

# Dienstbeschrijving

# KPN EEN MKB TV

Via uw KPN Business Partner

Versie 1.1  
Datum: juni 2020



# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>MKB TV</b>	<b>3</b>
1.1	Productoverzicht	3
<b>2</b>	<b>Functionaliteiten</b>	<b>4</b>
2.1	Interactief tv-kijken	4
2.2	Slimme functionaliteiten voor zakelijk gebruik	4
2.3	Gebruikersinterface personaliseren	6
2.4	Kijkwijzer instellingen	6
2.5	Ondertiteling	7
<b>3</b>	<b>Portal en accountbeheer</b>	<b>8</b>
3.1	Informatiepagina, videopagina, lichtkrant en logo	8
3.2	Kijkwijzer instellingen	8
3.3	Uitloggen	8
<b>4</b>	<b>Zenderpakketten</b>	<b>10</b>
4.1	Basispakket	10
4.2	Betaalzenderpakketten	10
4.3	Wijzigingen zenders door KPN	11
4.4	Rechtenvergoeding	11
<b>5</b>	<b>Hardware &amp; aansluiten</b>	<b>12</b>
5.1	HD tv-ontvanger	12
5.2	Bluetooth afstandsbediening	12
<b>6</b>	<b>Internet &amp; Beeldkwaliteit</b>	<b>14</b>
6.1	Beeldkwaliteit en profielen	14
6.2	Internetcapaciteit en HD-kwaliteit	14
6.3	Instellingen van netwerkapparatuur	14
<b>7</b>	<b>Conditie en Voorwaarden</b>	<b>16</b>
7.1	Algemene condities en voorwaarden	16
7.2	Dienst-specifieke condities en voorwaarden	16
7.3	Aanvullende condities en voorwaarden	16
<b>8</b>	<b>Service</b>	<b>19</b>
8.1	Herstelgaranties en -tijden	19
8.2	Melden van storingen	19
8.3	Software releases	19
<b>9</b>	<b>Afkortingen &amp; Begrippen</b>	<b>20</b>
9.1	Afkortingen	20
9.2	Begrippenlijst	20

# 1 MKB TV

Overall willen medewerkers, gasten, klanten en cliënten geëntertaid en geïnformeerd worden. TV is dé manier om de klantervaring te verrijken, goed gastheerschap te tonen en biedt amusement, de nodige ontspanning en informatie.

MKB TV is onderdeel van KPN EEN MKB. Het biedt interactieve TV voor zakelijk gebruik. Hiermee kan een kijker programma's pauzeren, uitzendingen terugkijken en opnemen. Naast interactief tv-kijken biedt deze dienst ook onze slimme zakelijke functionaliteiten. Bij KPN EEN MKB TV worden de tv- en radiosignalen als stream geleverd via internet: met een open internetverbinding en een scherm kijkt u razendsnel en haarscherp televisie.

MKB TV is onder andere geschikt voor:

- Interactief televisiekijken op zakelijke locaties.
- Plug en play tv-kijken door het hele pand, ook bij wisselende ruimtes.
- Eigen content tonen aan bezoekers, medewerkers en klanten op meerdere locaties.
- Vermaak voor eigen medewerkers en gasten.
- Op de hoogte blijven van nieuws tijdens tv-kijken met de lichtkrant opties.

## 1.1 Productoverzicht

- HD tv-ontvanger
- Bluetooth afstandsbediening
- Account per kijkpunt
- Een persoonlijke zakelijke beheeromgeving via MijnKPN Zakelijk

## 2 Functionaliteiten

### 2.1 Interactief tv-kijken

MKB TV bevat handige en interactieve functionaliteiten voor tijdens het tv-kijken.

- **Nooit een programma missen:** Kijk tot 7 dagen programma's terug van publieke en commerciële zenders.\*
- **Live tv pauzeren:** Zet tijdelijk het programma stil (*tot 30 minuten*) of spoel een stukje terug.
- **Vanaf het begin kijken:** Herstart een programma dat al is begonnen of al is afgelopen.
- **Opnemen:** Neem favoriete programma's op en kijk ze later terug.

Via het tv-menu of via de afstandsbediening zijn er handige overzichten beschikbaar.

