Televisie. Zo stelt u zelf een pakket samen dat perfect aansluit op uw bedrijfsbehoeften.

1.2 Dienstbeschrijving

Deze dienstbeschrijving is aanvullend op de Algemene Leveringsvoorwaarden voor Consumenten & Ondernemers. Deze vindt u op de website van DELTA, www.delta.nl/klantenservice/algemene-voorwaarden.

1.3. Contractuele looptijd

De looptijd van uw DELTA Zakelijk Pro abonnement staat vermeld in uw overeenkomst.

Standaard Diensten

2.1 Internettoegang

Internet is de basis van Zakelijk Pro en is altijd inbegrepen. U kunt kiezen uit glasvezelsnelheden van 500 Mbps, 1 Gbps, 2 Gbps of 5 Gbps. Tijdens de looptijd van uw abonnement kunt u de snelheid verhogen of verlagen. De prijs van uw abonnement hangt mede af van de gekozen snelheid. Tijdens de contracttermijn kunt u de internetsnelheid eenvoudig wijzigen. Zonder een actieve internetverbinding werken de aanvullende en optionele diensten niet, zoals Vaste Telefonie of Zakelijke Interactieve Televisie.

2.2 Vast IP-adres

U ontvangt standaard een combinatie van twee soorten vaste publieke IP-adressen, zodat uw netwerk op meerdere IP-adressen bereikbaar is. Dit betekent dat u één vast IPv4-adres en één vast IPv6-adres krijgt. Hierdoor is uw aansluiting direct bereikbaar vanaf internet.

2.3 Wifi uit het modem

Het modem is voorzien van een ingebouwde wifi-zender/-ontvanger. Hierdoor beschikt u na installatie direct over een draadloze verbinding voor toegang tot het internet. Als u geen gebruik maakt van het door DELTA geleverde modem, vervalt de dienst wifi uit het modem.

2.4 Vaste Telefonie

Bij Zakelijk Pro ontvangt u standaard één vaste telefoonlijn met een bijbehorend telefoonnummer. U maakt standaard gebruik van Basis bellen. U kunt bellen, gebeld worden, doorschakelen en voicemail gebruiken via uw Zakelijk Pro-aansluiting. Het standaardmodem beschikt over twee analoge telefoonpoorten (POTS), waarop u eenvoudig uw toestellen kunt aansluiten. Elke telefoonpoort werkt zelfstandig, zonder automatische overdracht of groepschakeling. U kunt wel oproepen doorverbinden. Als u geen gebruik maakt van het door DELTA geleverde standaardmodem, vervalt de dienst Vaste Telefonie.

Nummertoekenning

DELTA levert één telefoonnummer als onderdeel van de dienst. Standaard ontvangt u een geografisch gebonden nummer, gekoppeld aan het leveradres.

Nummerbehoud

Bij een overstap naar DELTA kunt u uw huidige telefoonnummer behouden. Tijdens de aanvraag voert u de gegevens van uw huidige aansluiting in, waarna DELTA de nummer portering regelt. Belangrijk: beëindig uw huidige basis telefonieabonnement niet zelf; dit gebeurt automatisch op de datum van nummeroverzetting. Eventuele extra abonnementen moet u wel zelf opzeggen. DELTA volgt de wettelijke en COIN-verplichtingen, zodat u uw vertrouwde nummer kunt behouden.

Belbundels

U heeft de keuze uit diverse belbundels. Voor iedere telefoonpoort of telefoonnummer kunt u één belbundel activeren via de **MijnDELTA** klantomgeving, de MijnDELTA app of via de Zakelijke Klantenservice. Indien u geen belbundel activeert, maakt u gebruik van Basis bellen. Kiest u voor een belbundel zoals Onbeperkt Nederland of Onbeperkt Europa dan betaalt u binnen de bundelzone geen gesprekskosten voor gesprekken naar vaste en mobiele nummers.

