

INTERNET ACCESS EN HOSTING

XS4ALL

Bedrijfsportret

Voorwoord

Voor u ligt het bedrijfsportret 2003 van XS4ALL Internet B.V. Het geeft u een idee van wat u het komende jaar kunt verwachten van XS4ALL en laat zien waar we tien jaar na onze oprichting staan.

XS4ALL werd in 1993 opgericht en was de eerste internetprovider voor particulieren in Nederland. In mei 2003 bestaat XS4ALL tien jaar.

Onze ambitie is al tien jaar de beste, meest innovatieve en maatschappelijke

betrokken internetprovider van Nederland te zijn en te blijven. Hierbij staan kwaliteit van dienstverlening, privacy van klanten en veiligheid van techniek altijd voorop.

We proberen de perfecte mix te bereiken tussen idealisme en zakelijkheid. Door professioneel, autonoom, betrokken en integer te werken denken we de relaties met klanten het beste te kunnen waarborgen en de continuïteit van het bedrijf veilig te stellen.

In dit bedrijfsportret besteden we aandacht aan ons tienjarig bestaan en de peilers van tien jaar succes. Echter, het verleden is vooral relevant met het oog op de toekomst: we zijn en blijven gericht op het vormgeven van de toekomst van internettend Nederland.



drs. ing. J.H. Pelleboer,
algemeen directeur



Terugblik op 2002

In 2002 heeft XS4ALL haar financiële doelstellingen ruimschoots behaald. De afzet van diensten is met 44 procent gegroeid naar EUR 39,8 mln. De winst voor belasting is met 88 procent gestegen naar EUR 4,2 mln.

XS4ALL heeft in 2002 een aantal nieuwe breedbanddiensten geïntroduceerd. Met Business DSL biedt XS4ALL professionals en het midden- en kleinbedrijf een hoogwaardige, zakelijke breedband internettoegang met een zeer hoog service niveau,

dat wordt vastgelegd in heldere service level agreements.

De dienst Power ADSL biedt particulieren die hoge eisen stellen aan hun internetverbinding een download snelheid tot 8 megabit per seconde. Lite ADSL geeft de lichte internetgebruikers een redelijke snelheid voor een vaste, lage prijs. Het antispamfilter is geïntroduceerd en wordt door 20 procent van onze klanten gebruikt. Als eerste provider in Nederland biedt XS4ALL haar klanten IP versie 6 (IPv6) aan

voor testdoeleinden. In 2002 experimenteerde XS4ALL voor het eerst met DSL-TV, televisie via breedband (ADSL). De telefonische bereikbaarheid, het aandachtspunt voor XS4ALL in 2002, is aanzienlijk verbeterd.

De reclamecampagne 'XS4ALL – de professionals' heeft de naamsbekendheid van XS4ALL bij zakelijke klanten aanzienlijk vergroot. Ook buiten de Randstad herkennen professionele internetters XS4ALL steeds vaker als een betrouwbare partner. XS4ALL blijft investeren in vergroting van de naamsbekendheid door middel van heldere campagnes, die de kern van onze bedrijfsfilosofie uitdragen.

Ook in 2002 heeft XS4ALL zich actief gemengd in maatschappelijke discussies over onder meer vrijheid van meningsuiting en verantwoord internetgebruik. XS4ALL is al enige jaren verwickeld in een langdurige juridische strijd tegen de Church of Scientology, bedoeld om de vrijheid van meningsuiting van onze klanten te beschermen. Ook de rechtzaak die Deutsche Bahn tegen XS4ALL aanspande om de website van het tijdschrift 'Radikal' van internet te verbannen, draaide om de vraag hoe ver de vrijheid van meningsuiting op internet reikt. Met de geruchtmakende rechtszaak tegen spammer AbFab wil XS4ALL gunstige wetgeving rond ongevraagde reclamemail afdwingen.

XS4ALL heeft haar jarenlange strijd voor toegang tot de kabel op een laag pitje gezet, nu KPN heeft besloten ADSL diensten in vrijwel het gehele land aan te bieden. Volgens XS4ALL is ADSL hiermee een volwaardig alternatief geworden voor kabeltoegang, zowel voor breedband internet als voor TV.

XS4ALL verwacht in 2003 opnieuw winst te maken door uitbreiding en verbetering van haar dienstverlening. Uitgangspunten als ruisvrije diensten (silent service), kwaliteit, privacy en veiligheid blijven daarbij altijd voorop staan. Klanten appreciëren deze uitgangspunten. De klanten van XS4ALL, die zeer trouw zijn, waarderen

de dienstverlening van hun provider met een 8,2 (Bron: Intromart, juli 2002).



Speel in de voorhoede

van vooruitzien

Streef elke horizon

verwoed voorbij

en laat zien

wat er zich

afspeelt

op de

bandbreedte

van je bezieling

Peilers van 10 jaar succes

XS4ALL viert in mei 2003 haar tienjarig bestaan. XS4ALL was de eerste internet-provider voor particulieren in Nederland, en heeft een stevige positie in de Nederlandse markt voor internet acces. Het bedrijf is al sinds 1996 winstgevend en zal dat naar verwachting ook in de toekomst blijven. Een aantal solide en goed gemanagede uitgangspunten hebben bijgedragen aan deze continuïteit. Voor XS4ALL is maatschappelijk betrokken en verantwoord ondernemen een vanzelfsprekendheid. Vooral uit idealisme, maar

ook omdat zij gelooft dat bedrijven die openheid van zaken bieden over hun bedrijfsactiviteiten en hun betrokkenheid tonen, uiteindelijk een beter bedrijfsresultaat genereren. XS4ALL beschermt de privacy van haar klanten en springt in de bres voor organisaties en individuen wier vrijheid van meningsuiting bedreigd wordt. Zij eist haar plek op in het publieke debat rond de ontwikkeling van infomatie- en communicatietechnologie en draagt zelf actief bij aan het vormgeven van de toekomst van internet.

HOE HET 10 JAAR GELEDEN BEGON ■

In de periode vóór 1993 was een internetverbinding extreem duur en bovendien voorbehouden aan universiteiten en internationale bedrijven. Een groepje pioniers, onder wie Felipe Rodriguez en Rop Gonggrijp, vonden dat ook particulieren toegang moesten krijgen tot internet en richtten XS4ALL (access for all) op.

Op 1 mei 1993 startte XS4ALL voor het publiek en zo was de eerste Nederlandse ISP voor particulieren een feit. De enorme belangstelling onder het publiek voor internet toegang kwam als een verrassing, zelfs voor XS4ALL. Al snel kon XS4ALL het aantal aanvragen voor een

internetverbinding nauwelijks nog verwerken. De eerste dag alleen al meldden zich 500 klanten aan. Inmiddels vertrouwen naast duizenden particuliere klanten ook tienduizenden zakelijke klanten op XS4ALL als professionele provider van access en (web)hosting diensten.

In de tweede helft van de jaren '90 was breedbandtechnologie sterk in opkomst. Veel 'heavy users' stapten over van internet via de analoge telefoonlijn naar internet via de kabel. XS4ALL wilde haar positie in de markt voor internet acces verstevigen en zeker stellen voor de toekomst. De stap om, behalve via inbelverbindingen, ook via breedbandtechnologie internettoegang

aan te bieden was hiervoor essentieel. XS4ALL ging op zoek naar een sterke partner met wie intensief kon worden samengewerkt op dit vlak. Na uitgebreide oriëntatie bleek Koninklijke PTT Nederland (KPN) de beste partij. Sinds 1998 is XS4ALL een volle dochter van KPN.

Voor de oprichters en medewerkers van XS4ALL was het van groot belang dat XS4ALL haar cultuur en identiteit zou kunnen bewaren. In een governance-overeenkomst is vastgelegd dat XS4ALL, ook als dochter van KPN, zelfstandigheid en eigen verantwoordelijkheid op het gebied van technologische ontwikkeling en woordvoering behoudt. Ze kiest zelf hoe zij zich

maatschappelijk profileert, bijvoorbeeld op het gebied van security, privacy, spam, vrijheid van meningsuiting, opslag van verkeersgegevens en verantwoord justitieel aftappen. Daarnaast heeft XS4ALL de ruimte om, op het gebied van technische architectuur en infrastructuur, een innovatieve rol binnen de internetgemeenschap te blijven spelen. Dit houdt onder andere in dat XS4ALL ook met concurrenten van KPN zaken kan (blijven) doen, bijvoorbeeld als het gaat om andere DSL-leveranciers of inkoop van bandbreedte.