- **Nu op TV** is er een tegeloverzicht van de huidige programma's en er kan sneller door de programma's worden gezapt.
- De **Interactieve gids** (Elektronische Programma Gids) geeft een overzicht van de huidige programma's, de toekomstige programma's (5 dagen vooruit lezen) en de afgelopen programma's (tot 7 dagen terug).
- **Mijn Opnames** geeft een overzicht van de gemaakte en geplande opnames.

\*Niet alle zenders bieden interactieve functionaliteiten aan. Voor zenders die dat wel aanbieden kan het zijn dat niet alle programma's binnen de betreffende zender de interactieve functionaliteit aanbieden.

### 2.2 Slimme functionaliteiten voor zakelijk gebruik

Relevant nieuws uit de regio, branche of interne bronnen wilt u snel tonen aan uw medewerkers, gasten of cliënten. Door gebruik te maken van zakelijke functionaliteiten zoals de informatiepagina, videopagina en de lichtkrant kunt u dit eenvoudig vorm geven.

Deze functies zijn zeer geschikt bij meerdere schermen op verschillende locaties. Per locatie wordt een pagina toegevoegd. De instellingen van deze zakelijke functionaliteiten zijn door de klantbeheerder en/of business partner in te stellen via MijnKPN Zakelijk of direct in OneBase. Lees meer over het instellen van zakelijke functies in het hoofdstuk "**3. Portal en accountbeheer**".

Er zijn drie zakelijke functionaliteiten beschikbaar.

1. Informatiepagina
2. Videopagina
3. Lichtkrant
  - a. Uw eigen teksten
  - b. RSS-feed

#### 2.2.1 Informatiepagina

Ieder bedrijf heeft informatie om te delen met medewerkers, gasten of cliënten. Op de informatiepagina toont een bedrijf deze informatie op een toegankelijke manier. Het geschikte bronbestand is een PDF in landschap oriëntatie van maximaal 50MB. De informatiepagina vindt u logischerwijs terug in het menu, bij [Extra informatie].

Let op: wordt er toch een PDF in portret oriëntatie aangeleverd, dan wordt deze geschaald en past dit niet goed op het tv-scherm.

De mogelijkheden zijn eindeloos. Enkele voorbeelden van inzet mogelijkheden:

- Belangrijke mededelingen.
- Persoonlijke welkomtschermen.
- Reclame.
- Roosters, agenda's en meldingen.
- Veiligheidsinstructies.
- In-store marketing.

### 2.2.2 Videopagina

Men neemt visuele content sneller op en onthouden de boodschap beter. Video spreekt aan. Met deze functionaliteit maakt u een eigen videopagina. Dit is een lineaire functie: alle kijkers binnen het abonnement zien dezelfde inhoud op hetzelfde moment. De video wordt 24/7 doorlopend en herhalend afgespeeld. De videopagina vindt u terug in het menu, bij [Extra informatie].

Via de portal kunt u een MP4 bestand uploaden van maximaal 150 MB. Deze wordt in een beveiligde omgeving opgeslagen en getoond op het videopagina. Let altijd goed op dat content (video en audio) auteursrechtelijk beschermd kan zijn. U bent en blijft zelf voor verantwoordelijk voor het tonen van beeldmateriaal. Dit geldt ook voor de beoordeling of de content die u plaatst voor uw doelgroep geschikt is.

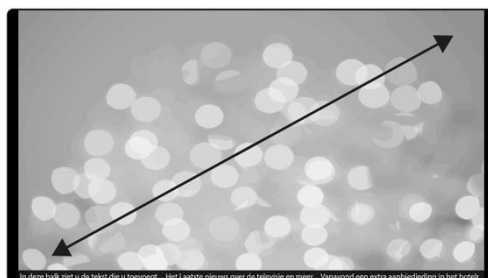
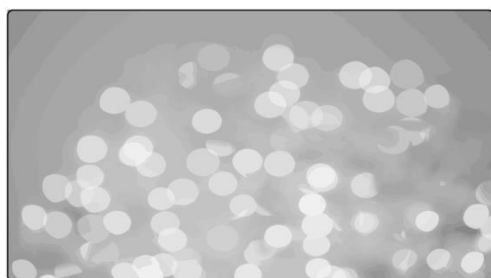
Let op: bewaar altijd een kopie van het bestand in eigen archief. Er wordt op de MKB TV server 1 document tegelijkertijd bewaard. Bij een nieuwe video-upload, wordt de oude direct vervangen en verwijderd.

