



# Commerciële Dienstbeschrijving Zakelijk Alarm

op een breedbandverbinding van KPN

juni 2014

## Inhoudsopgave

1	Algemeen.....	3
1.1	Inleiding.....	3
1.2	Voordelen.....	3
2	Functionele beschrijving.....	5
2.1	Hoe werkt Zakelijk Alarm? .....	5
2.2	Techniek .....	5
2.3	Varianten.....	6
2.3.1	<i>Zakelijk Alarm Standaard</i> .....	6
2.3.2	<i>Zakelijk Alarm Uitgebreid</i> .....	6
2.4	Toepassing van de Zakelijk Alarm-varianten .....	6
2.5	GPRS.....	6
3	Tarieven.....	7
3.1	Facturering en notanavraag .....	7
4	Service en dienstverlening .....	8
4.1	Domeinen.....	8
4.2	Verantwoordelijkheden bij installatie .....	8
4.3	Stringen in uw alarmsysteem .....	9
4.4	Service & garantie.....	9
4.5	Zakelijk Alarm bestellen of wijzigen .....	10
4.6	Verantwoordelijkheden en aansprakelijkheid .....	10
4.7	Terminologie .....	11



## 1 Algemeen

Deze dienstbeschrijving geeft u een beeld van de specifieke kenmerken en technische eigenschappen van de module Zakelijk Alarm op een breedbandverbinding van KPN. Deze dienstbeschrijving is een aanvulling op de commerciële dienstbeschrijving van de onderliggende breedbandverbinding, en maakt samen met de van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden en de orderbevestiging onderdeel uit van de Overeenkomst met de klant. Hiermee vervallen alle vorige Dienstbeschrijvingen van de dienst Zakelijk Alarm.

### 1.1 Inleiding

De dienst Zakelijk Alarm maakt het mogelijk uw alarmsysteem te verbinden met een meldkamer of Particuliere AlarmCentrale (PAC) via uw breedbandverbinding van KPN. U hebt hiervoor dus geen aparte telefoonlijn (ISDN of analoog) meer nodig en u kunt uw breedbandverbinding daarnaast ook gewoon blijven gebruiken voor internet, Voice over IP, pinnen en andere applicaties.

De doormelding van alarm-dataverkeer verloopt bij Zakelijk Alarm niet via het open internet, maar via het besloten netwerk van KPN (BAV=Besloten Alarmverbinding conform NPR8136). Voor de dienst Zakelijk Alarm betaalt u een vast bedrag per maand. KPN brengt u geen verdere kosten zoals telefoon- of verkeerskosten in rekening.

Zakelijk Alarm is een aanvullende dienst (module) op een breedbandverbinding van KPN. Om gebruik te maken van de dienst heeft u dus een breedbandverbinding van KPN nodig.

Daarnaast dient u te beschikken over een werkend alarmsysteem. Is uw alarmsysteem niet op IP gebaseerd, dan kan uw installateur u een IP-converter leveren om uw systeem aan te sluiten op de router. Ten slotte hebt u een contract nodig met een aangesloten PAC voor de inbraaksignalering. Op [kpn.com/zakelijkalarm](http://kpn.com/zakelijkalarm) vindt u een overzicht van alle aangesloten PAC's.

Zakelijk Alarm is momenteel beschikbaar in de varianten:

- **Standaard**  
De besloten alarmverbinding via het vaste netwerk tussen de klantlocatie en de PAC, via de KPN Alarmgateway
- **Uitgebreid**  
Zakelijk Alarm standaard aangevuld met een tweede mobiele (besloten) alarmverbinding.

### 1.2 Voordelen

De voordelen van Zakelijk Alarm:

#### **Toekomstvast**

Het Internet Protocol (IP) is tegenwoordig dé communicatiestandaard. Dat geldt niet alleen voor datacommunicatie, maar in toenemende mate ook voor telefonie- en alarmsystemen. IP biedt namelijk een aantal voordelen boven de traditionele telefoonlijn en maakt ook betere beveiligingsconcepten mogelijk. Beveiliging gaat daarmee een nieuw tijdperk in.

