



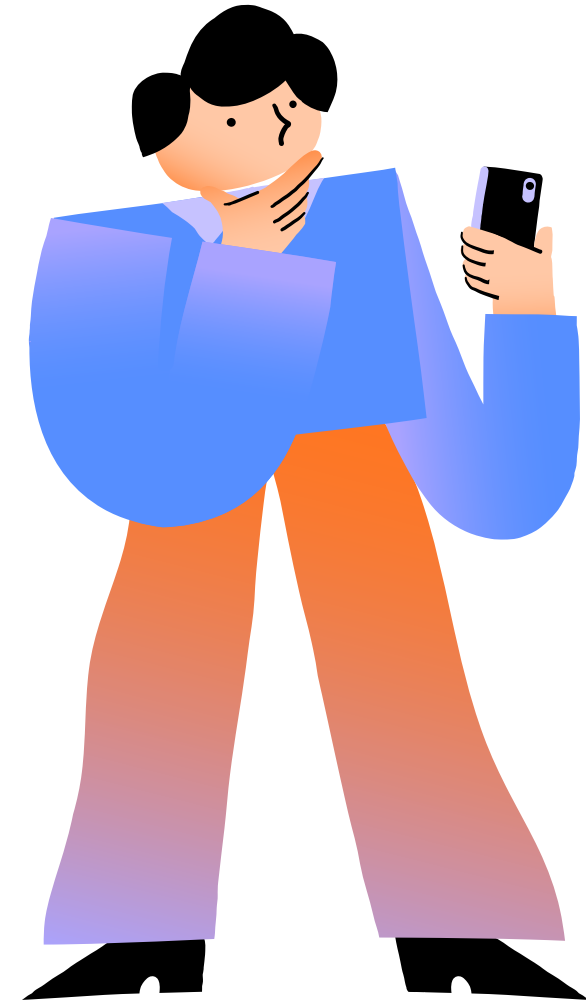
Business

Zakelijk Internet

Dienstbeschrijving

Inhoudsopgave

1. Zakelijk Internet	4
1.1 Bandbreedte	4
1.1.2 Zakelijk Internet via een glasvezelverbinding (FTTH)	5
1.1.3 Zakelijk Internet via een koperverbinding (VDSL)	5
1.2 Apparatuur	6
1.2.1 Standaard: onze zakelijke apparatuur in bruikleen	6
1.2.2 Je eigen apparatuur gebruiken	6
1.3 Mijn Odido Business	6
1.3.1 De wifi-instellingen aanpassen	6
1.3.2 De wifi-instellingen aanpassen	7
1.4 Professionele installatie	7
1.5 Vast IP-adres	7
1.6 DNS-server	7
1.7 Internet Back-up	7
2. Extra opties bij Zakelijk Internet	9
2.1 Wifi Plus voor Ondernemers	9
2.2 Pin Veilig	10
3. Verklarende woordenlijst	11



Verklaring van vertrouwelijkheid

Dit document bevat vertrouwelijke informatie van Odido, een handelsnaam van Odido Netherlands bv. Dit document, of een onderdeel daarvan, mag niet buiten de organisatie van Klant verspreid worden, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Odido Business. Niets uit dit document mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Odido Business verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, offset, fotokopie of microfilm of in enige digitale, elektronische, optische of andere vorm of (en dit geldt zonodig in aanvulling op het auteursrecht) gereproduceerd worden ten behoeve van een onderneming, organisatie of instelling of voor eigen oefening, studie of gebruik.

© Odido Netherlands bv., Waldorpstraat 60, 2521 CC Den Haag. Postbus 16272, 2500 BG, Den Haag. KvK-nr. 33265679

Dienstbeschrijving Zakelijk Internet Geldig vanaf oktober 2022

1. Zakelijk Internet

Zakelijk Internet van Odido is stabiel en betrouwbaar vast internet voor ondernemers. Dat leveren we via een koperverbinding (VDSL) of via een glasvezelverbinding (FTTH), afhankelijk van wat beschikbaar is op jouw adres én van het abonnement dat je kiest.