Enkele voorbeelden van mogelijkheden:

- Bedrijfsvideo's zoals historie, visie, interviews etc.
- Instructievideo's
- Interactieve video's (sportlessen, creativiteit)
- Reclame voor bezoekers
- Video's van social influencers
- Branche relevant nieuws

### 2.2.3 De lichtkrant

Men wordt graag op de hoogte gehouden van het laatste nieuws of belangrijke mededelingen. Met een lichtkrant onder in het scherm doet u dat eenvoudig. De lichtkrant wordt toegevoegd aan alle zenders en wordt doorlopend afgespeeld in een balk onderin beeld. De lichtkrant is gescheiden van het zenderbeeld. Als de lichtkrant actief is wordt het zenderbeeld geschaald. Hierdoor is er een dunne zwarte rand te zien aan de zijkanten van het scherm.



De lichtkrant kan worden opgebouwd uit eigen berichten of externe berichten. De lichtkrant biedt u twee functionaliteiten: een lichtkrant met uw eigen tekst of een lichtkrant met een RSS-feed van een ander bedrijf of instelling. U kiest per locatie één type lichtkrant.

Enkele voorbeelden van mogelijkheden:

- Houd het kennisniveau van uw medewerkers op peil.
- Zet de tekstbanner in als wachtverzachter voor uw bezoekers.
- Toon uw bezoekers de informatie, waarvan u wilt dat zij die zien.

**Eigen tekst:**

- Lengte van het bericht heeft maximaal 255 karakters.
- Witte letters op een zwarte balk.

**RSS Feed:**

- RSS van statische tekst.
- Witte letters op een blauwe balk.
- Het format van de url is `https://website.ext/(map)/rss.xml`.

Om het verschil duidelijk te zien tussen een RSS en de eigen tekst wordt de balk met uw eigen tekst op een zwarte achtergrond met witte letters getoond en wordt de RSS Feed op een blauwe achtergrond met witte letters getoond.

## 2.3 Gebruikersinterface personaliseren

MKB TV biedt de optie om de gebruikersinterface te voorzien van een bedrijfs-of-verenigingslogo. Dit logo is zichtbaar voor alle tv-kijkers en staat linksboven in het hoofdmenu. De achtergrond van dit menu is donkerblauw.

Het logo dient te worden aangeleverd op de volgende manier:

- Een vector bestand opgeslagen als scaled vector graphic (svg).
- In het svg bestand mogen **geen** rasterplaatjes verwerkt zijn (zoals bijvoorbeeld jpeg, png en bmp).
- Het bestand moet een verhouding hebben van 16B : 9H.
- Het bestand mag niet groter zijn dan 1 MB.

## 2.4 Kijkwijzer instellingen

Soms is het noodzakelijk om een kijkwijzer in te stellen. Op basis van leeftijd en kijkwijzercategorie zorgt u er ten alle tijden voor dat de dienst optimaal is afgestemd op elk type eindgebruiker. De geblokkeerde programma's kunnen niet worden afgespeeld en de tekst en uitleg over betreffende programma's en uitzendingen worden in de tv-gids afgeschermd.

Kijkwijzer instellingen kunnen zowel via de portal geactiveerd worden als via het tv-scherm zelf. Per account worden de specifieke kijkwijzer instellingen, leeftijd en genre, opgeslagen. Wilt u als klant niet dat de kijkwijzer instellingen in het menu op TV ingesteld kunnen worden, dan kunt u dit ook via de portal in het tv-menu verbergen.

Kenmerken van de Kijkwijzer instellingen van MKB TV:

- Unieke pincode per account.

- Afgeschermdde programmagids.
- Leeftijd en kijkwijzer categorie.

## 2.5 Ondertiteling

Ondertiteling voor doven en slechthorenden is beschikbaar. De ondertiteling wordt bij MKB TV via een extra functionaliteit geleverd en **niet** via teletekstpagina 888. Ondertiteling wordt o.a. ondersteund op Nederlandstalige programma's van NPO, op zenders NPO 1, NPO 2, NPO 3 en enkele programma's op commerciële zenders waarin de ondertiteling is toegevoegd door de aanleverende partij.