**Meer mogelijkheden**

IP biedt de beveiligingsbranche goede mogelijkheden voor beheer en surveillance van alarm- en andere beveiligingssystemen (bijv. camera's) op afstand. Zo is het mogelijk de alarmen te verrijken. Denk bijvoorbeeld aan het met een alarm meesturen van beeld en geluid van de risicolocatie naar een meldkamer. Het KPN-netwerk en de KPN Alarmgateway maken dit mogelijk. Ook kan een alarm direct naar een PDA of mobiele telefoon gestuurd worden, zodat uzelf of een surveillant direct kan zien wat er aan de hand is. Door deze mogelijkheden voor alarmverificatie kunnen onnodige beveiligingskosten worden vermeden.

**Kosteneffectief**

Doordat IP het mogelijk maakt alle vormen van communicatie te integreren in één netwerk, kunt u meer standaardiseren en uiteindelijk kosten besparen. De apparatuur is betaalbaar en zal naar verwachting in de toekomst nog goedkoper worden. Met een Alarm IP-converter (via uw installateur) is investering in een nieuw IP-alarmsysteem vaak niet nodig. Daarbij komt nog dat bij Zakelijk Alarm alle kosten zijn geïntegreerd in één vast maandbedrag. Dit vaste maandelijke tarief wordt verrekend via de factuur van uw breedbandverbinding van KPN.

**Snel**

Bij traditionele analoge alarmsystemen duurt het vaak meer dan een halve minuut voordat de alarmmelding verzonden en ontvangen is bij de meldkamer. Dit geeft inbrekers een kans het systeem te saboteren voordat de alarmmelding uitgaat. Bij Zakelijk Alarm is het verzenden en ontvangen van het alarm een kwestie van enkele seconden.

**Betrouwbaar en veilig**

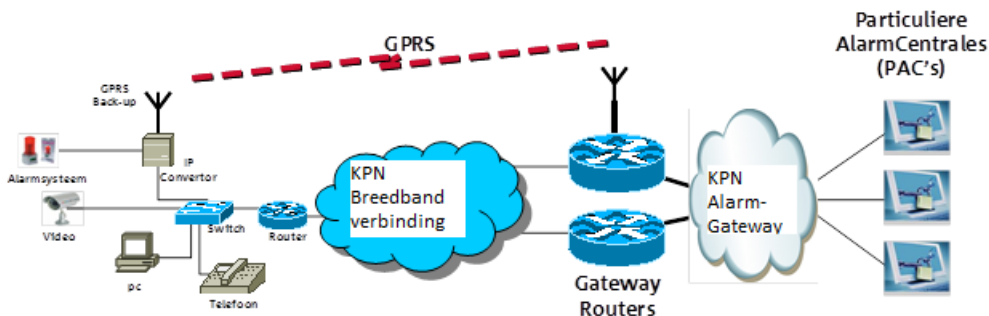
Met Zakelijk Alarm loopt het alarm-dataverkeer via een BAV (besloten alarmverbinding). KPN bewaakt het netwerk continu en kan eventuele storingen snel detecteren en oplossen. De Alarmgateway van KPN is daarbij alleen toegankelijk voor systemen van contractanten met een Zakelijk Alarm overeenkomst. De dienstvariant Zakelijk Alarm Uitgebreid voorziet in een extra back-upfunctionaliteit via GPRS en levert daarmee een betere beveiliging dan traditionele netwerken voor alarmering. Sabotage kan sneller worden opgemerkt.

## 2 Functionele beschrijving

### 2.1 Hoe werkt Zakelijk Alarm?

De volgende stappen zijn nodig om het alarm- of testsignaal vanuit het alarmsysteem op uw risicolocatie door te geven aan de meldkamer van een Particuliere Alarmcentrale (PAC).