Zakelijk Internet komt standaard met:

- Snelle en betrouwbare toegang tot het internet op basis van VDSL of FTTH
- Snelheden van 50/10 Mbit/s tot 1.000/1.000 Mbit/s
- Gratis installatie door een professionele monteur
- Een zakelijk modem en wifi-router in bruikleen
- Professionele ondersteuning door onze zakelijke klantenservice
- 1-, 2- of 3-jarig contract, daarna maandelijks opzegbaar
- Internet Back-up
- Mijn Odido Business

1.1 Bandbreedte

Odido biedt een hoogwaardige asymmetrische of symmetrische verbinding met het publieke internet. We leveren Zakelijk Internet op verschillende technieken met verschillende snelheden.

	Basis	Compleet	Extra	Premium
VDSL	50/10 Mbit/s	100/30 Mbit/s	n.v.t.	n.v.t.
FTTH	50/50 Mbit/s	100/100 Mbit/s	500/500 Mbit/s	1/1 Gbit/s

Wat we leveren hangt af van welk abonnement je kiest (Basis, Compleet, Extra of Premium) en welke toegangstechniek beschikbaar is op je zakelijke adres. Via de postcodecheck op <https://www.odido.nl/zakelijk/internet> zie je wat er op jouw locatie beschikbaar is.

De snelheden die we communiceren is de maximaal haalbare bandbreedte van het pakket op jouw locatie. De maximale down- en uploadsnelheden liggen in de praktijk soms lager, omdat deze afhankelijk zijn van de afstand tot de wijkcentrale, de kwaliteit van de netwerkaansluiting, de bekabeling op de locatie en de kwaliteit van je apparatuur.

Wat is maximale internetsnelheid?

Aan de hand van je locatie berekenen we je maximale internetsnelheid op basis van de technische mogelijkheden op dat adres. In tenminste een van de tien uitgevoerde metingen moet 90% van de maximale internetsnelheid worden gemeten.

Normaliter beschikbare internetsnelheid

De normaliter beschikbare internetsnelheid staat gelijk aan 85% of hoger van de maximale internetsnelheid. In tenminste acht van de tien metingen moet 85% of hoger van de maximale internetsnelheid worden gehaald, om te spreken van normaliter beschikbaar.

Minimale internetsnelheid

75% of hoger van de maximale internetsnelheid komt overeen met de minimale internetsnelheid. In alle metingen moet 75% of hoger van de maximale internetsnelheid worden gemeten. Wanneer je zelf een pakket kiest waarvan de snelheid lager is dan het maximaal haalbare op het adres, dan ontvang je maximaal de door jouw gekozen snelheid. Wanneer je een abonnement kiest waarvan de geadverteerde snelheid hoger ligt dan het maximaal haalbare, dan wordt jouw snelheid beperkt tot het maximaal haalbare op het adres.

1.1.2 Zakelijk Internet via een glasvezelverbinding (FTTH)

Odido legt zelf glasvezelinfrastructuur aan en huurt daarnaast het glasvezelnetwerk van andere aanbieders (ook wel netwerkbeheerders), zoals KPN. Daardoor kan al meer dan de helft van de Nederlandse adressen glasvezelinternet van Odido afsluiten. Dat gaat via de toekomstbestendige FTTH-aansluitmethode (Fiber to the Home). Een FTTH-aansluiting gebruikt de lokale glasvezelinfrastructuur die beschikbaar is op een adres als koppeling met het netwerk van Odido.

De FTTH-aansluiting wordt afgewerkt op een Fiber Termination Unit (FTU of grondplaat). Een FTU is een passief afwerkpunt van de glasvezelverbinding waar een Network Termination Unit (NTU) op wordt aangesloten. Om de breedbandverbinding met het Odido netwerk te maken, plaats onze monteur een router en NTU bij jou op de zaak.