### Aanzetten van ondertiteling

Een tv-kijker zet ondertiteling aan en uit in de zapbanner. Dit is de balk die onderin beeld staat met zender- en programma informatie, tijdsduur en tijd.

# 3 Portal en accountbeheer

Iedere ruimte binnen de organisatie waar tv wordt gekeken, is een kijkpunt. Per kijkpunt heeft u een HD tv-ontvanger en een account nodig. Ieder account heeft een Elektronische Programma Gids (EPG), interactieve televisiefuncties, zakelijke functionaliteiten en instellingen.

Bij MKB TV zijn accounts en functionaliteiten door de klantbeheerder en/of business partner in te stellen via de beheerportal MijnKPN Zakelijk of direct in OneBase. In de beheeromgeving staan de actieve accounts, de toegevoegde zenderpakketten en algemene menu-instellingen.

- Elk account is gekoppeld aan interactieve functionaliteiten, zoals opnames en kijkwijzer instellingen.
- Zakelijke functionaliteiten worden niet per account maar per klantkaart opgeslagen. Een klantkaart kan meerdere accounts hebben, maar heeft slechts één bedrijfs- of verenigingslogo, één informatiepagina, één videopagina.
- Algemene menu-instellingen gelden voor alle accounts op de klantkaart.

## 3.1 Informatiepagina, videopagina, lichtkrant en logo

Via de portal kunt u de bestanden uploaden voor de zakelijke functionaliteiten en deze functionaliteiten aan- en uitzetten. Per klantkaart wordt aangegeven welke content getoond wordt op alle bijbehorende accounts. Alle accounts zien hetzelfde logo, dezelfde lichtkrant en informatiepagina's. U bent zelf verantwoordelijk voor deze inhoud.

## 3.2 Kijkwijzer instellingen

Kijkwijzer instellingen kunnen zowel via de portal als via het tv-scherm zelf ingesteld worden. Per account worden de specifieke kijkwijzer instellingen, leeftijd en genre, opgeslagen. U bent zelf verantwoordelijk voor het instellen. Meer informatie over kijkwijzer vindt u op [www.kijkwijzer.nl](http://www.kijkwijzer.nl).

Wilt u niet dat de kijkwijzer instellingen in het tv-menu (op het tv-scherm met de afstandsbediening) ingesteld kunnen worden? Dan kunt u via de beheeromgeving het kijkwijzer-menu verbergen. Dit is een algemene menu-instelling. Hierdoor wordt de instelling bij alle accounts actief/inactief.

## 3.3 Uitloggen

Om tv te kijken wordt een tv-ontvanger gekoppeld aan een actief account met bijbehorende inloggegevens.

### Via het tv-scherm en via de portal

Een account en tv-ontvanger worden ontkoppeld door uit te loggen. Uitloggen kan op het tv-scherm bij de instellingen in het tv-menu.

### Uitloggen verbergen via de beheerportal

De uitlog-optie kan verborgen worden door dit in de portal in te stellen. Dit is een algemene menu-instelling: de uitlog-instelling is van toepassing op alle accounts in het abonnement van de klantkaart. De uitlog-optie kan dus niet op kamer A zichtbaar zijn in het tv-menu en op kamer B niet.



#### Wanneer wordt uitloggen gebruikt?

- **Gestolen tv-ontvanger:** op afstand wordt het ingelogde account uitgelogd en dus losgekoppeld van de gestolen tv-ontvanger. Er kan geen tv meer gekeken worden. Het account kan op een andere tv-ontvanger worden ingelogd.
- **Verhuizing van account:** bij bijvoorbeeld een verhuizing van een bewoner kan de tv-ontvanger blijven staan in de ruimte en kan het account met de daarop opgeslagen opnames en kijkwijzer instellingen worden verhuisd naar een andere tv-ontvanger.

Let op: één account kan slechts op één tv-ontvanger worden gebruikt.