Tarieven

De gesprekskosten worden berekend op basis van uw geregistreerde gesprekken. Onze tarieven vindt u op de website van DELTA, www.delta.nl/zakelijk.

2.5 F-Secure Veilig Internet Licenties

Standaard ontvangt u 5 F-Secure licenties. Met F-secure beveiligt u uw computers, laptop, tablet en smartphone tegen malware, hackers en identiteitsdiefstal. Deze antivirussoftware, gecombineerd met browser- en bankierbeveiliging, controleert uw surfgedrag en blokkeert onveilige websites. Banking Protection biedt extra veiligheid bij online bankieren. De F-Secure handleiding kunt u vinden op de website www.delta.nl/zakelijk.

Opties

3.1 Wifi Acces Points

Met acces points vergroot u het bereik van uw wifi-netwerk. Dankzij Mesh technologie schakelen apparaten automatisch tussen de verschillende punten, tot maximaal 500m², dekking (afhankelijk van bebouwing). Uw draadloze netwerk wordt beveiligd en beschermd met ingebouwde antivirus- en firewallsoftware. De installatie verloopt eenvoudig via een app.

3.2 Extra vaste IP-adressen (subnetten)

U kunt extra vaste IP-adressen bestellen in de vorm van een subnet. Dit kunt u nodig hebben wanneer u bijvoorbeeld meerdere mail-, web- of VPN-servers direct vanaf het internet wilt bereiken. Deze meerdere publieke IP-adressen worden toegekend in de vorm van een IPv4-reeks worden. Deze reeks (ook wel subnet genoemd) wordt dan gerouteerd naar het vaste IPv4-adres wat al in gebruik is. Deze dienst is uitsluitend beschikbaar in combinatie met een Optical Network Terminal (ONT) oftewel Bridge modem.

3.3 Extra F-Secure Veilig Internet Licenties

Met extra licenties kunt u meer apparaten beschermen tegen malware, hackers en identiteitsdiefstal. U bestelt deze eenvoudig via www.delta.nl/zakelijk, de **MijnDELTA** klantomgeving of de MijnDELTA app in pakketten van 5 stuks, tot een maximum van 55 licenties.

3.4 Tweede telefoonlijn Vaste Telefoon

Het door DELTA geleverde modem is voorzien van twee telefoonpoorten. U kunt een tweede vaste telefoonlijn met een extra telefoonnummer toevoegen. Op deze tweede telefoonlijn kunt u kiezen uit de belbundels Onbeperkt Nederland of Onbeperkt Europa (inclusief Nederland). Maakt u geen gebruik van het standaard DELTA-modem, dan vervalt deze aanvullende dienst.

Aanvullende diensten

4.1 SDN (Software Defined Networking)

Met SDN besteedt u de configuratie, het beheer en de beveiliging van uw bedrijfsnetwerk uit aan DELTA. Dankzij de ingebouwde cybersecurity en automatische configuratie bespaart u tijd. Zo geniet u van een schaalbaar, toekomstbestendig en optimaal beschermd netwerk. Wilt u gebruik maken van deze dienst?

Neem dan contact op met onze Zakelijke Klantenservice via 088 015 99 99 of bezoek onze website www.delta.nl/zakelijk.

4.2 Zakelijke Interactieve Televisie

Met Zakelijke Interactieve TV biedt u uw bezoekers, klanten en medewerkers een moderne en aantrekkelijke kijkervaring via uw DELTA-internetverbinding. Kies uit een basispakket met 50+ zenders of een uitgebreid pakket met 120+ zenders, afgestemd op uw bedrijfsbehoeften. Wilt u deze dienst direct aan uw Zakelijk Pro abonnement toevoegen? Bestel dan eenvoudig via www.delta.nl/zakelijk of neem telefonisch contact op met onze Zakelijke Klantenservice via 088 015 99 99.

