

Frequently Asked Questions - Internet toegang over glasvezel

TECHNISCH

Waarom verlies ik van een bepaald subnet 3 IP adressen?

Dit komt omdat van elk subnet standaard het eerste en het laatste IP adres wegvallen, namelijk het Network en het Broadcast adres. Bij fiber gaat er ook nog een IP adres verloren aan de default gateway t.b.v. de klant.

Ik haal met mijn Fiber verbinding de snelheid niet die ik besteld heb.

Dat komt doordat veel netwerkleveranciers (o.a. Eurofiber en BBned), de poort op 100Mbit zetten (Full Duplex). Dit betreft de poort waaraan u als klant apparatuur moet koppelen. Omdat van de meeste apparatuur die u gebruikt de WAN poort op auto-negotiation staat ontstaan daardoor problemen. O.a. collisions waardoor de snelheid niet gehaald kan worden. Als oplossing kunt u de poort laten aanpassen naar de andere waarde. Dus als de apparatuur op auto staat, moet deze op 100Mb-Full Duplex gezet worden (en andersom).

Kijk ook eens op <http://httpspeedtest.signet.nl>

Ik kan niet op het Internet komen.

Is de juiste IP adressering en DNS server ingesteld?

Vaak is het probleem dat de router/firewall op de verkeerde poort is aangesloten. Netwerkaanbieders van glasvezel configureren maar 1 poort. Welke CPE poort dat is kunt u in de welkomsbrief lezen. U dient de router/firewall op die CPE-poort aan te sluiten.

Kan ik de andere poorten op de apparatuur (van bv Eurofiber, BBned, Glasnet Veghel) ook gebruiken?

Nee, voor elke dienst wordt een CPE-poort speciaal geconfigureerd. In uw welkomsbrief leest u welke poorten u kunt gebruiken. Wilt u meerdere apparaten aansluiten, dan kunt u bijvoorbeeld een switch gebruiken (let op, dit heeft wel technische consequenties).

Wat is de uitgaande mailservers?

De uitgaande mailservers is mx.signet.nl en vereist geen authenticatie, zolang de mail via het netwerk van Signet wordt gestuurd (deze server is voor klein-zakelijk gebruik zonder mailservers).

Waar kan ik de snelheid testen van mijn glasvezel aansluiting?

Betrouwbare sites om de snelheid van uw verbinding te testen zijn:

<http://httpspeedtest.signet.nl>

<http://www.speedtest.net>

<http://speedtest.bbned.nl>

(gebruikliever niet de test op www.speedtest.nl, deze site is minder betrouwbaar)

Voor overige vragen van technische aard, kunt u terecht op het helpdesk gedeelte op onze website:

<http://wiki.signet.nl>

ALGEMEEN

Wat is glasvezel?

Door speciale processen en technieken wordt glasvezel (Fiber) vervaardigd. Deze technologie levert een kwalitatief hoogwaardige glasvezel op met een grote transmissiecapaciteit en een minimaal signaal verlies. De glasvezel (of fiber) is uiteindelijk een dunne draad van glas en is enorm sterk en buigzaam. De afmetingen van de vezel zijn bijna niet waarneembaar, zo dun als een haar. In de telecommunicatie wordt een speciaal gefabriceerde glasvezel gebruikt die supersnel lichtsignalen geleidt over grote afstanden en op een betrouwbare manier. Die lichtsignalen transporteren de gegevens, bijvoorbeeld voor internet, telefonie en televisie.

Wat is een open glasvezel netwerk?

Bij een open glasvezelnetwerk stelt de netwerkleverancier zijn netwerk beschikbaar aan meerdere dienstenaanbieders. Bij een open netwerk sluit u een contract af met de netwerkleverancier voor gebruik van de infrastructuur en met de Internet Service Provider voor de diensten (zoals internet toegang of VoIP) over dat netwerk.

Wie regelt het contract met de leverancier van het glasvezelnetwerk?

Wij kunnen als contactpersoon fungeren richting de leverancier van het glasvezelnetwerk. U hoeft daarna alleen het contract nog maar te ondertekenen.

signet b.v.
postbus 28049, 5602 ja eindhoven
science park 5218, 5692 eg son
t: +31 40 –707 4 907
f: +31 40 – 707 4 909
info@signet.nl

SIGNET.

rabobank 1137.71.061
iban nl81rabo0113771061
bic: rabonl2u
kvk 17089930
btw nl804326368b01
www.signet.nl

Waarom betaal ik 2x eenmalige kosten en 2 x maandelijkse kosten?

U sluit met de leverancier van het glasvezelnetwerk een contract af voor het gebruik van het netwerk.

Zij berekenen u eenmalige kosten voor de aansluiting van het netwerk naar uw lokatie en maandelijkse vastrecht kosten voor gebruik van de verbinding.

U sluit met ons, als Internet Service Provider, een contract af voor de diensten over het Internet.

Wij berekenen u eenmalige (aansluit) kosten en maandelijks de abonnementskosten.

Waarom zijn de kosten voor het vastrecht zo hoog?

Vastrecht is het bedrag dat u als gebruiker betaalt voor het gebruik van het netwerk, ongeacht hoe u uw verbinding gebruikt.

Het aanleggen van een glasvezel netwerk is zeer kostbaar, daarom zijn de kosten voor het vastrecht ook hoog.