CONTINUÏTEIT IS DE BASIS ■

Continuïteit van dienstverlening is een belangrijk criterium bij de keuze voor een

internetprovider. XS4ALL heeft alle voorzorgsmaatregelen getroffen om de continuïteit van verbindingen en servers te waarborgen. Zo blijven klanten altijd online en hun websites altijd bereikbaar.

De continuïteit van XS4ALL Internet B.V. is ook gewaarborgd, zowel technisch als financieel, door moederbedrijf KPN. KPN biedt XS4ALL de mogelijkheid in een zeer vroeg stadium te participeren in de ontwikkeling van kapitaalintensieve diensten die de toekomst van internet mede bepalen. XS4ALL heeft klanten in de particuliere en zakelijke markt die zowel access- als hostingdiensten afnemen. Deze spreiding over twee verschillende

marktsegmenten die deels verschillende diensten afnemen, vormt een solide basis in economisch instabiele tijden. Veertig procent van de omzet van XS4ALL is afkomstig van de particuliere markt, zestig procent van de zakelijke markt.

Kwaliteit heeft volgens XS4ALL een prijs. XS4ALL vraagt een redelijke prijs voor goede dienstverlening en doet niet mee met gratis internet en prijsvechten. Haar filosofie is 'fair trade'.

VEILIGHEID BOVEN ALLES

XS4ALL besteedt veel aandacht aan de beveiliging van haar netwerk, producten en diensten. Maar, 100 procent veiligheid

bestaat niet op internet. Daarom informeert XS4ALL gebruikers steeds over risico's en biedt klanten waar mogelijk oplossingen om hun eigen websites en verbindingen te beveiligen. Zo geeft XS4ALL sinds 2000, als eerste internetprovider in Nederland, al haar klanten een gratis virusscanner en firewall.

Privacy op internet is van groot belang, en moet in de visie van XS4ALL waar mogelijk worden gewaarborgd. In 2002 heeft XS4ALL de discussie over spam aangewakkerd en ook in de komende jaren zal zij zich sterk maken voor het principe opt-in. Dit principe houdt in dat internetgebruikers zelf van te voren aangeven dat zij informatie

over een bepaald onderwerp, of informatie van een specifieke verzender, willen ontvangen. Dit in tegenstelling tot opt-out, waarbij pas achteraf kan worden aangegeven dat bepaalde informatie ongewenst is.

In haar privacy statement en in de algemene voorwaarden belooft XS4ALL de gegevens van haar klanten te beschermen. XS4ALL vraagt haar klanten niet om hun geslacht, beroep of geboortedatum, maar registreert naam, adres en woonplaats uitsluitend om rekeningen toe te kunnen sturen. XS4ALL stelt de gegevens van de klanten niet ter beschikking aan derden, niet in geïndividualiseerde en niet

in geaggregeerde vorm, behalve in het geval van een wettelijke vordering. In de zomer van 2002 heeft XS4ALL een onafhankelijke functionaris voor de gegevensbescherming aangesteld. Vragen over het privacy-beleid van XS4ALL kunnen gebruikers stellen via privacy@xs4all.nl

BEDRIJFSCULTUUR & BETROKKEN MEDEWERKERS

De medewerkers van XS4ALL zijn zeer betrokken bij het bedrijf en voelen zich verbonden met internet. Veelal behoren zij zelf tot de hechte (inter-)nationale gemeenschap van technisch georiënteerde mensen, systeembeheerders en webdesigners die een leidende rol in de

ontwikkeling van internet vervullen. Voor een bedrijf in een technische branche is het percentage vrouwelijke medewerkers opvallend hoog: 31 procent aan het begin van 2003. Zij vervullen functies van laag tot hoog in de organisatie. Twee van de vijf leden van het managementteam zijn vrouw.

XS4ALL biedt haar werknemers prima arbeidsvoorwaarden, goede doorgroei-mogelijkheden en besteedt veel aandacht aan training en opleiding. Het verloop onder medewerkers is mede daardoor erg laag. Veel van hen werken al vijf jaar of langer voor XS4ALL. Het zijn toonaangevende professionals van wie velen

zich hebben gespecialiseerd in internet, in de technologie en in de maatschappelijke vraagstukken die met internet te maken hebben. Door de bevoegenheid van haar medewerkers onderscheidt XS4ALL zich van veel andere ISP's in Nederland. De medewerkers van XS4ALL figureren ook zelf in de reclamecampagne 'XS4ALL – de professionals'. Doel van de merkcampagne is te laten zien dat XS4ALL een provider voor professionals is, waar trotse en eigenzinnige mensen werken die weten waar ze over praten. Het imago van XS4ALL is een directe afgeleide van haar identiteit.

In een tijd waarin steeds meer mensen

telewerken en flexplekken steeds populairder worden, gaat XS4ALL tegen de stroom in. Onder het motto 'Maak van je werkplek een thuisplek' hebben medewerkers een persoonlijk beeld of idee aangedragen, dat zij graag op hun werkplek verwezenlijkt wilden zien in de vorm van een orgineel kunstwerk. Verschillende kunstenaars hebben een bijdrage geleverd aan dit project en creatieve invulling gegeven aan de ideeën van de medewerkers van XS4ALL. De beeldcollectie is online te bezichtigen.

ALTIJD OP ZOEK NAAR INNOVATIE ■

Door de hechte bedrijfscultuur, haar plaats in de internationale internet-

gemeenschap en medewerkers met kennis van internet op hoog niveau kan XS4ALL snel nieuwe internetdiensten ontwikkelen.

Als eerste breedbandprovider in Nederland heeft XS4ALL in 2002 haar netwerk geschikt gemaakt voor 'IP versie 6', de nieuwe techniek om vrijwel ongelimiteerd individuele IP-adressen toe te wijzen. Na een testoproep maakten al snel ruim 600 klanten van XS4ALL gebruik van IPv6. XS4ALL verwacht dat de protocollen IPv4 en IPv6 de komende tien jaar naast elkaar zullen blijven bestaan. De vroegtijdige introductie van IPv6 door XS4ALL is bedoeld om een aandeel te leveren in een

vlekkeloze overgang van internet op IPv6, en om professionals de mogelijkheid te bieden kennis te maken met de nieuwste technieken.

Met haar mobiele internetdiensten loopt XS4ALL voorop in de Nederlandse internetbranche. De rechtstreekse koppeling van XS4ALL met het GPRS-netwerk van KPN is uniek in Nederland en maakt het voor klanten mogelijk overal te internetten en e-mail te verzenden en ontvangen. Met deze dienst kunnen klanten zelfs het journaal bekijken via hun mobiele telefoon.

In 2003 wordt het webhosting portfolio aangepast en worden nieuwe applicaties

ontwikkeld voor internet in combinatie met mobiele telefonie. XS4ALL participeert tevens in een proef van KPN, waarbij huishoudens worden aangesloten op een glasvezelverbinding waarmee snelheden tot 10 megabit per seconde kunnen worden gehaald ('Fiber to the Home'). Daarnaast doet XS4ALL ervaring op met DSL-TV door middel van een aantal technische proeven. Tijdens deze technische proeven konden Nederlandse internetgebruikers een aantal televisiekanalen bekijken via hun DSL verbinding.

Ook werkt XS4ALL aan mogelijkheden om internetgebruikers in staat te stellen zelf met beeld signalen via DSL aan de gang te

gaan. XS4ALL zal in 2003 blijven investeren in technologie om breedbandige content te distribueren via ADSL-verbindingen. XS4ALL denkt dat televisie via DSL een aantrekkelijke aanvulling op kabeltelevisie kan vormen.



www.deprofessionals.nl
www.beeldcollectie.xs4all.nl
www.dsltv.nl



Verenig de tijd

Verhef het gewone

Wervelstorm achter de schermen

Vind je draai

in eigenzinnigheid

Perfekte mix tussen idealisme en zakelijkheid

VITALE INFRASTRUCTUUR

Internet is, na een razendsnelle opmars, een onmisbaar onderdeel van het dagelijks leven geworden. XS4ALL is zich terdege bewust van het feit dat ze bouwt aan de vitale maatschappelijke en zakelijke infrastructuur, en ziet voor zichzelf een speciale verantwoordelijkheid in de ontwikkeling van internet. Door technologische innovatie, goede voorlichting en kennisoverdracht wil XS4ALL bijdragen aan verantwoord internetgebruik. XS4ALL beschouwt zichzelf als een luis in de pels

van de overheid en politiek, daar waar het gaat om privacy, cybercrime, censuur, aftappen en veiligheid op internet. XS4ALL schuwt het publieke debat en een gang naar de rechtbank niet.