De verantwoordelijkheid van Odido begint vanaf het LAN-koppelvlak van de router, mits de bekabeling tussen de modem en de router door ons is aangelegd. Dit gaat over ca. 30 meter UTP-kabel waarbij modem en router in dezelfde ruimte staan. Je bent er zelf voor verantwoordelijk dat je randapparatuur goed is ingesteld en goed werkt. Voor een verbinding op basis van FTTH is

een glasvezellijn nodig. Om deze geschikt te maken voor Zakelijk Internet van Odido zijn er verschillende opties:

New Line Service (NLS)	Specificaties
NLS 6	Glasvezelinternet is beschikbaar op jouw adres en de FTU hoeft niet vervangen te worden. De lijn hoeft alleen geactiveerd te worden.
NLS 7	De glasvezelkabel is aangelegd tot aan de gevel. Eis is dat dit is gebeurd door de (onder)aannemer van de glasvezelleverancier. Het duurt 14 werkdagen totdat deze geactiveerd kan worden.
NLS 8	De glasvezelkabel is aangelegd tot aan de erfgrens. Eis is dat dit is gebeurd door de (onder)aannemer van de glasvezelleverancier. Het duurt 18 werkdagen totdat deze geactiveerd kan worden.
NLS 9	De glasvezelkabel wordt binnen nu en ca. 3 maanden aangelegd in de straat.
NLS 11	Glasvezelinternet beschikbaar op jouw adres, maar de aanwezige FTU moet vervangen worden. Het duurt 14 werkdagen totdat deze geactiveerd kan worden.

1.1.3 Zakelijk Internet via een koperverbinding (VDSL)

Voor Zakelijk Internet via VDSL is een koperlijn van KPN nodig en moet er een volledig beschikbaar koperpaar van hoofd-/kabelverdeler tot eindgebruiker aanwezig zijn. De koperlijn vragen wij aan bij KPN. Deze lijn is uitsluitend geschikt voor internetten en niet voor KPN- telefonie. Met andere woorden: de lijn kan niet 'gedeeld' worden. Afhankelijk van de beschikbaarheid van vrije koperlijnen kunnen we op jouw locatie leveren.

De maximaal haalbare bandbreedte van VDSL-aansluitingen wordt bepaald door de afstand tussen jouw locatie en de wijkcentrale van KPN. Hoe groter deze afstand, hoe lager de beschikbare bandbreedte. Ook de kwaliteit van de koperlijn is bepalend.

1.2 Apparatuur

1.2.1 Standaard: onze zakelijke apparatuur in bruikleen

Je krijgt een zakelijk modem en router in bruikleen, en een 4G-modem en simkaart voor Internet Back-up. Die blijven eigendom van Odido, maar mag je gebruiken zolang je contract loopt. Als je je abonnement stopzet, stuur je alles naar ons terug. Hoe je de apparatuur kunt terugsturen, hoor je bij de bevestiging van de opzegging. Over de installatie en het beheer hoef je niet in te zitten: alles wordt standaard professioneel geïnstalleerd door onze monteur, we zorgen ervoor dat de firmware up-to-date blijft en problemen lossen we voor je op. In de modem en router die je van ons in bruikleen krijgt zijn de instellingen voor Zakelijk Internet al aanwezig. Je kunt de wifi-instellingen aanpassen via Mijn Odido Business.

1.2.2 Je eigen apparatuur gebruiken

Gebruik je liever je eigen apparatuur? Die vrijheid geven we je. Je bent zelf verantwoordelijk voor het instellen van deze apparatuur.

We zijn niet verantwoordelijk voor het goed en veilig werken van je eigen apparatuur, maar we helpen je wel graag op weg met de juiste instellingen. Zorg dat je altijd de laatste firmware op je modem hebt.

Mocht de juiste configuratie voor Odido Internet nog niet voorgeprogrammeerd staan, dan kun je met onderstaande instellingen de modem configureren:

Mode	Routing
Encapsulation	PPPoE
IPv4/IPv6 Mode	IPv4
MTU	1500
NAT	-
IGMP Proxy	-
VLAN	32 'internet'

Sluit je zelf een additionele wifi-oplossing aan op de router? Zet dan de wifi van de router uit. Dit doe je via Mijn Odido Business.

Odido biedt geen extra ondersteuning voor het instellen van uw eigen apparatuur. Neem daarvoor contact op met de leverancier. Bij storingen door het gebruik van je eigen modem/router, kunnen we je alleen goed helpen als de meegeleverde router opnieuw aangesloten wordt.

1.3 Mijn Odido Business

1.3.1 De wifi-instellingen aanpassen

Wil je de wifi-instellingen van je router aanpassen? Dat doe je eenvoudig zelf in Mijn Odido Business. Nadat je bent ingelogd in deze online omgeving kun je bijvoorbeeld:

- de wifi-netwerknaam veranderen
- het wachtwoord veranderen
- de wifi van de router aan- en uitzetten.