- Uw alarmsysteem wordt rechtstreeks of via een Alarm IP-converter aangesloten op de modem van de breedbandverbinding van KPN.
- Via de breedbandverbinding van KPN wordt, via de KPN alarmgateway, een verbinding tot stand gebracht met uw PAC.
- Bij Zakelijk Alarm Uitgebreid wordt via GPRS een tweede transmissiepad opgezet naar de PAC als back-up. Uw IP-alarmsysteem of Alarm IP-converter dient te beschikken over een GPRS-module tbv de Alarm SIM-kaart. Ook via GPRS loopt de verbinding met de PAC via de KPN Alarmgateway.



Figuur 1: Globale schets technische infrastructuur Zakelijk Alarm

Zakelijk Alarm werkt in combinatie met internet, voice en andere value added services op uw aansluiting. Wel moet u bij gebruik van meerdere applicaties ervoor zorgen dat er voldoende bandbreedte overblijft voor het doorgeven van een alarmmelding. Indien noodzakelijk kan uw accountmanager van KPN u hierover adviseren.

Zakelijk Alarm is ingericht voor het aansluiten van maximaal vijf alarmsystemen per aansluiting. Voor het aansluiten van het alarmsysteem krijgt u van KPN de IP-adressen die u in de alarmsystemen kunt opnemen.

Het cascaderen van netwerken (netwerken achter netwerken) is niet toegestaan. Deze netwerken maken geen onderdeel uit van het door KPN beheerde netwerk. Cascaderen heeft invloed op de dienst, die bij cascaderen niet correct werkt.

### 2.2 Techniek

Routing in de KPN Gateway is gebaseerd op unieke IP-adressen. De inrichting hiervan verschilt per type breedbandverbinding van KPN: VPN (ONE en Epacity), Zakelijk Internet of Ondernemerspakket. Raadpleeg hiervoor uw accountmanager of de helpdesk bij oplevering van uw Zakelijk Alarm dienst.



## 2.3 Varianten

Zakelijk Alarm is beschikbaar in twee varianten:

### 2.3.1 Zakelijk Alarm Standaard

Met Zakelijk Alarm Standaard krijgt u de mogelijkheid alarm-dataverkeer over uw vaste verbinding te transporteren naar de PAC, via de KPN Alarmgateway, buiten het open internet om (BAV= Besloten Alarm Verbinding).

### 2.3.2 Zakelijk Alarm Uitgebreid

De dienst Zakelijk Alarm Uitgebreid is gelijk aan de dienst Zakelijk Alarm standaard, echter aangevuld met een tweede veilige transmissieroute via het mobiele netwerk van KPN. Hiervoor ontvangt u van KPN een Alarm SIM-kaart met een data-abonnement op het GPRS-netwerk, dat gebruikt kan worden in uw alarmsysteem. In het geval dat een verstoring optreedt in uw verbinding of modem worden de alarmmeldingen via het mobiele netwerk van KPN afgehandeld. De beschikbaarheid van het systeem gaat door de secundaire route omhoog en de kwetsbaarheid van het alarmsysteem neemt af.

Indien u meerdere alarmsystemen wilt aansluiten kunt u extra Alarm SIM-kaarten bestellen. Mobiele data-abonnementen van andere providers kunnen niet in combinatie met Zakelijk Alarm worden gebruikt. De Sim kaart blijft eigendom van KPN, en dient door de klant zo goed mogelijk beschermd te worden tegen onbevoegd gebruik, diefstal of beschadiging. Na beëindiging dienst Zakelijk Alarm Uitgebreid dient de SIM kaart onbruikbaar gemaakt te worden.

## 2.4 Toepassing van de Zakelijk Alarm-varianten

Het noodzakelijke AL-nivo wordt bepaald door uw verzekering, uw Alarminstallateur geeft een verklaring (Protocol van Oplevering ) af tbv de verzekering.