TRANSPARANT PIONIEREN

XS4ALL is nog altijd een pioniersclub. Opgericht door techneuten, groot geworden in de internetgemeenschap en toonaangevend in Nederland en daarbuiten door de kwaliteit van haar (inter-)netwerk en het beheer ervan, legt XS4ALL voort-

durend verantwoording af in een internationale gemeenschap van 'peers' over haar technische prestaties. Ze profiteert zo optimaal van de collectieve intelligentie van de internetgemeenschap. XS4ALL is dus meer dan alleen een internetprovider. Ze hecht veel belang aan openheid en transparante techniek. Door nieuwe hoogwaardige technologieën te ontwikkelen en samen met de internetgemeenschap te testen, bouwt zij samen met klanten actief mee aan de toekomst van internet. Klanten profiteren van deze permanente zoektocht naar nieuwe technologie, want XS4ALL stelt geteste en bewezen oplossingen altijd aan hen ter beschikking.

SILENT SERVICE & TRANSPARANTIE

Onze service is 'silent'. XS4ALL streeft naar een niveau van dienstverlening waarbij continuïteit, kwaliteit, privacy en veiligheid waar mogelijk zijn gewaarborgd. XS4ALL wil een stille partner zijn op het gebied van internet: diensten moeten altijd werken en klanten mogen zo min mogelijk last hebben van 'ruis'. Die gedachte vertaalt zich op allerlei terreinen. XS4ALL doet haar uiterste best altijd optimale toegang te bieden, biedt haar klanten de informatie en de middelen zichzelf te beschermen tegen virussen en spam en bestookt haar klanten niet met reclame of andere vormen van ongevraagde informatie.

EIGEN VERANTWOORDELIJKHEID

Een belangrijk onderdeel van de bedrijfsfilosofie van XS4ALL is eigen verantwoordelijkheid. Klanten van XS4ALL zitten dan ook waar mogelijk zelf aan de knoppen. XS4ALL biedt allerlei vormen van aanvullende dienstverlening die via het Self Service Centre kunnen worden geactiveerd. Klanten bepalen zelf of ze er gebruik van maken of niet.

Alle medewerkers van XS4ALL, ongeacht hun positie binnen het bedrijf, dragen medeverantwoordelijkheid voor de dienstverlening. Medewerkers van XS4ALL voelen zich vertegenwoordigers van degenen die afhankelijk zijn van hun diensten.

Ze staan in nauw contact met de klanten. Klanten van XS4ALL zijn vaak bovengemiddeld geïnformeerd over ontwikkelingen op de internetmarkt en weten wat ze willen. Het zijn professionals die internet gebruiken voor zakelijke en privédoeleinden.

INTEGRITEIT & GEDEGENHEID

XS4ALL heeft nooit geloofd in de 'nieuwe economie'. Eerst marktaandeel verwerven en daarna pas kwaliteit leveren, is niet de manier waarop wij zaken willen doen. Bij XS4ALL staat de goede werking van de techniek voorop. Pas als een dienst of product optimaal is getest en bewezen, wordt deze in gebruik genomen en aan

klanten aangeboden. XS4ALL heeft de afgelopen 10 jaar een geleidelijke groei doorgemaakt, van kleine start up naar de huidige omvang van 130.000 klanten en een jaaromzet van EUR 39,8 mln. Deze integere en gedegen vorm van ondernemen zorgt ervoor dat XS4ALL nu al ruim tien jaar een gezond en winstgevend bedrijf is dat de zekerheid van continuïteit kan bieden.

MAATSCHAPPELIJK DEBAT

De afgelopen jaren heeft XS4ALL actief bijgedragen aan het debat over privacy, spam, het toegankelijk maken van de kabel voor meerdere providers en over wetgeving die providers verplichten

hun netwerken aftapbaar te maken. Op de website staat een [online archief](#) met alle publicaties over XS4ALL.

VRIJHEID VAN MENINGSUITING

XS4ALL heeft zich altijd gemengd in maatschappelijke discussies over vrijheid van meningsuiting, ook op internet. Bijvoorbeeld door de langdurige rechtsgang tegen Scientology. Deze organisatie wilde XS4ALL dwingen kritische geluiden over Scientology te verwijderen van homepages van haar klanten. XS4ALL vindt dat een provider geen boodschap aan de boodschap moet hebben. XS4ALL oordeelt daarom niet zelf over de inhoud van websites, maar vraagt bij twijfel altijd de

mening van een rechter. Ook in de zaak 'Radikal' was dit het geval. Deutsche Bahn eiste dat XS4ALL een aantal artikelen op de website van het Duitse tijdschrift 'Radikal' ontoegankelijk zou maken. XS4ALL was er niet zeker van dat de desbetreffende artikelen inderdaad onrechtmatig waren en liet de zaak voor de rechter komen. De rechter oordeelde dat de artikelen inderdaad onrechtmatig waren. XS4ALL heeft de toegang tot de artikelen daarna geblokkeerd.

XS4ALL & SPONSORING

XS4ALL steunt sinds haar oprichting initiatieven en organisaties die opkomen voor de vrijheid van meningsuiting en de

rechten van de burgers in de digitale samenleving. Vaak gaat het om organisaties die elders moeilijk gehoor kunnen vinden, zoals het onafhankelijke radio-station B92 uit Belgrado. Maar ook domovina.net, een organisatie die de zittingen van het Joegoslavië-tribunaal online uitzendt, kan rekenen op steun van XS4ALL.

Een ander voorbeeld is Bits of Freedom, een Nederlandse digitale burgerrechten organisatie. Bits of Freedom houdt zich bezig met onderwerpen als auteursrecht, de balans tussen opsporing en privacy en vrijheid van meningsuiting. Via [de website](#) en een nieuwsbrief ontsluit, bundelt en

becommentarieert Bits of Freedom relevante nieuwe ontwikkelingen. Door de oprichting in juni 2002 van een Europese coalitie van digitale burgerrechtenorganisaties, European Digital Rights (Edri) is Bits of Freedom nauw betrokken bij ontwikkelingen op het gebied van Europese wetgeving. Door het bijwonen van en spreken tijdens conferenties onderhoudt Bits of Freedom een uniek internationaal kennisnetwerk. XS4ALL doneert jaarlijks 1 euro namens iedere XS4ALL-klant die via het [Service Centre](#) aangeeft te sympathiseren met de doelstellingen van de stichting. Een overzicht van door XS4ALL [gesponsorde projecten](#) vindt u op de website.

NETKWESTIES

XS4ALL is uitgever van [Netkwesties](#), een magazine over vrijheid, rechten en regels op het internet. De doelstelling van Netkwesties is het stimuleren van een publiek debat over privacy en vrijheid op internet. Het maandelijkse magazine heeft een onafhankelijke redactie en is voor iedereen toegankelijk via internet.