Ook kun je de LAN-configuratie aanpassen:

- Port Forwarding
- DNS-instellingen veranderen
- DHCP-instellingen veranderen
- Via de DHCP-instellingen kun je apparaten in je netwerk voorzien van een vast LAN-IP-adres

1.3.2 De wifi-instellingen aanpassen

Via Mijn Odido Business kun je je Zakelijk Internet abonnement aanpassen, je financiële zaken beheren en communiceren met onze klantenservice.

1.4 Professionele installatie

Onze monteur installeert de modem en de router, en zorgt daarnaast dat Internet Back-up werkt. Om de installatie goed uit te voeren, zorg jij voor:

- 230 Volts aansluiting (stopcontact) op de plek waar de modem wordt geïnstalleerd.
- 230 Volts aansluiting (stopcontact) op de plek waar de router wordt geïnstalleerd.
- LAN-bekabeling tussen de modem en de router, als deze zich niet in dezelfde ruimte bevinden. Deze moet minimaal UTP-categorie 5 zijn. Voor de verbinding tussen de modem en de router kan ook bestaande LAN-bekabeling worden gebruikt. Voor de kwaliteit van deze LAN-bekabeling ben je zelf verantwoordelijk.
- Houd er rekening mee dat de modem altijd bij het ISRA-punt of FTU geïnstalleerd wordt.
- Maak je een afspraak voor installatie? Houd dan de contactgegevens van de persoon die bij de installatie aanwezig is bij de hand. Deze persoon geeft toegang tot de locatie aan de KPN en Odido monteur.

1.5 Vast IP-adres

Bij Zakelijk Internet krijg je één vast IP-adres. Dit kun je tot het einde van het contract gebruiken. Ga je verhuizen of stap je over van koper naar glasvezel? Dan krijg je een nieuw vast IP-adres. Ook leveren we je internetverbinding met een NAT-translatie naar LAN-netwerk.

1.6 DNS-server

De Domain Name Server (DNS) is een hulpmiddel waarmee domein- en servernamen achterhaald en vertaald worden in IP-adressen (DNS resolving). Deze worden automatisch in de router gezet.

Zakelijk Internet maakt standaard gebruik van de Odido DNS-servers. Via Mijn Odido Business is het mogelijk om een andere aanbieder te configureren.

1.7 Internet Back-up

Storing op je vaste internet komt gelukkig bijna nooit voor. Maar mócht je verbinding een keer wegvallen, dan wil je zeker weten dat je bedrijf gewoon door blijft draaien. Met Internet Back-up van Odido schakelt je modem bij storing automatisch over op het 4G-netwerk van Odido. Internet Back-up is inbegrepen bij alle Zakelijk Internet-pakketten. Zo blijf je altijd online.

- Je krijgt van ons een 4G-modem (dongel) met een simkaart. Die gaat in de usb-poort van je Customer Gateway. De simkaart heeft een 097-nummer en werkt alleen met data in Nederland. De simkaart is beveiligd en is automatisch gekoppeld aan de modem. Daardoor kan de simkaart echt alleen voor Internet Back-up gebruikt worden. Wel zo veilig.
- Als de vaste internetverbinding 120 seconden inactief is, wordt Internet Back-up automatisch geactiveerd. Je modem maakt dan via de dongel verbinding met ons 4G-netwerk.

- Je krijgt een sms of e-mail als Internet Back-up ingeschakeld is, omdat een mobiel netwerk niet (altijd) dezelfde snelheid kan leveren als de vaste verbinding. De mobiele verbinding levert een maximale downloadsnelheid van 25 Mbit/s en een maximale uploadsnelheid van 10 Mbit/s.
- Als de storing verhopend is, schakelt de modem vanzelf weer terug naar de vaste verbinding. Daar merk je niks van, want je pin, internet en cloud-applicaties blijven gewoon in de lucht.
- Goed om te weten: Internet Back-up werkt niet met een vast IP-adres, dus inkomend verkeer (bijvoorbeeld naar jouw webserver) is tijdens de storing niet mogelijk.

