

Onbezorgd internetten, televisie kijken en bellen

Hoe zorgt Lijbrandt Telecom hiervoor?

Om u als klant de beste internet-, televisie- of belervaring te bieden investeert Lijbrandt Telecom doorlopend in haar netwerk. Wij bouwen ons breedband netwerk volgens internationale standaarden. Hoeveel we in het netwerk moeten bijbouwen hangt af van het verwachte internet- of televisiegebruik. Dit bepalen we aan de hand van het verwachte aantal klanten en de ontwikkeling in het piekverkeer. Op basis van dit verwachte gebruik plannen we wanneer we moeten starten met het uitbouwen van het netwerk. Op deze manier kunnen wij de kwaliteit van de diensten hoog houden.

Sinds 1 januari 2013 is in de Telecommunicatiewet het onderwerp Netneutraliteit opgenomen. Dit betekent onder andere dat Lijbrandt Telecom, net als andere providers in ons land, binnen de internettoegangsdienst met uitzondering iets mag blokkeren. Ook moet Lijbrandt Telecom de verschillende verkeersstromen gelijk behandelen. Hierop zijn de volgende uitgangspunten gedefinieerd:

- De snelheid mag bij congestie (filevorming in het dataverkeer) in het netwerk worden beperkt, mits daarbij gelijke soorten verkeer gelijk worden behandeld.
- Een internetaanbieder mag onder voorwaarden ongevraagde communicatie en ander kwaadaardig internetverkeer blokkeren.
- Ten uitvoering van een wettelijk voorschrift of rechterlijk bevel mag de toegang worden belemmerd.

In het vervolg van dit stuk legt Lijbrandt Telecom u graag uit in hoeverre en waarom het gebruik maakt van de genoemde uitzonderingsmogelijkheden en wat u daar als eindgebruiker van merkt.

Meer informatie over de maatregelen om filevorming te beperken in het netwerk

Indien er een onverwacht hoge piek in het dataverkeer optreedt die afwijkt van de trend, kan het voorkomen dat er (lokaal) congestie optreedt. Ook bij een verstoring in het netwerk kan er congestie optreden. Om de kwaliteit van onze diensten Bellen, Interactieve TV en Internet zo veel mogelijk te garanderen is er voldoende bandbreedte beschikbaar. Congestie in het netwerk heeft daarom in de meeste gevallen geen invloed op de kwaliteit van deze diensten. U kunt in dat geval wel een tragere internetverbinding ervaren. Binnen het internetverkeer maken we echter geen onderscheid in verkeersstromen. Als er congestie optreedt, dan ondervindt iedereen dezelfde vertraging en zijn alle internetdiensten (bijv. browsen, e-mailen, streaming video) op dezelfde manier vertraagd. Net als bij filevorming op de weg.

Maatregelen bij Televisie van Lijbrandt Telecom

Interactieve Televisie van Lijbrandt Telecom is een IP-dienst die via een apart VLAN bij klanten wordt afgeleverd. Dit televisieverkeer wordt – als dat nodig is – voorgetrokken boven internetverkeer. Daarvoor is gekozen omdat het voor video zeer hinderlijk is als er kleine haperingen optreden, terwijl dat voor bijvoorbeeld een e-mail niet merkbaar is.

Maatregelen bij Telefonie van Lijbrandt Telecom

Telefonieverkeer van Lijbrandt Telecom krijgt binnen het netwerk voorrang op internetverkeer. Dat doen we omdat haperingen in een telefoongesprek zeer hinderlijk zijn en het telefoneren zelfs onmogelijk kunnen maken. De bandbreedte die nodig is voor een telefoongesprek is echter zo minimaal dat dit niet merkbaar is voor klanten.

Meer informatie over de beveiliging van internet en randapparatuur

Tegenwoordig kent het internet vele bedreigingen, zoals virussen, spyware, spam en andere gevaren. Een virusscanner is niet voldoende om al deze bedreigingen tegen te houden. Daarom beschermt Lijbrandt Telecom haar klanten en het netwerk met een aantal extra beveiligingsmaatregelen.