4.3 Managed Voice (VoIP)

Met Managed Voice beschikt u over een flexibele, efficiënte telefooncentrale in de Cloud. U en uw medewerkers bellen via pc, laptop, smartphone of vaste telefoon, waar u zich ook bevindt. De uitgebreide, Cloud-gebaseerde functionaliteiten zoals wachtrijen, belopnames en klantcontactoplossingen maken uw telefonie compleet. Dankzij de intuïtieve gebruikersschermen beheert u gesprekken moeiteloos, zowel op kantoor als onderweg. Wilt u uw bereikbaarheid en efficiëntie naar een hoger niveau tillen? Bestel Managed Voice eenvoudig via www.delta.nl/zakelijk of neem telefonisch contact op met onze Zakelijke Klantenservice via 088 015 99 99.

Installatie

5.1 Zelf installeren

Voor het activeren van Zakelijk Pro installeert u zelf het modem volgens de bijgeleverde handleiding. Raadpleeg de Dienstbeschrijving Service om uzelf te garanderen van een correct geïnstalleerde modem. Mocht de installatie zelf niet lukken kunt u achteraf een monteur bestellen tegen meerkosten.

5.2 Installatie door DELTA

Wilt u de installatie laten uitvoeren door een monteur? Dan kunt u via onze Zakelijke Klantenservice of via de website www.delta.nl/zakelijk een afspraak inplannen. Hierdoor bent u verzekerd van een professioneel uitgevoerde installatie. (Let op bij de keuze installatie door DELTA kunnen extra kosten gerekend worden.)

Service

6.1 Servicelevel

Bij DELTA Zakelijk Internet Pro is het servicelevel Plus inbegrepen. Hiermee garanderen wij u een professionele en betrouwbare ondersteuning. De service omvat:

- Een Zakelijke Klantenservice
- Korte responstijd
- Snelle hersteltijd
- Compensatie bij niet beschikbaarheid
- Onderhoudsvenster en aankondiging

Raadpleeg de Dienstbeschrijving Service DELTA Zakelijk voor de details van het geboden servicelevel.

6.2 Beschikbaarheid van de dienst

DELTA Zakelijk Pro heeft een gegarandeerde beschikbaarheid. Raadpleeg de Dienstbeschrijving Service DELTA Zakelijk voor meer informatie over niet-beschikbaarheid en de bijbehorende compensatieregeling.

Productspecificaties

Internetdienst	Zakelijk Pro
Leveringsgebied*	Nederland
Vast IP-adres v4	✓
Vast IP-adres v6	✓
Gedeelde Access	✓
Beschikbaarheid	99,90%
Bandbreedte 500 Mbps	✓
Bandbreedte 1.000 Mbps	✓
Bandbreedte 2.000 Mbps	✓
Bandbreedte 5.000 Mbps	✓
Latency (Verwachte waardes voor >95% van de metingen uit representatieve steekproeven)	< 15ms
Jitter (Verwachte waardes voor >95% van de metingen uit representatieve steekproeven)	< 10ms
Packet-loss (Verwachte waardes voor >95% van de metingen uit representatieve steekproeven)	< 0,1%

*Aansluitkosten per postcode/huisnummer kunnen verschillen door de geografische ligging van DELTA glasvezel (type FTTH) of het ontbreken daarvan.

Technische Specificaties

8.1 XGSPON-technologie (Glasvezel)

DELTA maakt gebruik van de geavanceerde XGSPON-technologie. Deze technologie levert hoge snelheden (tot 10 Gbps), lage latency en uitstekende stabiliteit. Dit is essentieel is voor professioneel gebruik, zodat uw bedrijfsapplicaties en diensten continu en betrouwbaar kunnen functioneren.

8.2 Dual-stack IP-configuratie

U ontvangt standaard één vast IPv4-adres, één vast IPv6-adres en een extra reeks IPv6-adressen. Deze configuratie zorgt ervoor dat uw aansluiting direct vanaf internet bereikbaar is en dat u flexibel meerdere systemen kunt beheren.