De Odido-monteur installeert en test Internet Back-up wanneer hij Zakelijk Internet bij je installeert. Internet Back-up werkt alleen bij voldoende mobiele dekking. Is het bereik van het mobiele netwerk onvoldoende, doordat de modem bijvoorbeeld in de meterkast hangt? Dan kan de monteur de 4G-modem op een ander punt plaatsen met een usb-kabel.

2. Extra opties bij Zakelijk Internet

2.1 Wifi Plus voor Ondernemers

Met Wifi Plus voor Ondernemers kiezen ondernemers voor perfecte wifi door het hele pand. Extra wifi-punten zorgen overal op de zaak voor een optimaal wifi-signaal, zonder dat je kabels hoeft te trekken. Alle wifi-punten samen vormen een mesh-netwerk. Dit netwerk is zelflerend, waardoor het signaal in elke ruimte precies afgestemd is op het internetgebruik in die ruimte. Je beheert gastnetwerken, beveiligingsinstellingen, toegangsrechten en meer met de app. Ook prettig: Wifi Plus voor Ondernemers komt met geavanceerde spyware- en malwarebeveiliging.

Plume wifi-punten

Odido levert wifi-punten van Plume. De wifi-punten hebben twee ethernetpoorten om apparatuur aan te sluiten. Deze vormen een nieuw wifi-netwerk dat het reguliere netwerk van de router vervangt. Dit netwerk ondersteunt de wifi-typen 802.11b/g/n/ac via 2,4 of 5 GHz frequenties. Daarnaast is er standaard een firewall ingebouwd die het netwerk en de gebruikers beschermt. De aansluitpunten zijn ook in te zetten als bewegingsdetectoren en vormen op die manier een beveiligingssysteem voor de ruimte waarin ze hangen. Je krijgt de wifi-punten van ons in bruikleen. Als je je Wifi Plus voor Ondernemers abonnement stopzet, stuur je de punten naar ons retour. Bij de bevestiging van de opzegging informeren we je over de wijze waarop je de apparatuur terug kunt sturen.

Plume app

De Plume app geeft je optimale controle over je wifi-netwerk. Onder meer doordat je dit ermee kunt:

- Maak in een handomdraai een apart netwerk aan voor gasten of medewerkers.
- Beheer zelf de toegang tot je wifi-netwerk met toegangsrechten en wachtwoorden.
- Blokkeer ongewenste websites en advertenties.
- Je ziet één oogopslag alle verbonden apparaten én hoe die jouw netwerk gebruiken.
- Je hebt real-time inzicht in de snelheid en prestaties van je netwerk.
- Je kunt troubleshooten – zelfs op afstand.
- De app is eenvoudig zelf te installeren, werkt intuïtief en is beschikbaar in verschillende talen.

Professionele installatie

Geen zorgen: installeren hoeft je niet zelf te doen. Zakelijk Internet, inclusief Wifi Plus voor Ondernemers, wordt professioneel geïnstalleerd door onze monteur. Er zijn minimaal 2 wifi-punten nodig: één gaat met een ethernetkabel aan je modem en één (of meer) hang je in een ruimte waar je het signaal wilt verbeteren. Let op: geen pand is hetzelfde. Heeft je pand dikke muren, stalen balken of zijn er veel andere netwerken in de buurt? Dan kan het zijn dat je meer wifi-punten nodig hebt. Je bestelt ze dan eenvoudig bij.

Voor open bedrijfsruimtes en kantoortuinen heb je met een wifi-punt ongeveer van 15 tot 20 meter bereik. Heb je een open verdieping of kantoortuin? Dan is één wifi-punt per verdieping vaak genoeg. Heb je een verdieping met meerdere ruimtes? Neem dan één wifi-punt per ruimte. Dan zit je bijna altijd goed.

Beheer

	Omschrijving
De Plume app	Pas wifi-wachtwoorden aan, zie de prestatie van het netwerk (snelheid, verbindingskwaliteit en status per aangesloten apparaat) en stel rechten in per uitgegeven (gasten) wifi-wachtwoord. De app geeft ook inzicht in de securitystatus van het netwerk en de actuele gebruikers.
Automatisch door het zelflerende netwerk	Het netwerk past zich automatisch aan door andere kanalen of punten te selecteren voor het opbouwen van de dienst. Hier merk je als gebruiker niks van.
Op afstand door Odido	Ben je niet tevreden over de automatische configuratie of kun je de gewenste optie in de app niet vinden? Onze klantenservice helpt je op afstand met het configureren van de dienst.