Internetdiensten en computers maken gebruik van zogenaamde “poorten” om met elkaar te praten. Elke poort heeft een nummer. Computers met verschillende operating systemen (OS), zoals Microsoft Windows, Apple OS X of Linux, gebruiken bepaalde poorten om bestanden te delen met andere computers. Malware (zoals virussen, wormen en Trojan horses) gebruiken ook andere poorten om zich te verspreiden over het internet. Voor uw veiligheid en die van andere internetgebruikers blokkeert Lijbrandt Telecom deze poorten volledig, zodat verspreiding van deze malware verminderd mogelijk is. We adviseren u om altijd door de fabrikanten ondersteunde OS-versies te gebruiken en deze regelmatig te updaten. Dit, in combinatie met een bijgewerkt antivirusprogramma, zorgt ervoor dat bekende veiligheidslekken zoveel mogelijk gedicht zijn.

Uw aansluiting tijdelijk in quarantaine

Als er misbruik wordt geconstateerd vanaf uw aansluiting, veroorzaakt door bijvoorbeeld virussen, kan Lijbrandt Telecom uw internettoegang blokkeren. Lijbrandt Telecom plaatst dan uw internaansluiting in quarantaine. In deze beveiligde omgeving kunt u nog maar een beperkt aantal internetpagina's bezoeken. Dit zijn bijvoorbeeld pagina's die u kunnen helpen een virusbesmetting te verwijderen.

Bescherming tegen een (Distributed) Denial-of-Service (DDoS) aanval

Als er een DDoS-aanval vanaf internet op het Lijbrandt Telecom netwerk plaatsvindt, kunnen wij ingrijpen door het kwaadaardige verkeer te onderscheppen. Daarbij kijken wij naar patronen om kwaadaardig verkeer van legitiem verkeer te kunnen onderscheiden en te blokkeren. Hiermee beschermt Lijbrandt Telecom haar netwerk en verminderen wij het risico op grootschalige dienstonderbreking voor alle klanten.

Meer informatie over het tegengaan van ongewenste berichten ('spambestrijding')

Wereldwijd is een groot deel (geschat wordt wel meer dan 90%) van het e-mailverkeer ongewenst verkeer. U, maar ook Lijbrandt Telecom, heeft er groot belang bij dat er wordt gezorgd dat deze 'spam' zoveel mogelijk van het netwerk geweerd wordt. Niet alleen voorkomen wij daarmee dat uw e-mailboxen snel vol raken, maar ook dat Lijbrandt Telecom op een zwarte lijst komt ("blacklisting") waardoor u, maar ook andere klanten van Lijbrandt Telecom, geen e-mailberichten meer kunnen versturen. Lijbrandt Telecom treft daarom maatregelen om zoveel mogelijk spam tegen te gaan.

"Blacklisting" van uitgaand e-mailverkeer

Als er spam vanaf uw aansluiting wordt verstuurd, vaak buiten uw medeweten om, kan Lijbrandt Telecom de toegang tot uw e-mailaccount of uw aansluiting blokkeren. Wilt u weten wat u moet doen om een blokkade op te heffen, dan kunt u contact opnemen met onze klantenservice.

Blokkade poort 25

Poort 25 (SMTP) wordt gebruikt door e-mailprogramma's als Outlook om e-mailberichten te versturen. Deze poort wordt ook gebruikt door malware om spam te versturen. Om te voorkomen dat andere partijen Lijbrandt Telecom op een blacklist zetten vanwege spam afkomstig van haar klanten, blokkeren wij een deel van het uitgaande verkeer op poort 25. Poort 25 kunt u daarom alleen gebruiken om connectie te maken met onze mailservers. Klanten met een eigen mailserver kunnen de mailservers van Lijbrandt Telecom gebruiken als mail relay server. Op deze manier kunt u met uw eigen mailserver toch via poort 25 e-mail versturen.

Naleving wettelijke verplichtingen

Tot slot zorgt Lijbrandt Telecom voor de uitvoering van wettelijke maatregelen. Wij zullen toegang tot bepaalde bestemmingen nooit blokkeren, tenzij wetgeving of een gerechtelijk bevel ons daartoe dwingt.