8.3 Subnetten (extra IP-adressen)

Met een subnet van DELTA Zakelijk Pro kunnen meerdere servers of apparaten elk een apart publiek IP-adres krijgen, zodat deze direct vanaf internet bereikbaar zijn. Voor IPv4 zijn er verschillende groottes (bijvoorbeeld /29, /28 of /27). Bij IPv6 ontvangt u automatisch een reeks voor zowel uw verbinding als uw netwerken, waardoor u eenvoudig meerdere systemen online ontsluit. Aanvullende voorwaarden kunt u inzien via de website www.delta.nl/zakelijk.

8.4 Demarcatie

Demarcatie bepaalt waar de verantwoordelijkheid van DELTA voor de levering eindigt en waar uw beheer begint. Vanaf dit punt bent u volledig verantwoordelijk voor de inrichting, configuratie en beveiliging van uw eigen netwerk. U heeft twee opties:

Levering inclusief bridge modem (ONT)

DELTA levert een Optical Network Terminal (ONT) als bridge modem. De ONT zet het glasvezelsignaal om in een ethernet-sigitaal, zonder routerfunctionaliteit, wifi of vaste telefonie. Met uw eigen apparatuur kunt u uw eigen netwerk creëren. Vanaf de ONT bent u zelf de verantwoordelijk voor het aansluiten en beheren van uw netwerk. DELTA is verantwoordelijk voor de werking, configuratie, beveiliging en automatische software-updates van de ONT.

Levering inclusief standaard modem

DELTA levert de glasvezelverbinding samen met een standaard modem dat geïntegreerde router- en wifi-functionaliteit biedt. Bij deze optie eindigt de demarcatie bij het modem; DELTA is dan verantwoordelijk voor de werking, configuratie, beveiliging en automatische software-updates van het modem.

8.5 Redundantie

De fiberoplossing van DELTA levert een stabiele verbinding met minimale downtime. In geval van netwerkstoringen of calamiteiten worden standaardprocedures gevolgd. Dit zorgt ervoor dat uw bedrijfsnetwerk binnen de afgesproken reactietijd hersteld wordt. Raadpleeg de Dienstbeschrijving Service voor de normen en garanties die DELTA biedt.

Technische specificaties Bridge modem (ONT) en modemrouter

9.1 Aansluiting met Bridge modem (ONT)

- 10GE ethernet interface (UTP), standaard IEEE802.3 "tagged" ethernet volgens 802.1Q met VLAN=107.
- Netto "payload" (IP packet / MTU size) 1500 bytes.
- Eén statisch publiek IPv4 en IPv6-adres middels DHCP.
- Optioneel extra IPv4 subnet (statisch toegewezen en gerouteerd, geen DHCP).
- Geen NAT en/of DHCP-services voor aangesloten LAN-apparatuur op klantlocatie.
- Max. 8 verschillende MAC-adressen van gelijktijdig aangesloten actieve LAN-apparatuur toegestaan.
- Zie het document: Zakelijk Pro CPE referentie configuratie t.b.v. routed subnet of Bridged mode product.

9.2 Aansluiting met modemrouter

- Geïntegreerde Wifi 6 (IEEE802.11ax standaard), 4x4 antenneconfiguratie, dual-band 2.4 en 5.0GHz Wifi frequentieband, instelbare SSID, instelbare WPA2 security, WPS-support;
- Afhankelijk van het geleverde model ook met geïntegreerde Wifi 7 (IEEE802.11be) met tri-band Wifi, 4x4 antenneconfiguratie, 2.4, 5.0 en 6.0 GHz Wifi frequentiebanden;
- Geïntegreerde DHCP+NAT en router services (configureerbaar) voor de aangesloten LAN-apparatuur;
- Geïntegreerde basis firewall functies met Access Lists en Portforwarding;
- 3x 1 Gbps LAN-poorten (UTP/RJ45 interface) en afhankelijk van het geleverde model één 2,5 of één 10 Gbps LAN-poort (UTP/RJ45 interface);
- 2xRJ11 telefonie aansluiting voor standaard telefonieapparatuur ("POTS, Plain Old Telephony System").