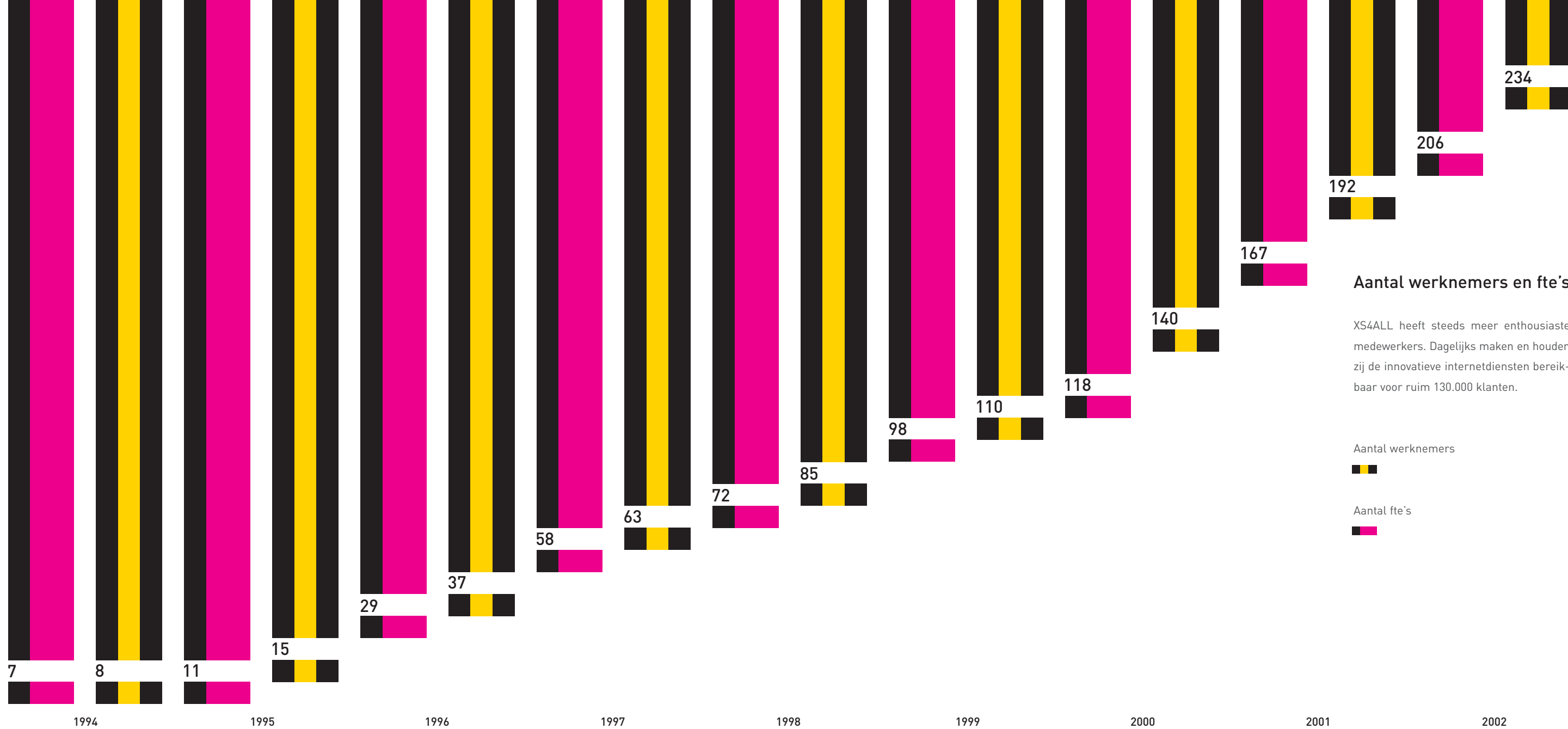
www.xs4all.nl/nieuws/media

www.bof.nl

<https://service.xs4all.nl>

www.xs4all.nl/overxs4all/sponsoring

www.netkwesties.nl





Verdrijf wat onvolkomen is

Verbaas door heel veranderlijk

constant te kunnen zijn

Professionele diensten voor professionele gebruikers

XS4ALL biedt een compleet portfolio van diensten voor internettoegang, webhosting en ontwerp van websites. Zo biedt XS4ALL voor alle internetvragen een oplossing. XS4ALL ontwikkelt diensten die het gebruik van internet als informatie- en communicatiemedium stimuleren. XS4ALL beschouwt haar klanten als rationele internetters die bewust kiezen voor premium kwaliteit.

INTERNET TOEGANG

De toekomst van internet ligt in snelle

breedbandverbindingen, mobiel internet, streaming van content en voice. XS4ALL biedt internettoegang via ADSL, ISDN-LAN en het dial-up standaardabonnement. ADSL is een 'best effort' dienst die uitermate geschikt is voor professionele particulieren. Voor de zakelijke markt biedt XS4ALL Business DSL.

BUSINESS DSL

Business DSL is een professionele internetverbinding met een hoge gegarandeerde bandbreedte en aanvullende

service level agreements voor bedrijven. Business DSL is speciaal ontworpen om bedrijfsnetwerken te voorzien van snel internet. Vele malen sneller dan ISDN, voordeliger dan een vaste verbinding en met een vergelijkbaar kwaliteitsniveau. Business DSL kan tot 500 werkplekken op een veilige manier met internet en bedrijfsnetwerken verbinden. De grote capaciteit van de verbinding brengt nieuwe toepassingen binnen handbereik. Bijvoorbeeld razendsnel downloaden of versturen van grote bestanden met informatie of afbeeldingen. Maar ook audio- en video-toepassingen en internetconferencing zijn met business DSL geen probleem meer. De permanente internetverbinding biedt

24 uur per dag toegang tot (delen van) het bedrijfsnetwerk of een extranet voor klanten, medewerkers die thuis werken of andere bedrijfsvestigingen.

XS4ALL biedt Business DSL abonnementen met verschillende snelheden en overboekingswaarden. De overboekingswaarde bepaalt in hoeverre de snelheid op het DSL-netwerk wordt gedeeld met andere gebruikers. In de praktijk beïnvloedt een grote overboekingswaarde nauwelijks de snelheid van de verbinding. Maar als een gegarandeerde snelheid tijdens piekuren belangrijk is voor een organisatie, dan adviseert XS4ALL een lagere overboekingswaarde.

Meer informatie over [Business DSL](#) leest u op de website.

ADSL

Vanaf 1999 was XS4ALL betrokken bij de eerste experimenten met ADSL in Nederland door KPN. Inmiddels heeft XS4ALL ruim 80.000 ADSL-klanten.

ADSL is een snelle internetverbinding voor een vast bedrag per maand, ongeacht hoe lang de verbinding met internet openstaat. Internetgebruikers die via een analoge of ISDN-lijn met internet verbonden zijn, kunnen met ADSL maandelijks tientallen euro's aan telefoonkosten besparen. ADSL is een 'best effort' dienst. Dat betekent dat

er geen garanties worden gegeven binnen welke periode een eventuele storing wordt verholpen. ADSL is een stabiele internetverbinding, die wordt gebruikt door honderdduizenden mensen in Nederland. Voor professionele particulieren biedt XS4ALL ADSL-verbindingen via KPN en bbnd. XS4ALL levert ADSL in de varianten Lite, Basic, Fast en Power.

Lite ADSL is vooral geschikt voor mensen die regelmatig op internet zijn om informatie te zoeken. Basic ADSL is een goede keuze voor mensen die vaak en snel op internet willen surfen en daarnaast veel grote bestanden willen e-mailen of downloaden, bijvoorbeeld thuiswerkers. Fast

www.xs4all.nl/diensten

ADSL is interessant voor freelancers, of mensen die nog sneller willen internetten, muziek willen downloaden of thuis een netwerk willen aanleggen. Power ADSL is op dit moment de allersnelste breedbandverbinding voor particulieren, met een download snelheid van maar liefst 2 tot 8 megabit per seconde en een upload snelheid van 512 kilobit per seconde. Meer informatie over ADSL leest u via de speciale [ADSL website](#) van XS4ALL.

MOBIEL INTERNET

Als enige provider in Nederland heeft XS4ALL een rechtstreekse koppeling met het GPRS-netwerk van KPN. Klanten van XS4ALL kunnen overal internetten, e-mail

verzenden en ontvangen en het journaal bekijken via de mobiele telefoon. Om gebruik te maken van de mobiele diensten van XS4ALL is een GPRS-geschikte mobiele telefoon of een speciale GPRS PC-kaart en een abonnement op Internet Everywhere nodig. Een belangrijk voordeel van GPRS is dat alleen nog betaald wordt voor de hoeveelheid dataverkeer en niet voor de tijdsduur van de verbinding. Zo bereikt XS4ALL voor haar GPRS klanten hetzelfde als met ADSL: always on-line zonder de druk van een met de tijd oplopende rekening.

STRIJD OM KABEL TOEGANG

XS4ALL is van mening dat internet-

gebruikers toegang tot internet moeten kunnen krijgen via de verbinding van hun keuze. Daarom strijdt XS4ALL al geruime tijd voor het openstellen van de kabel voor andere providers dan de kabelexploitant zelf.

In 2002 heeft KPN besloten haar ADSL netwerk beschikbaar te maken in 85 procent van Nederland. Hiermee is ADSL een volwaardig alternatief voor kabeltoegang geworden. Toch blijft XS4ALL aandringen op vrije kabeltoegang. XS4ALL hoopt dat de beslissing van KPN om ADSL in vrijwel heel Nederland beschikbaar te maken een extra reden is voor kabelbedrijven uit zichzelf hun netwerk toegankelijk te maken voor derden.

INTERNET HOSTING

Het uitgebreide hostingportfolio van XS4ALL biedt veel mogelijkheden. Van Shared webhosting onder Free BSD (UNIX) of Windows voor eenvoudige websites (Basic, Advanced en Professional website) tot Dedicated hosting of Dedicated Servers onder FreeBSD, LINUX of Windows voor complexe en veeleisende websites.