Beide varianten Zakelijk Alarm zijn geschikt als basis in een gecertificeerde AL1 of AL2 oplossing. De alarminstallateur is verantwoordelijk voor het compleet opleveren van de alarmoplossing (incl hardware etc.) en het daarbij behorende AL-nivo. Onderscheid tussen deze alarm-nivo's is de polling-frequentie: deze wordt ingesteld door uw installateur in de beveiligingsapparatuur.

KPN voldoet voor het provider deel aan de Europese Norm (EN-50136).

## 2.5 GPRS

De Alarm SIM-kaart maakt hiervoor onderdeel uit van een specifiek voor Zakelijk Alarm ingericht mobiel VPN (APN, Access Point Name). De SIM kaart kan enkel met de PAC communiceren via de KPN Alarmgateway. Installatie en configuratie dient plaats te vinden door de gecertificeerde alarminstallateur.

Voor de SIM kaart geldt een fair-use policy. Bij misbruik kan KPN de dienstverlening onderbreken of buiten gebruik stellen.



### 3 Tarieven

Zakelijk Alarm kent geen transmissiekosten maar een vast tarief per maand. De eenmalige en maandelijkse tarieven voor Zakelijk Alarm zijn opgenomen in de verschillende tarieflijsten bij de breedbandverbindingen van KPN.

Zakelijk Alarm is per maand opzegbaar. Beëindiging van de dienst Zakelijk Alarm houdt geen automatische beëindiging van de breedbandverbinding van KPN in. De dienst Zakelijk Alarm eindigt indien de breedband verbinding eindigt.

#### **Fair Use Policy**

Voor de GPRS back-upvoorziening geldt een fair use policy: inbegrepen is een maandelijkse bundel van 1 MB.

Bij normaal gebruik is dit ruim voldoende. Mocht de 1 MB per maand om welke reden dan ook worden overschreden (bijvoorbeeld door misbruik of verkeerde instellingen in apparatuur), dan is KPN in iedere geval gerechtigd het verkeer boven de limiet in rekening te brengen.