2.2 Pin Veilig

Met Pin Veilig van Odido worden pintransacties niet over het open internet verstuurd, maar via een aparte, directe verbinding met CVV en Equens, de grootste verwerkers van pintransacties in Nederland. Pin Veilig maakt gebruik van een vast IP-adres en omvat het transport van Pin-, creditcard-, Maestro- en VPay-betalingen over IP. Met Pin Veilig krijgen pintransacties voorrang op ander internetverkeer (Quality of Service).

Onze directe pinverbinding is gecertificeerd door Betaalvereniging Nederland. Dat garandeert een verbinding met een beschikbaarheid van 99.6% en een transactietijd van minder dan 1 seconde voor 95% van alle transacties.

Naast een Zakelijk Internet abonnement en Pin Veilig van Odido moet je óók een overeenkomst regelen met een transactieverwerker (via de bank). Deze levert een pin-terminal en verzorgt de transactieverwerking. De pin-terminals moeten gecertificeerd zijn door Betaalvereniging Nederland.

Odido is niet verantwoordelijk voor het goed werken van de pin-terminal en transactieverwerking. Dat ligt buiten onze invloedssfeer. Daarom sluit Odido aansprakelijkheid voor enige schade, direct en/of indirect, die voortvloeit uit of op enige andere wijze verband houdt met (storingen in) onderdelen die door derden worden geleverd uit.

3. Verklarende woordenlijst

Zakelijk Internet	Zakelijk vast internet van Odido. Dit leveren we op basis van VDSL of FTTH.
Odido netwerk	De netwerkinfrastructuur die Odido zelf beheert.
Netwerk derden	De netwerkinfrastructuur van andere telecomproviders die Odido gebruikt om onze diensten te leveren. De apparatuur die aangesloten is op onze dienst, maar eigendom is van jouzelf klant en door jou wordt onderhouden. Denk aan computers, laptops, tablets en mobiele telefoons.
Apparatuur op klantlocatie	De apparatuur waarmee Zakelijk Internet bij jou wordt afgeleverd. Concreet: een modem en een router, en een Internet Back-up dongel. Deze zijn eigendom van Odido.
A-symmetrische verbinding	De downloadsnelheid verschilt van de uploadsnelheid.
Symmetrische verbinding	De downloadsnelheid en de uploadsnelheid zijn gelijk.
ISRA-punt	Infrastructuur-randapparatuur-punt. Demarcatie van de KPN-koperinfrastructuur. Hier wordt de modem op aangesloten.
FTU	Fiber Termination Unit. Demarcatie van de KPN-glasvezelinfrastructuur. Hier wordt de NTU op geklikt.
Modem	De modem vertaalt de signalen van het netwerk naar een internetverbinding, zodat er klantapparatuur op aangesloten kan worden. De modem kan één apparaat met het internet verbinden.
NTU	Network Termination Unit: een modem dat op glasvezelinfrastructuur is aangesloten.
Router	De router (Customer Gateway) kan meerdere apparaten met het internet verbinden.
LAN	Local Area Network: een groep computers en andere apparaten die dezelfde communicatieverbinding delen in een lokaal netwerk.
MESH	Een techniek waarin punten onderling de meest efficiënte verbinding realiseren zonder dat er een vooropgezet plan is.
4G_modem (dongel)	Een speciaal modem dat geschikt is voor het 4G-netwerk. Dit modem maakt via een usbpoort verbinding met de router.
097-nummer	Een mobiel telefoonnummer dat specifiek bedoeld is voor datadiensten. Je kunt met dit type nummer niet bellen.



Business

Vragen? We zijn er voor je

Odido Service: odido.nl/zakelijk/service

Chatbot Izzi: odido.nl/zakelijk/service

Van onze chatbot Izzi krijg je meteen antwoord op je vraag.
Komen jullie er niet uit samen? Dan neemt een Odido collega
het over van Izzi.

Mijn Odido: odido.nl/zakelijk/login

Zoek je je inloggegevens of wil je je gegevens bekijken?
Kan allemaal in Mijn Odido.

Bel ons:

Vragen? Vraag! Je contactpersoon bij Odido staat je graag
te woord.