COLOCATING EN DEDICATED SERVERS

Met Colocating houden klanten zelf de touwtjes in handen. Bedrijven kunnen hun eigen servers onderbrengen in het hypermoderne cybercenter van XS4ALL. In deze professionele ruimte zijn alle risico's op calamiteiten tot een minimum beperkt

door klimaatbeheersing, brandpreventie en betrouwbare stroomvoorziening. Alle servers zijn via het dubbel uitgevoerde gigabit-netwerk via SARA en Teletcity rechtstreeks aangesloten op de Amsterdam Internet Exchange (AMS-IX) en verschillende internationale verbindingen. Meer informatie over de hostingdiensten en Colocating, leest u op de website van XS4ALL onder [zakelijke diensten](#).

MAATWERK

De afdeling Maatwerk geeft professioneel advies bij meer ingewikkelde en omvangrijke internetvraagstukken. De medewerkers van dit team kunnen vanuit hun expertise bedrijven adviseren over bijvoor-

beeld internettoegang op verschillende locaties van één bedrijf, of over ADSL-verbindingen voor telewerken.

De afdeling biedt klanten met complexe internetvragen een persoonlijk aanspreekpunt en heeft ruime ervaring met oplossingen op maat. XS4ALL heeft bijvoorbeeld een schip voorzien van internettoegang. Samen met partners heeft ze Virtual Private Networks (VPN) gecreeërd voor organisaties om bedrijfsgevoelige informatie veilig via internet te kunnen uitwisselen tussen verschillende locaties. Daarnaast heeft XS4ALL grote serverparken opgezet voor online gaming en verzorgt zij regelmatig de streaming

www.xs4all.nl/adsl

www.xs4all.nl/diensten

(uitzending van beelden via internet) van grote evenementen.

WEBSITE DEVELOPMENT

Veel bedrijven zoeken een betrouwbare partner die toegang tot internet biedt en hun website kan ontwerpen en hosten. Daarom biedt XS4ALL Website Development. Het team Website Development maakt websites voor kleinere en grote organisaties. Het team integreert design met geavanceerde technieken en Content Management Systemen (CMS). Zo ontstaan stijlvolle websites die tevens interactief, stabiel en toekomstvast zijn. Naast webdesign verzorgt het team navigatie-ontwerp en streaming media. Ook schrijft

het teksten voor websites. Het team programmeert tevens interactieve scripts en verzorgt de programmatuur van het CMS. De content van de website kan worden gekoppeld aan databases, zodat de opdrachtgever zelf zijn teksten en afbeeldingen eenvoudig kan aanpassen. Het Website Development team werkt zoveel mogelijk met open source software applicaties. Deze zijn rechtenvrij, waardoor de kosten voor webdesign laag blijven. Door de keuze voor open source is de opdrachtgever niet afhankelijk van een specifiek platform of een bepaalde leverancier. Meer informatie over Website Development en Maatwerkdiensten leest u op de webpagina's [zakelijke diensten](#).

VERKOOPKANALEN

XS4ALL hanteert een 'multichannel strategie' voor de verkoop van haar diensten. Dit houdt in dat klanten op verschillende manieren onze diensten kunnen bestellen. Zo kunnen klanten diensten afnemen via de website, via reguliere persoonlijke en telefonische verkoop en via een solide netwerk van professionele resellers die in hun winkels (delen van) het XS4ALL portfolio aan klanten aanbieden.

PERSOONLIJKE VERKOOP

De telefonische verkoopafdelingen adviseren over mogelijkheden voor snelle internettoegang, hosting- en e-maildiensten en helpen bij het aanvragen van

diensten. XS4ALL beschouwt haar klanten als gelijkwaardige partners. Medewerkers van XS4ALL zullen nooit proberen een klant meer te verkopen dan hij nodig heeft.

WEBSITE

De XS4ALL-website biedt uitgebreide productinformatie. Via heldere bestelprocedures kan men op elk moment nieuwe internetdiensten bestellen of van abonnementsvorm veranderen, de status van een bestelling volgen, e-mailadressen aanmaken en updates van nieuwe beveiligings-software downloaden. Verkoop via internet staat voor veel ondernemers nog in de kinderschoenen, maar is voor XS4ALL al enkele jaren het meest

gebruikte verkoopkanaal. Via de [ADSL website](#) zal XS4ALL in 2003 weer duizenden nieuwe ADSL-aanvragen ontvangen. Via de pagina's [zakelijke diensten](#) kan men domeinnamen reserveren en alle diensten aanvragen.

RESELLERS

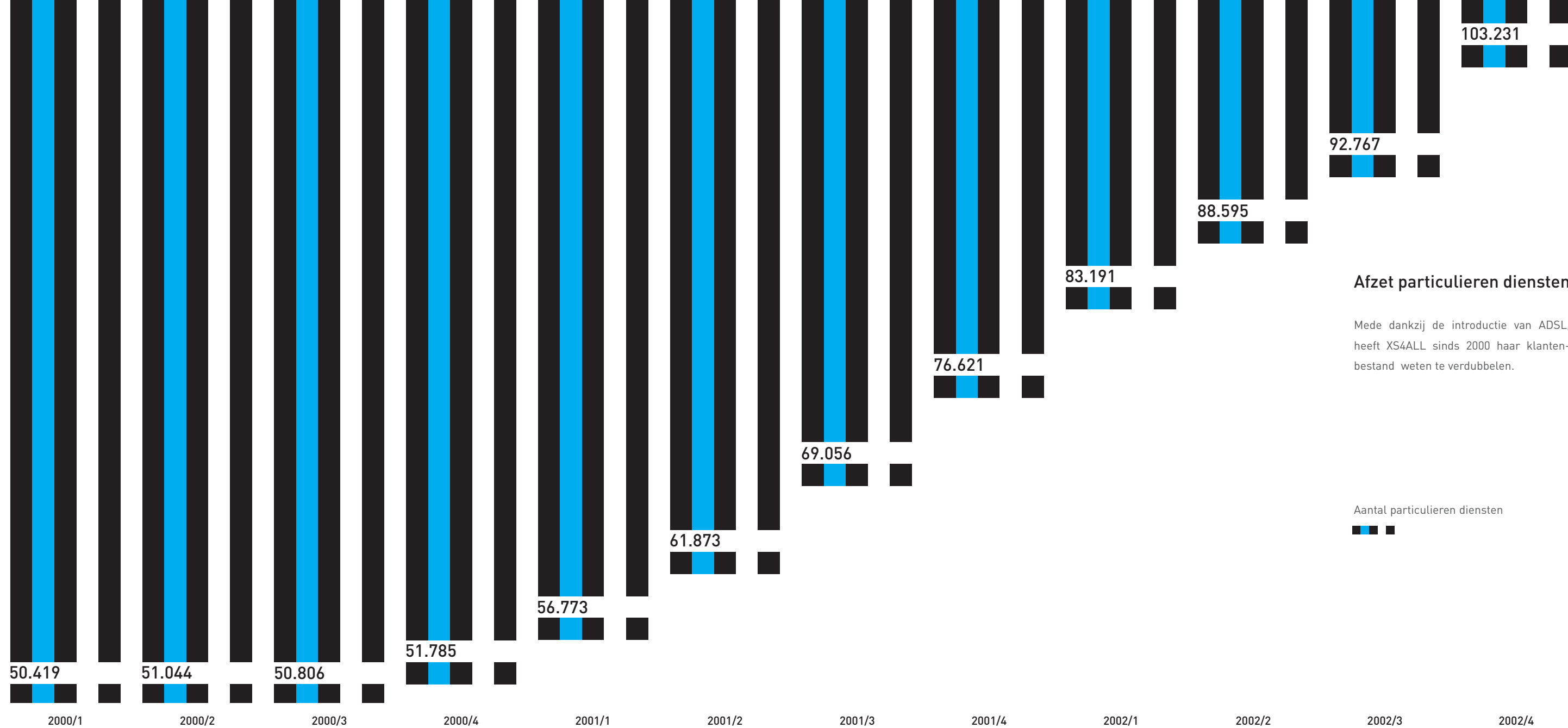
XS4ALL werkt nauw samen met gecertificeerde partners, die worden geselecteerd op basis van hun kwaliteit en verkoopmogelijkheden. Een speciaal Resellerteam biedt hen directe ondersteuning. Het Resellerteam adviseert, informeert en ondersteunt de partners op commercieel gebied met directe telefonische ingangen en een speciale website

voor partners. Via deze partnersite kunnen resellers online diensten en statistieken aanvragen, de status van aanvragen controleren en relevant internetnieuws van XS4ALL lezen.



www.xs4all.nl/diensten

www.xs4all.nl/adsl



Maak van jouw bl **rode** e draad

een lijn die enkel stijgt

Zet door **Ontwikkel**

een techniek

de toekomst

waarvan

acht

er

overslaat

XS4ALL & Techniek

XS4ALL is een technisch georiënteerd bedrijf. De techniek staat voorop en bepaalt uiteindelijk welke diensten worden aangeboden.