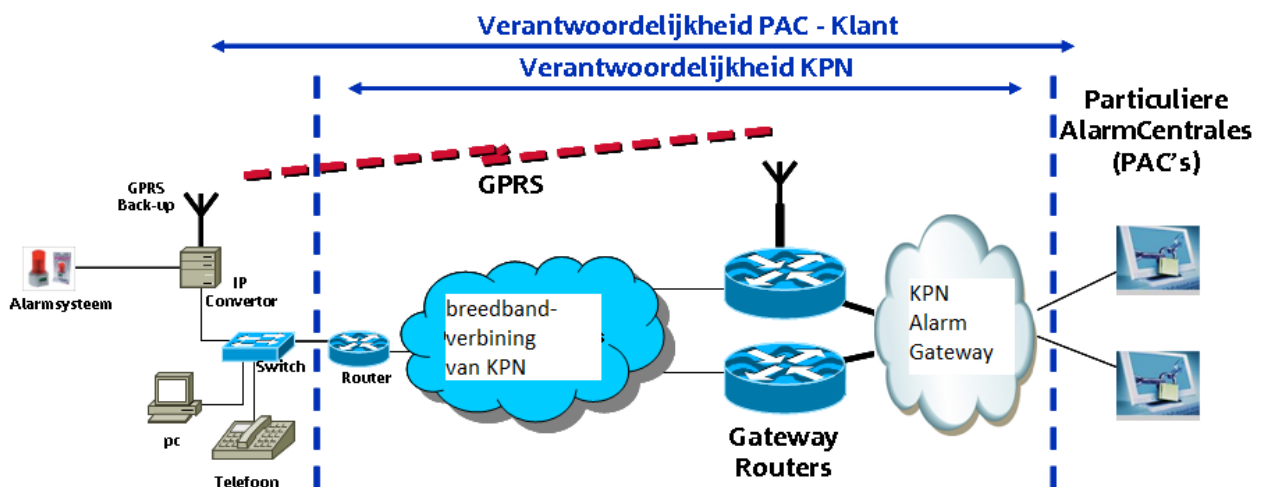
#### 3.1 Facturering en notanavraag

KPN brengt de verschuldigde vergoedingen voor Zakelijk Alarm in rekening via de maandelijkse facturen van de verschillende breedbandverbindingen van KPN.

## 4 Service en dienstverlening

### 4.1 Domeinen

De verantwoordelijkheden voor de dienstverlening zijn belegd bij verschillende partijen. In de onderstaande figuur een compleet overzicht.



Figuur 2: Domeinen

### 4.2 Verantwoordelijkheden bij installatie

#### Uw technisch beveiligingsbedrijf/alarminstalleator:

- Is verantwoordelijk voor het installeren van de alarminstallatie en het IP-alarmsysteem of Alarm IP-converter op risicolocatie
- Sluit het IP-alarmsysteem of de Alarm IP-converter aan op de modem/router van uw KPN Breedbandverbinding
- Installeert in geval van een GPRS back-upfunctionaliteit de Alarm SIM-kaart in de GPRS-module van het IP-alarmsysteem of Alarm IP-converter
- Test het verzenden en ontvangen van berichten bij de PAC en levert het complete alarmtransmissiesysteem werkend op

#### KPN:

- Levert de breedbandverbinding met de mogelijkheid van doormelding van het alarmsignaal via de KPN Alarmgateway naar de PAC.
- Bij Zakelijk Alarm uitgebreid levert KPN de Alarm SIM-kaart en het GPRS-netwerk. De Alarm SIM-kaarten worden naar één centraal adres gestuurd en u krijgt een overzicht van de 06-nummers per e-mail.

#### Contractant:

- U ontvangt, op één adres, alle Alarm SIM-kaarten in een verpakking. U dient zelf de distributie van de Alarm SIM-kaarten naar de desbetreffende locaties te verzorgen.





- U ontvangt, per e-mail, een overzicht van de 06-nummers die behoren bij de Alarm SIM-kaarten. U bent zelf verantwoordelijk om bij te houden welke telefoonnummers worden gebruikt per locatie. Het 06-nummer heeft u nodig bij het melden van storingen, wijzigingen en opheffingen.
- U dient de PAC te voorzien van alle relevante informatie per locatie zoals Service-ID, IP-adressen en 06-nummers. Mocht het Service-ID, als gevolg van een routerwisseling, wijzigen, dient u dit ook door te geven aan de PAC.

### 4.3 Storingen in uw alarmsysteem

Een storing van het alarmsysteem kan veroorzaakt worden binnen drie domeinen: in uw installateur/eigen domein, in het netwerk van KPN en in het PAC-domein. Een storing kan ook door al deze partijen worden opgemerkt.

Bij storing van het alarmsysteem neemt u contact op met uw technisch beveiligingsbedrijf. Dit bedrijf onderzoekt de aard van de storing.

Constateert uw technisch beveiligingsbedrijf dat de Alarm SIM-kaart defect is, dan kunt u dit melden bij de Business Servicedesk van KPN en u krijgt binnen drie dagen een nieuwe kaart toegestuurd. De kosten die het beveiligingsbedrijf maakt voor het verhelpen van de storing dient u rechtstreeks aan deze leverancier te voldoen.

Constateert het technisch beveiligingsbedrijf of uzelf een storing in het KPN-domein (de breedbandverbinding, de koppeling naar de Alarmgateway, GRPS of een probleem in het netwerk naar het PAC), dan kunt u of uw technische beveiligingsbedrijf dit melden bij de Business Servicedesk van KPN.