# 4 Zenderpakketten

## 4.1 Basispakket

U ontvangt standaard een account met het basispakket van 30+ tv-zenders en 20+ radiokanalen. Dit is een selectie van de meest populaire zenders van verschillende genres uit het KPN online zenderaanbod en de regionale zenders. De zendernummers hebben vaste numerieke waarden. De volgende zenders zijn beschikbaar in het basispakket:

Basis tv-zenders				Basis regionale tv-zenders	
1	NPO 1 HD	19	SBS9	501	TV Noord
2	NPO 2 HD	20	MTV	502	Omrop Fryslân
3	NPO 3 HD	22	Xite	503	RTV Drenthe
4	RTL 4 HD	24	24Kitchen	504	RTV Oost
5	RTL 5 HD	29	Een HD	505	TV Flevoland
6	SBS6 HD	30	Canvas	506	TV Gelderland
7	RTL 7 HD	31	Ketnet	507	Omroep Brabant
8	NET5 HD	32	History HD	508	L1 TV
9	Veronica / Disney XD	33	Nickelodeon	509	NH
10	RTL 8 HD	35	Eurosport 1 HD	510	AT5
11	RTL Z HD	38	Insight	511	Regio TV Utrecht
12	Comedy Central HD	44	Das Erste (ARD)	512	TV West
15	Discovery HD	45	ZDF	513	TV Rijnmond
16	FOX HD	48	WDR	514	Omroep Zeeland
17	TLC HD	61	CNN		
18	National Geographic	62	Euronews		

Basis radiozenders		Basis regionale radiozenders	
808	Skyradio	884	Radio Gelderland
809	Radio 538	886	Omroep Brabant Radio
812	Classic NL	887	Radio M Utrecht
813	Radio 10 Gold	889	Radio West
814	Arrow Classic Rock	890	Radio Rijnmond
816	SLAM	892	Omroep Zeeland Radio
819	Veronica		
823	100% NL		

*Tabel 1 Overzicht zenders basispakket (Onder voorbehoud van wijzigingen en drukfouten. Aan dit overzicht kunnen geen rechten worden ontleend. Het zenderaanbod kan wijzigen in de tijd. Kijk op [kpn.com/tvzenders](http://kpn.com/tvzenders) voor het actuele zenderoverzicht).*

## 4.2 Betaalzenderpakketten

U kunt tegen een meerprijs extra zenderpakketten toevoegen. Deze betaalzenders worden op accountniveau vastgelegd. De volgende betaalzenderpakketten zijn beschikbaar:

Fox Sport	
221	FOX Sports 1
222	FOX Sports 2
223	FOX Sports 3
224	FOX Sports 4
225	FOX Sports 5
226	FOX Sports 6

Ziggo Sport	
233	Ziggo Sport Select HD
234	Ziggo Sport Voetbal HD
235	Ziggo Sport Golf
236	Ziggo Sport Racing
237	Ziggo Sport Docu
238	Ziggo Sport Extra 2

Tabel 2 Overzicht betaalzenderpakketten

### 4.3 Wijzigingen zenders door KPN

KPN zal u over een voorgenomen aanpassing, wijziging en/of uitbreiding van het programma-aanbod zo spoedig mogelijk informeren, voor zover dit in de macht van KPN is. Indien mogelijk een alternatief in het zenderaanbod aangeboden worden.