Heeft de fiber Internetverbinding een overboeking?

Meestal niet, maar het verschilt per netwerk.

Welke hardware heb ik nodig voor een glasvezel verbinding?

Over het algemeen is een voor glasvezel geschikte router met vrije ethernetpoort voldoende voor een glasvezel verbinding.

Wat is de levertijd van het glasvezelnetwerk?

Wanneer er nog helemaal geen glasvezelnetwerk is aangelegd in uw omgeving, dan kan het hele traject inclusief het aanvragen van vergunningen tot 4 maanden duren.

Wat is de levertijd van de dienst?

Wanneer wij van de netwerkleverancier een bevestiging van oplevering hebben ontvangen, hebben wij gemiddeld nog 10 werkdagen nodig om de dienst te koppelen.

Welke diensten kan ik over de glasvezel verbinding afnemen bij Signet?

Internet toegang

Fiber Care

Netwerkoplossingen zoals IPsec VPN, Metro Ethernet Connect en IP-Private Network.

Back-up Online voor desktop en servers

Telefonie (Voice over IP), wat u een besparing tot wel 50% kan opleveren

PIN over IP

Meer informatie over onze producten en diensten leest u op onze website www.signet.nl

Kan ik gebruik maken van fax, pin en alarm over de glasvezel?

Pin en Alarm over het Internet is mogelijk. Neem voor een uitgebreide uitleg contact met ons op.

Kan ik meerdere diensten op 1 aansluiting afnemen?

Ja, afhankelijk van de dienst is het aan te bevelen dat u wel een aparte verbinding afsluit zodat de verkeersstromen elkaar dan niet beïnvloeden..

De abonnementen hebben een limiet in het dataverkeer. Wat bedoelen jullie daarmee?

Per maand mag u, afhankelijk van het gekozen abonnement, een x-aantal GB data verzenden en ontvangen.

De limiet is gebaseerd op 1/20, 1/10, 1/4 of 1/1 van de maximale capaciteit.

Wat houdt de fair use policy in?

Dat houdt in dat u bij ons alléén betaalt voor wat u verbruikt (dit betekent niet dat u gebruik moet maken van een lagere snelheid).

Wat is het verschil tussen 99,95%, 99,9%, 99,6% en 95% beschikbaarheidsgarantie?

Deze percentages geven het aantal uren per jaar weer dat u gegarandeerd toegang tot het Internet heeft.

Wat is het verschil tussen de abonnementen?

Binnen onze abonnementen maakt u zelf de keuze voor beschikbaarheidsgarantie, bandbreedte, gegarandeerde response tijden en helpdesk opties welke wij vastleggen in een service level agreement (SLA). Zo stelt u een abonnement samen wat bij uw bedrijf past.

signet b.v.
postbus 28049, 5602 ja eindhoven
science park 5218, 5692 eg son
t: +31 40 -707 4 907
f: +31 40 - 707 4 909
info@signet.nl

SIGNET.

rabobank 1137.71.061
iban nl81rabo0113771061
bic: rabonl2u
kvk 17089930
btw nl804326368b01
www.signet.nl

Kunnen meerdere huurders in een bedrijfsverzamelgebouw gebruik maken van 1 vezel?

Ja

Kan ik meerdere vestigingen aansluiten?

Internet toegang via het glasvezelnetwerk is op steeds meer locaties in Nederland leverbaar. Wij kunnen uw vestigingen binnen ons netwerk op een veilige manier met elkaar verbinden door gebruik te maken van andere netwerken.

Wat verandert er met mijn thuiswerkplek als het bedrijf op glas wordt aangesloten?

Het kan zijn dat de instellingen moeten worden aangepast voor die werkplek om verbinding met het bedrijf te kunnen maken.

Wat is IPv6?

De voorspelling is dat de IP adressen uit het huidige IPv4 systeem in 2013 "op" zullen zijn. Dit betekent dat dat er geen nieuwe apparatuur meer aangesloten kan worden op het Internet, dus dat er uiteindelijk bedrijven afgesloten zijn van het Internet. Maar ook bedrijven die wel over IPv4 adressen beschikken kunnen hinder ondervinden. Sommige diensten kunnen voor hen onbereikbaar worden. Daarom is een aantal jaar geleden IPv6 geïntroduceerd, een systeem dat weer nieuwe IP adressen beschikbaar stelt, voldoende tot in de verre toekomst. Behalve dat IPv6 bijna oneindig in IP adressen kan voorzien, zijn er nog een aantal verschillen maar ook verbeteringen ten opzichte van IPv4 zoals: Beter routing en netwerk-autoconfiguratie, overbodig maken van NAT (network address translation) en gegevensbeveiliging op IP-niveau. Voor meer informatie surft u naar www.ipv6-taskforce.nl

Waarom heb ik meerdere IP adressen nodig?

U kunt meerdere IP nummers nodig hebben wanneer u met meerdere apparaten (bijvoorbeeld servers) op het Internet aangesloten wilt zijn. Bij uw abonnement zit 1 IP adres inbegrepen.

12 augustus 2013

Op al onze aanbiedingen, overeenkomsten en leveringen zijn van toepassing de bij de kamer van koophandel te eindhoven gedeponeerde algemene voorwaarden onder nr.17089930 waarvan wij u op aanvraag kosteloos een exemplaar verstrekken. Zie ook www.signet.nl