NETWERK

XS4ALL besteedt veel aandacht aan de continuïteit van haar dienstverlening. Het netwerk van XS4ALL is daar een belangrijk onderdeel van. Daarom heeft XS4ALL in de zomer van 2002 een tweede belangrijke internetkoppeling met de AMS-IX (Amsterdam Internet Exchange) in gebruik

genomen. Via de AMS-IX wisselen Nederlandse en internationale internet providers onderling rechtstreeks internetverkeer met elkaar uit. Dit wordt ook wel 'peering' genoemd. Via deze rechtstreekse koppelingen wikkelt XS4ALL meer dan de helft van het verkeer af. Daarnaast koppelt XS4ALL op de locaties van de AMS-IX met zogenaamde transit providers. Deze verzorgen de uitwisseling van verkeer met verder weg gelegen onderdelen van internet, die zelf geen directe koppeling hebben met de AMS-IX.

Naast de koppeling met AMS-IX via het knooppunt SARA, maakt XS4ALL ook gebruik van het knooppunt Telecity. Hierdoor is het netwerk van XS4ALL op alle kritische onderdelen redundant uitgevoerd. Zo minimaliseert XS4ALL de impact van eventuele internet- of stroomstoringen. Dit draagt er mede toe bij dat bijvoorbeeld de servers voor websites, homepages en e-mail onder vrijwel alle omstandigheden goed bereikbaar blijven.

STREAMING

Streaming, beeld en geluid live uitzenden via internet, vraagt om servers die veel dataverkeer kunnen verwerken. Ook moet er voldoende bandbreedte beschikbaar

zijn voor een kwalitatief goed beeld en geluid. XS4ALL beschikt over de juiste middelen en expertise om streaming te verzorgen. XS4ALL heeft krachtige servers en de gigabitverbindingen staan garant voor ruim voldoende bandbreedte. Daarnaast heeft XS4ALL ruime ervaring met het streamen van verschillende grote evenementen. Onlangs heeft XS4ALL bijvoorbeeld de streaming verzorgd van de inaugurele ceremonie van het Internationaal Strafhof in Den Haag.

In december 2002 startte XS4ALL een pilot met DSL-TV. Tijdens de pilot is waardevolle ervaring opgedaan met de effecten die tv-kijken via breedband internet heeft

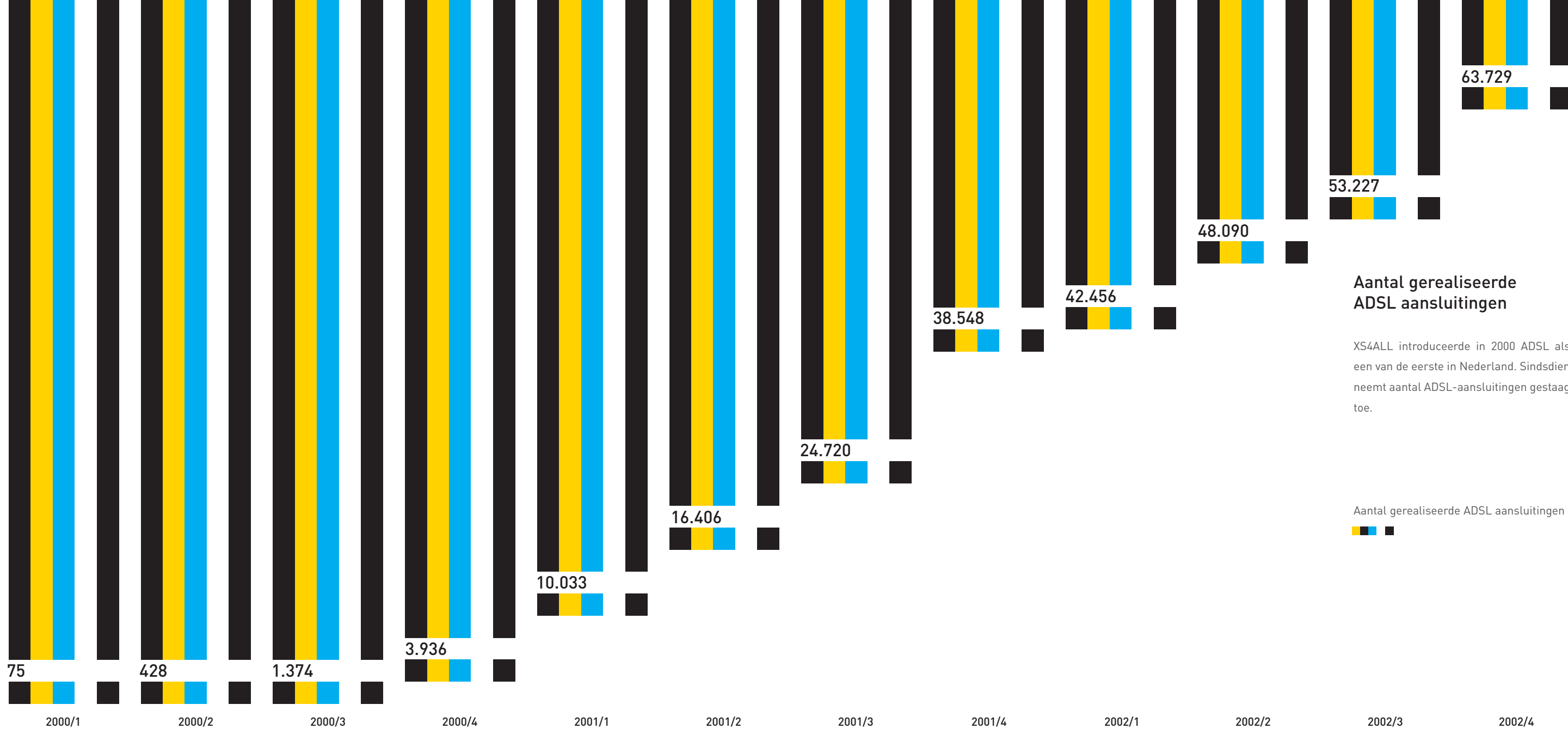
op de belasting van het netwerk van XS4ALL.

GAMING EN NEWSGROUPS

De boog kan niet altijd gespannen zijn. Naast diverse diensten die vooral gericht zijn op professioneel gebruik van internet, beheert XS4ALL samen met een groep vrijwilligers een tiental servers voor gaming. Klanten van XS4ALL en andere gebruikers van internet kunnen hiermee in een virtuele werkelijkheid diverse populaire games spelen. Verder biedt XS4ALL met de experimentele newsserver 'NewsZilla' toegang tot meer dan 35.000 discussiegroepen. Op NewsZilla, met een omvang van 3,5 terabyte, wisselen internetgebruikers wereldwijd meningen,

adviezen, tips en allerlei andere vormen van informatie uit. Voor de toepassingen van gaming en news moet het uiterste uit zowel hard- als software gehaald worden, balancerend op de grens van wat technisch haalbaar is. De ontwikkelaars en beheerders van XS4ALL doen hierdoor een schat aan kennis en ervaring op. Ervaring die de kwaliteit en continuïteit van de overige dienstverlening weer ten goede komt.





Praak niet

web van

Blijf alert

Branduur op

brengste

ongewenst

tegen het

Trek je

gemakzucht

Verstrikt in een

XS4ALL & Security

Computers die langdurig met internet zijn verbonden zijn extra gevoelig voor virussen en hackaanvallen. Een Internet Service Provider kan veel doen om voor een goede beveiliging te zorgen, maar alle risico's wegnemen is onmogelijk. Mensen en bedrijven die veel online zijn, moeten daarom ook zelf aandacht besteden aan de beveiliging van hun computer. XS4ALL helpt haar klanten om hun systemen beter te beveiligen.

XS4ALL staat haar klanten op beveiligings-

gebied met raad en daad bij. Raad is gratis toegankelijk via de telefonische helpdesk en via de uitgebreide [helpdeskpagina's](#). XS4ALL adviseert en helpt klanten dagelijks bij het verminderen van security risico's.

Daad is er in de vorm van een gratis virusscanner en firewall voor alle klanten. De online e-mail virusscanner blokkeert virussen zelfs voordat ze de ontvanger bereiken en kan worden geactiveerd via de website van XS4ALL.