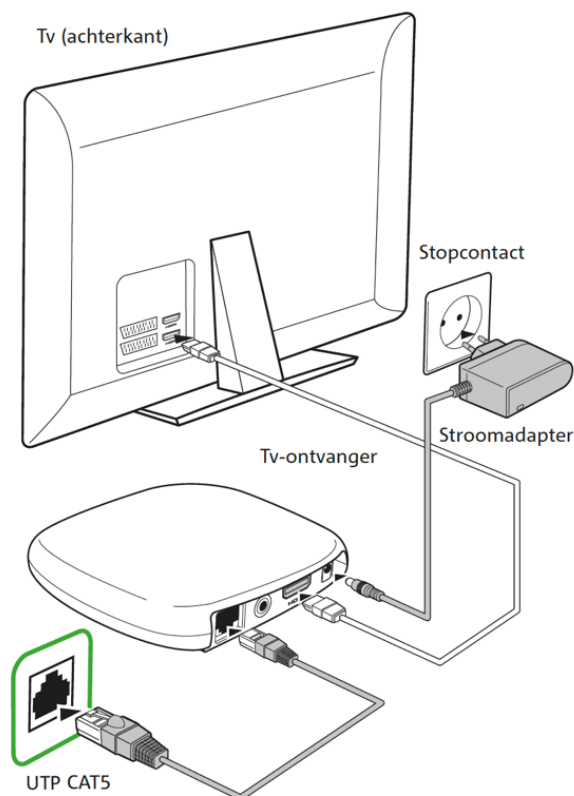
### 4.4 Rechtenvergoeding

- Als u tv-beelden toont in een zakelijke omgeving heeft u toestemming nodig van de rechthebbenden, zoals omroepen en/ of andere gerechtigden.
- De rechten/toestemming voor het zakelijk gebruik van de inhoud van de signalen worden niet meegeleverd in de dienst MKB TV. Onder meer bij Videma kunnen zakelijke klanten hun licentie voor zakelijk gebruik regelen. Videma geeft toestemming voor het zakelijk gebruik van alle programma's die worden uitgezonden via de belangrijkste landelijke publieke en commerciële omroepen. Let op: dit is dus niet de licentie voor alle zenders en het zakelijk gebruik daarvan die we aanbieden. Daarvoor moet apart toestemming worden verkregen van de rechthebbenden. Kijk op de website van Videma welke rechthebbenden zij vertegenwoordigen en wat de licentie omvat. Verder regelt Buma en Sena de toestemming voor de muziekwerken in een tv-programma.
- Opdrachtgever staat ervoor in dat de omroepen en/of eventuele andere gerechtigden toestemming hebben gegeven voor het gebruik van de inhoud van de signalen zoals door Opdrachtgever is beoogd.

# 5 Hardware & aansluiten

## 5.1 HD tv-ontvanger

MKB TV wordt ontsloten via een HD tv-ontvanger en een open internetverbinding.



**Internetverbinding.** De tv-ontvanger is met een ethernetkabel eenvoudig aan te sluiten op de internetverbinding (minimaal Cat 5, voor aansluiting van de tv-ontvanger en voor het achterliggende/interne netwerk). Er is een open internetverbinding nodig om de tv-signalen te ontvangen. Op interne, beveiligde of gesloten bedrijfsnetwerken kunt u mogelijk geen tv-kijken, doordat toegang tot internet geheel of gedeeltelijk is afgesloten. Https-verkeer is standaard op poort 443. Naast een open verbinding dient uw internetverbinding over voldoende bandbreedte te beschikken.

**Stroomvoorziening.** Voor de tv-ontvanger dient 230V voeding beschikbaar te zijn op maximaal 1,5 meter afstand. Zorg dat u altijd de bijgeleverde stroomadapter gebruikt voor installatie van de tv-ontvanger. De tv-ontvanger dient permanent verbonden te zijn aan stroom. De tv-ontvanger staat in stand-by bij geen gebruik.

**Energiezuinig.** KPN is een groene provider. Daarom letten we bij nieuwe producten op het stroomverbruik. Het verbruik van de tv-ontvanger is:

- 3.0 Watt bij normaal gebruik zoals live tv-kijken, terugkijken en opnames
- 2.5 Watt in stand-by stand ("power knop kort indrukken")
- 0.5 Watt in slaapstand ("uitschakelen, de stekker nog wel in het stopcontact")

**Koppelen met HDMI aan de televisie.** Er wordt standaard uitgegaan van een koppeling op basis van een HDMI-kabel tussen de tv en de tv-ontvanger. De tv dient bij voorkeur voorzien te zijn van een vrije HDMI-poort. De HDMI-kabel wordt meegeleverd.

## 5.2 Bluetooth afstandsbediening

De afstandsbediening hoeft niet op de tv-ontvanger gericht te worden tijdens gebruik, omdat deze werkt op bluetooth. De tv-ontvanger kan daarom uit het zicht weggewerkt worden, bijvoorbeeld achter de televisie. De afstandsbediening moet wel gekoppeld worden aan de tv-ontvanger bij ingebruikname.

**Koppeling afstandsbediening en televisiescherm met infrarood**

Met de afstandsbediening van MKB TV bedient u de tv-ontvanger én de tv. U hebt dus maar één afstandsbediening nodig. Voor de koppeling met het televisiescherm werkt de afstandsbediening met infrarood. Het koppelproces wordt getoond op het tv-scherm.