Het netwerk van KPN wordt voortdurend bewaakt, net als de verbindingen naar de PAC's. Als KPN een alarm binnenkrijgt en een storing constateert, zal deze snel worden verholpen om het hoge beschikbaarheidsniveau niet in gevaar te laten komen. Wanneer de PAC een storing opmerkt in het KPN -netwerk dan dient uw PAC direct in contact te treden met KPN, zodat de storing verholpen kan worden.

### 4.4 Service & garantie

#### **Beschikbaarheid, herstelgarantie en Service Window van de One Office Access-aansluiting.**

Voor de beschikbaarheid, herstelgarantie en Service Level van Zakelijk Alarm wordt verwezen naar de dienstbeschrijving van de onderliggende breedbandverbinding van KPN.

#### **Bereik en beschikbaarheid van het GPRS-netwerk**

KPN geeft geen garantie op het bereik en de beschikbaarheid van het GPRS-netwerk. Uw technisch beveiligingsbedrijf kan bij installatie van de Alarm IP-converter met GPRS de bereikbaarheid testen. Indien er geen mobiel bereik is of het bereik is laag kan voor de GPRS-verbinding het verplaatsen van de Alarm IP-converter of een extra antenne noodzakelijk zijn. Uw beveiligingsbedrijf dient zorg te dragen voor een werkende oplevering van de Alarm IP-converter met GPRS. Het is echter technisch onmogelijk om elke storing of beperking van de dienstverlening te voorkomen. Aansprakelijkheid voor het of niet goed functioneren van de dienstverlening bestaat alleen binnen de grenzen van de onderhavige Algemene Voorwaarden

Indien u Zakelijk Alarm Uitgebreid bestelt, dient u er vooraf zeker van te zijn dat u op de desbetreffende locatie ontvangst van het mobiele netwerk heeft. Via <http://145.7.218.175/covcheck/> kunt per locatie de dekkingsgraad van het mobiele netwerk van KPN controleren. Het technisch beveiligingsbedrijf kan eventueel een externe antenne leveren en plaatsen.

De GPRS verbinding wordt niet pro-actief bewaakt.

#### **Service en garantie op de Alarm SIM-kaart**

In geval van een defecte Alarm SIM-kaart kunt u een nieuwe bestellen door contact op te nemen met de Business Servicedesk van KPN. Zodra u de nieuwe SIM-kaart heeft ontvangen, kunt u met de Business Servicedesk contact opnemen om hem te activeren. De defecte Alarm SIM-kaart hoeft niet teruggestuurd te worden. Is een Alarm SIM-kaart vervangen door een nieuwe dan werkt de oude niet meer. De Alarm SIM-kaart blijft eigendom van KPN en het is niet toegestaan deze voor andere doeleinden te gebruiken dan omschreven in deze dienstbeschrijving.



## 4.5 Zakelijk Alarm bestellen of wijzigen

Als u al een KPN breedbandverbinding heeft, kunt u de module Zakelijk Alarm bestellen via uw accountmanager van KPN, of via de Business Service Desk van KPN. Ook kunt u hier wijzigingen doorgeven.

Als u nog geen KPN breedbandverbinding heeft, kunt u bij ordering direct Zakelijk Alarm meebestellen.

KPN adviseert u altijd vooraf contact op te nemen met uw alarminstallateur of technisch beveiligingsbedrijf. Het door u ingeschakelde technisch beveiligingsbedrijf kan de situatie op uw risicolocatie inventariseren en u gericht adviseren.

Tevens dient uw PAC aangesloten te zijn op de KPN Alarmgateway, kijk voor een actueel overzicht op [kpn.com](http://kpn.com).

Na aanvraag van Zakelijk Alarm Standaard of Uitgebreid krijgt u via e-mail een terugkoppeling op de bestelling. Zodra Zakelijk Alarm is geleverd (eventueel aangevuld met de Alarm Alarm SIM-kaart) maakt u in overleg met een technisch beveiligingsbedrijf van het alarmsysteem een afspraak voor installatie.