OPEN SOURCE SOFTWARE

Voor XS4ALL is het een principiële keuze om waar mogelijk te werken met open source software. Zo zijn vrijwel alle belangrijke servers van XS4ALL uitgerust met het zeer betrouwbare besturingssysteem FreeBSD. Het voordeel van open source software is dat de systeembeheerders zelf in staat zijn om security-risico's op te sporen en te controleren, waarna ontwikkelaars wereldwijd razendsnel oplossingen kunnen uitwisselen. Door het open source beleid is XS4ALL niet afhankelijk van leveranciers. En dus kan XS4ALL zelf bepalen in welk tempo wordt gewerkt aan vernieuwingen en verbeteringen. Voor de webbased e-mail faciliteit

'[Secure Webmail](#)' gebruikt XS4ALL bijvoorbeeld het open source pakket Squirrelmail. Zodra de systeembeheerders een nieuwe versie toegankelijk maken, publiceren zij de broncode en kan iedereen, wereldwijd, er gebruik van maken.

Maar XS4ALL komt uiteraard ook tegemoet aan de wens van klanten die gebruik willen maken van het besturingssysteem Microsoft Windows. XS4ALL heeft dan ook één van de meest betrouwbare hostingplatforms op basis van Windows 2000 in gebruik voor een groot aantal klanten, voor zowel shared als dedicated webhosting. XS4ALL heeft de architectuur van

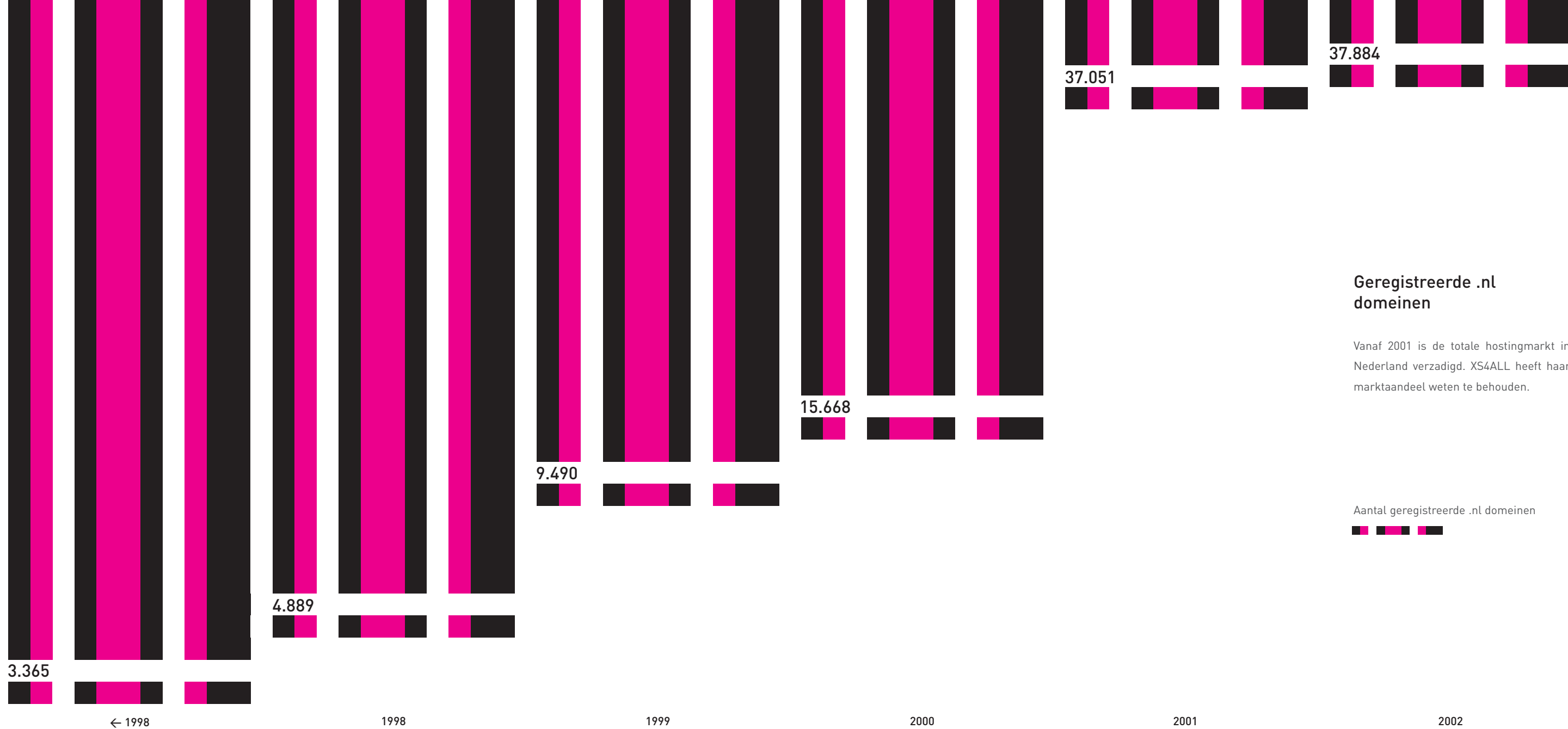
dit platform volledig zelf ontworpen en gerealiseerd. Hierdoor, en door uiterst alert te zijn op security-incidenten, ook weer in samenwerking met de internetgemeenschap, slaagt XS4ALL erin haar klanten een zeer veilig hosting platform te bieden.

XS4ALL vindt het belangrijk aan iedereen toegang te bieden tot internet. Ongeacht het besturingssysteem van de computer. XS4ALL biedt helpdesk-ondersteuning voor Windows 3.x, 95, 98, 2000, ME, NT 4.0, XP, Macintosh Systeem 7, MacOS 8, MacOS 9, MacOS X, Linux, Windows CE 1.0/2.0, FreeBSD, BeOS en Nokia communicator. De helpdeskpagina's geven gede-

tailleerde informatie over alle genoemde configuraties. Een meting van de XS4ALL internetverbindingen wordt wekelijks gepubliceerd door het onafhankelijke bureau [Iping](#).



www.xs4all.nl/helpdesk
<https://webmail.xs4all.nl>
www.iping.nl/xs4all



Laat de vrijheid in Laat in
iedereen een meningen zich
in feestoes aanstekelijkheid
zijn domein brengen trainen

XS4ALL & Privacy

Persoonlijke gegevens moeten ook persoonlijk blijven. Daarom geeft XS4ALL haar klantgegevens nooit aan derden en zal zij dat ook in de toekomst nooit doen. XS4ALL blijft zich verzetten tegen ongewenste e-mail en tegen het onnodig opslaan van databestanden.

OPT-IN

Voor XS4ALL is opt-in voor reclamemail de standaard. Bij opt-in geeft een persoon zelf aan welke informatie hij wil ontvangen. Bij opt-out moet een persoon achteraf

aangeven dat hij bepaalde e-mails niet wil ontvangen. Spam is ongevraagde (en volgens XS4ALL ongewenste) e-mail die wordt verstuurd aan een zo groot mogelijk aantal ontvangers.

XS4ALL beschouwt spam als ontoelaatbaar randverschijnsel van internet. Het verzenden van spam en het aanleggen daarvoor van grote bestanden met e-mailadressen vormen immers een ontoelaatbare inbreuk op de privacy van internetters. XS4ALL heeft door de jaren

heen verschillende technische en organisatorische maatregelen getroffen om de spamvloedgolf te weerstaan. Daarnaast treedt XS4ALL streng op tegen klanten die zich schuldig maken aan het versturen van spam. In het voorjaar van 2002 introduceerde XS4ALL (opt-in) spamfilters voor alle klanten.

Ook hierbij hanteert XS4ALL het principe van opt-in: de spamfilters staan standaard uit. Klanten kunnen de filters zelf aanzetten in het Service Centre op de website van XS4ALL. Daar worden verschillende opties aangeboden, van Standaardprofiel, waarbij spam in een aparte mailbox wordt geplaatst, tot

volledige blokkering van de ongevraagde bulkmail. Ruim 200.000 XS4ALL e-mail aliassen zijn inmiddels voorzien van spamfilters.

STRIJD TEGEN SPAM LOSGEBARSTEN

Op 30 januari 2002 heeft XS4ALL een kort geding aanhangig gemaakt tegen spammer AbFab. Daarbij heeft XS4ALL de rechtbank gevraagd uitspraak te doen over drie vorderingen: AbFab mag geen ongevraagde e-mail meer sturen naar e-mail adressen die eindigen op een domeinnaam waarin het woord XS4ALL voorkomt (inclusief hacktic.nl). Tevens wil XS4ALL een verbod op het verzenden van ongevraagde commerciële e-mail naar

klanten met een eigen domeinnaam en/of naar secundaire gebruikers van de mailservers. Ook wil XS4ALL dat de rechter bevestigt dat ze geen wettelijke vervoersplicht heeft. XS4ALL wil met deze rechtsgang jurisprudentie afdwingen die ook voor andere spammers moet gelden.