# 6 Internet & Beeldkwaliteit

## 6.1 Beeldkwaliteit en profielen

MKB TV is een op zichzelf staand digitaal product en werkt via internet. Alle tv-ontvangers moeten daarom verbonden zijn met een Internet/IP-netwerkverbinding.

Het tv-sigitaal wordt geleverd in Full HD, HD of SD-kwaliteit. Dit is afhankelijk van de beschikbare bandbreedte op uw locatie. Om beeldkwaliteit te garanderen wordt er standaard en automatisch het meest relevante resolutie-profiel gekozen indien de bandbreedte van uw internetverbinding dit toelaat. Het radiosigitaal is van een hoge digitale kwaliteit en werkt met een vaste bandbreedte.

Het tv-sigitaal wordt geleverd op basis van IP unicast: iedere tv-ontvanger heeft een unieke verbinding met de bron. Standaard wordt Adaptive Bit Rate (ABR) gebruikt. De tv-ontvanger speelt op basis van de beschikbare bandbreedte een tv-sigitaal op het bijbehorende resolutie profiel uit. ABR selecteert automatisch het juiste profiel met de hoogst mogelijke bandbreedte. Hierdoor wordt de best mogelijke beeldkwaliteit bereikt binnen de beschikbare bandbreedte. In de praktijk betekent dit dat bij fluctuerende internetbandbreedte de tv-ontvanger terug schaal naar een lager profiel. Zie Tabel 3 voor de vijf gedefinieerde profielen met de daarbij behorende resolutie en gemiddelde bandbreedte.

Profiel	Resolutie		Gemiddelde bandbreedte (Mbit/s)	Advies
5	1920x1080	Full HD	8.0	Uitstekend
4	1280x720	HD	7.0	Zeer goed
3	1024x576	HD	4.0	Goed
2	768x432	SD	3.0	Standaard
1	640x360	SD	2.0	Matig

Tabel 3 Overzicht van de resolutieprofielen

## 6.2 Internetcapaciteit en HD-kwaliteit

Voor een optimale beleving dient het internet voldoende capaciteit te hebben. Het digitale televisiesigitaal is verbonden met internet. Als u één verbinding hebt, wordt de capaciteit gedeeld met het gebruikelijke internetverkeer. De stream zal altijd opschalen naar het hoogst mogelijke profiel. Het is niet mogelijk om per kijkpunt een profiel vast te zetten in de tv-ontvanger. Om een uitstekende kijkervaring te garanderen raden wij aan om altijd ruim voldoende bandbreedte beschikbaar te hebben. Dit geldt voor uw internetabonnement én voor uw interne netwerk.

**Let op:** Als u één verbinding heeft wordt de bandbreedte eerlijk verdeeld over de tv-streams en het regulier internetgebruik. Dit kan gevolgen hebben voor down- en upload snelheden en zappen.

## 6.3 Instellingen van netwerkapparatuur

Om optimaal tv te kijken dient u de huidige netwerkconfiguratie te controleren op geschiktheid voor het aantal tv-ontvangers dat u aansluit. Met bovenstaande tabel bepaalt u de totale capaciteit. Daarnaast raden wij aan om de verbinding in te stellen per unieke tv-ontvanger. Dit doet u in de netwerkconfiguratie.

Uw netwerkconfiguratie moet ervoor zorgen dat alle aangesloten tv-ontvangers altijd voldoende bandbreedte ontvangen. Maak gebruik van netwerktechnieken zoals QOS, VLAN, rate-limiting, etc, op de aanwezige netwerkkapparatuur zoals switches, routers en firewalls.

**Optimale prestaties?** Deze dienst is een streamingdienst. Elke tv-stream heeft een piek en een gemiddeld bandbreedte. Vang de pieken in de tv-streams op met een ruime marge in de bandbreedte instellingen van uw netwerkkapparatuur. Als er altijd minimaal Full HD getoond moet worden op alle tv-schermen kunt u de berekening doen met een bandbreedte van 12,5 Mbit/s.

Wij raden aan om een vrije bandbreedte van minimaal 15 Mb/s in te stellen. Dan is continu Full HD (1080p) gegarandeerd. De content moet dan wel in Full HD aangeleverd zijn door de content partijen.