## 4.6 Verantwoordelijkheden en aansprakelijkheid

Op de aanvullende dienst Zakelijk Alarm zijn van toepassing de Algemene Voorwaarden van de onderliggende breedbandverbinding van KPN.

- Met de dienst Zakelijk Alarm kunt u uw TCP/IP alarmsystemen direct aansluiten op uw modem/router en KPN breedbandverbinding en uw alarm- en testberichten, tegen een vast bedrag per maand, naar een PAC transporteren.
- KPN beheert de koppeling naar de PAC en biedt hier garanties betreffende beschikbaarheid en hersteltijden van de verbinding zoals opgenomen in de SLA tussen PAC en KPN
- In alle gevallen bent u als Contractant zelf verantwoordelijk voor de werking op uw domein van het alarmsysteem of u heeft dit uitbesteed aan uw technisch beveiligingsbedrijf
- De PAC en/of technisch beveiligingsbedrijf zijn verantwoordelijk voor versleuteling van alarmberichten en de substitutiebeveiliging. KPN zet alarmberichten transparant door en beoordeelt niet de juistheid van een alarm
- KPN is niet aansprakelijk voor verstoring van de dienst door uitval van de beheerde router op de risicolocatie ten gevolge van stroomuitval
- KPN is niet aansprakelijk voor verstoring van de dienst door foutieve configuratie van de IP-converter of uw LAN
- U als Contractant dient op de hoogte te zijn van het feit dat KPN alleen aan zijn verplichtingen kan voldoen indien aan alle voorwaarden zoals opgenomen in deze Dienstbeschrijving is voldaan
- U als Contractant dient er zorg voor te dragen dat de voorzieningen van KPN zorgvuldig worden behandeld. U dient de door KPN gegeven gebruiksvoorschriften in acht te nemen.
- KPN is niet aansprakelijk voor enigerlei schade aan Contractant toegebracht, samenhangende met of voortvloeiende uit het niet of gebrekkig functioneren van die onderdelen waar KPN geen invloed op uit kan oefenen, zoals doch niet uitsluitend, de alarmsystemen van Contractant en de PAC.

## 4.7 Terminologie

<b>Tabel : Terminologie</b>	
<b>Term</b>	<b>Betekenis</b>
Alarm IP-converter	Dit apparaat zet de signalen van traditionele alarmsystemen om in IP-signalen
Alarmgateway	Deze twee gateway routers routeren het alarmverkeer vanaf uw alarmsysteem naar de aangesloten PAC
Alarmtransmissiesysteem	De systemen en verbindingen vanaf de alarmoverdrager op risicolocatie tot en met alarmontvanger bij de meldkamer
APN	Access Point Name: De naam van een specifiek GRPS VPN
CPE	Customer Premises Equipment: De modem-router of switch op de klantlocatie
GPRS	General Packet Radio System: een mobiel netwerk voor het onderhouden van continue dataverbindingen tot 57 kbit/s
Interface	Het koppelvlak van een aansluiting
IP	Internet Protocol
LAN	Local Area Network
PAC	Particuliere AlarmCentrale voor ontvangst en verwerking van alarmmeldingen (meldkamer)
VPN	Virtual Private Network
Alarm SIM-kaart	De SIM-kaart die KPN specifiek voor deze dienst aan de klant ter beschikking wordt gesteld. De SIM maakt onderdeel uit van een speciaal voor alarmering beschikbaar APN.
Breedbandverbinding	De basis KPN dienstverlening (tbv internet toegang en andere dienste als voice/pinnen/email), zoals beschreven in de betreffende Commerciele Dienstbeschrijving. Dit zijn oa: Zakelijk ADSL, Ondernemerspakket, ONE VPN, Epacity VPN, KPN EEN etc.