De voorzieningenrechter oordeelde dat Abfab de abonnees van XS4ALL geen spam meer mag sturen, op straffe van een dwangsom van 50 euro per e-mail bericht. Dit omdat XS4ALL geen wettelijke vervoersplicht heeft en dus ook aan derden mag verbieden om spam via haar systemen te versturen. Omdat de rechter XS4ALL (alleen) voor de eerste vordering

in het gelijk stelde, gingen zowel AbFab als XS4ALL in hoger beroep. Op 18 juli 2002 velde het hof vonnis en vernietigde het de uitspraak in kort geding waarin AbFab werd verboden nog langer ongevraagde commerciële e-mails te sturen naar XS4ALL-klanten. XS4ALL heeft besloten om zich niet neer te leggen bij het spam-arrest van het Gerechtshof Amsterdam en heeft beroep in cassatie ingesteld bij de Hoge Raad. Meer informatie over het [anti-spam beleid](#), vindt u op de website van XS4ALL.

www.xs4all.nl/nieuws/overzicht/spam.html

AFTAPPEN

■ XS4ALL beschermt de privacy van haar klanten. Zij verstrekt geen gegevens van klanten aan derden, behalve in het geval van wettelijke verplichtingen.

In de praktijk heeft XS4ALL te maken met twee verschillende soorten verplichtingen; het uitleveren van de naam-adres-woonplaats gegevens van een klant aan opsporingsbeambten en het uitleveren van stromend verkeer van een klant, het zogenaamde Justitieel Aftappen en Monitoren.

In november 1997 ontving XS4ALL een vordering van justitie om een particuliere klant af te tappen. Omdat diverse

deskundigen twijfelden aan de wettelijke basis van de vordering, weigerde XS4ALL deze uit te voeren. Justitie maakte procesverbaal op van de weigering. XS4ALL deed prompt aangifte tegen de betrokken justitieambtenaren en is al twee keer ontslagen van rechtsvervolging. De principiële weigering van XS4ALL om mee te werken aan een ongeoorloofd opsporingsmiddel heeft veel bijval gekregen.

TELECOMMUNICATIEWET

■ Sinds de invoering van de Telecommunicatiewet in december 1998 heeft het aftappen van internetverbindingen in Nederland een wettelijke basis gekregen. XS4ALL heeft zich sinds die tijd, samen

met KPN en de NLIP, de brancheorganisatie van internetproviders, kritisch-constructief opgesteld bij de concrete uitwerking van de technische specificaties. XS4ALL streeft naar een zo correct mogelijke uitvoering van de wet, met inachtneming van de privacybelangen van haar klanten.

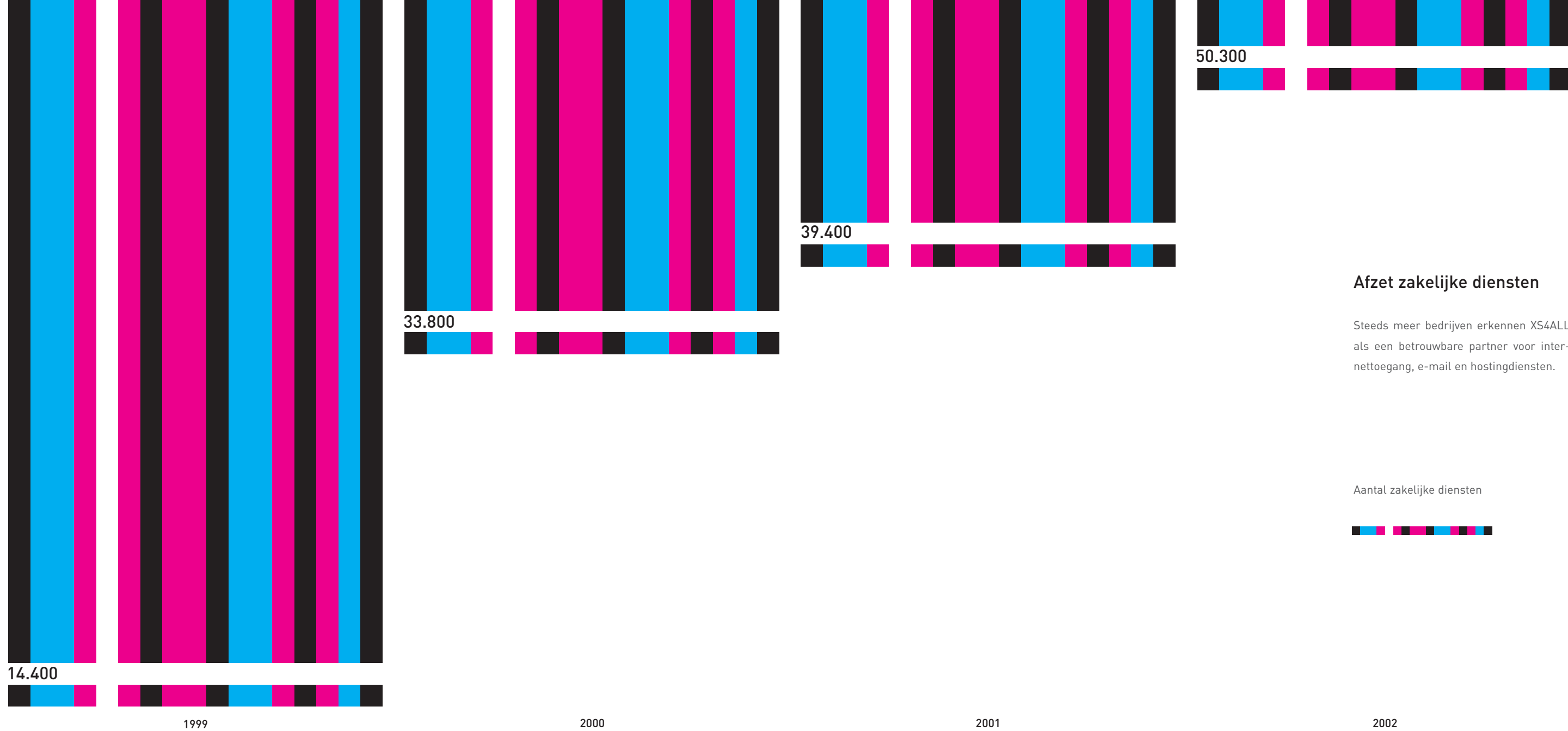
Nauwkeurig internetverkeer aftappen is technisch erg ingewikkeld en vergt een uiterst zorgvuldige manier van werken. Bij internettaps loopt men het risico dat ook gegevens van onschuldige derden worden mee getapt: 'bijvangst'. Aftapverzoeken die XS4ALL ontvangt worden zeer zorgvuldig getoetst aan de wet en indien

wettig met grote nauwkeurigheid uitgevoerd. Alleen het gevraagde dataverkeer wordt getapt en er wordt voorkomen dat, door technisch falen of fraude, ook gegevens van andere klanten in verkeerde handen komen. XS4ALL pleit voor een zo transparant mogelijke uitvoering van de Telecommunicatiewet. Dat houdt in dat XS4ALL zich inzet voor jaarlijkse publicatie op brancheniveau van het aantal aftapbevelen, en bij het Openbaar Ministerie pleit voor verslaglegging over de geboekte opsporingsresultaten.

In 2003 wordt aftappen wederom een belangrijk onderwerp voor ISP's en de politiek. De wettelijke plicht om communi-

catie-infrastructuur zo te ontwikkelen dat het aftapbaar is, werkt volgens XS4ALL remmend op de innovatiekracht van de ICT sector.





Afzet zakelijke diensten

Steeds meer bedrijven erkennen XS4ALL als een betrouwbare partner voor internettoegang, e-mail en hostingdiensten.

Aantal zakelijke diensten



Colofon

XS4ALL INTERNET B.V.

correspondentieadres:

Postbus 1848

1000 BV Amsterdam

bezoekadres:

Eekholt 42

1112 XH Diemen-Zuid

tel 020 398 76 54

fax 020 398 76 01

email info@xs4all.nl

www.xs4all.nl

ONTWERP

XS4ALL Internet B.V.

Diana Brandt, Frank Moos

LITHOGRAFIE

DEA Drukkerijen bv, Amsterdam

DRUKWERK

DEA Drukkerijen bv, Amsterdam

POËZIE

Arthur Lava

www.arthurlava.nl