# 7 Condities en Voorwaarden

## 7.1 Algemene condities en voorwaarden

Voor de algemene condities en voorwaarden kunt u de KPN EEN MKB Dienstbeschrijving Algemeen raadplegen.

## 7.2 Dienst-specifieke condities en voorwaarden

1. MKB TV wordt enkel aangeboden op KPN EEN MKB Internet.
2. MKB TV bestaat uit het account, de tv-ontvanger en afstandsbediening. De door KPN geleverde apparatuur op locatie is in bruikleen. De lokale bekabeling en overige hardware, en de ondersteuning hierop, maken geen onderdeel uit van de dienst.
3. De installatietarieven gaan uit van standaard werkzaamheden met vaste prijzen.
4. Bij meerwerk rekent KPN meerkosten. KPN overlegt over eventuele meerkosten of andere maatregelen eerst met de opdrachtgever. Dit geldt onder andere voor de onderstaande niet-standaard- werkzaamheden:
  - a. Uitvoering buiten reguliere werktijden (weekend en avonden).
  - b. Uitvoerwerkzaamheden op de vestiging van de opdrachtgever door anderen (huisaanemers).
5. Bedrijfswaardige oplevering houdt in:
  - a. De verbinding is actief en werkend opgeleverd door KPN.
  - b. De Customer Premises Equipment (tv-ontvanger/hardware) is geplaatst, getest en functioneert binnen de parameters van de dienstverlening.
  - c. De dienst is aangemeld bij KPN (voor service en facturatie).

## 7.3 Aanvullende condities en voorwaarden

1. Opdrachtgever is verantwoordelijk en aansprakelijk voor al het gebruik dat van de signalen uit MKB TV wordt gemaakt, inclusief de vergoeding aan eventuele rechthebbenden met betrekking tot de inhoud van de signalen. Opdrachtgever staat ervoor in dat de omroepen en/of eventuele andere gerechtigden toestemming hebben gegeven voor het gebruik van de inhoud van de signalen zoals door Opdrachtgever is beoogd, staat in voor eventuele vergoedingen die dienaangaande verschuldigd zijn en vrijwaart KPN tegen eventuele aanspraken van deze organisaties of derden ter zake.
2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor eventuele afspraken met en afdrachten aan collectieve rechtenorganisaties. Opdrachtgever vrijwaart KPN tegen aanspraken van deze organisaties of derden ter zake.
3. Indien een omroep, collectieve rechtenorganisatie of andere rechthebbende KPN instrueert (een gedeelte van) de signalen niet meer aan Opdrachtgever te verspreiden, op welke grond dan ook en al dan niet gemotiveerd, dan zal KPN hier onverwijld gehoor aan geven. KPN kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor enige schade die hieruit voortvloeit.



4. Indien KPN zelfstandig toestemming nodig heeft van enig rechthebbende of andere derde voor het verspreiden van het signaal of het technisch doorgeven daarvan, al dan niet op basis van auteursrecht of overeenkomsten met deze derden, dan zal KPN zich ervoor inspannen deze toestemming te verkrijgen en te behouden. Indien KPN desondanks de toestemming van deze derde niet krijgt of behoudt, is KPN gerechtigd de inhoud van het signaal, voor zover die betrekking heeft op die derde, niet langer doorgeven aan Opdrachtgever in het kader van MKB TV, zonder dat KPN aansprakelijk kan worden gehouden voor enige schade die Opdrachtgever hierdoor leidt.
5. KPN kan gegevens over Opdrachtgever, deze Overeenkomst en de uitvoering van MKB TV verstrekken aan de rechthebbende op de inhoud van het signaal, een door de rechthebbende dienaangaande ingeschakelde derde of een collectieve rechtenorganisatie, in het kader van exploitatie van de inhoud van het signaal door deze derden.
6. Het is niet toegestaan om de signalen en de inhoud daarvan zonder toestemming van KPN te verspreiden buiten de ruimte van Opdrachtgever. De content van de tv-beelden van MKB TV mag niet buiten Nederland worden getoond. Ook de bijzondere gemeenten (Caribisch Nederland) zijn uitgesloten voor het tonen van de content. Indien vermoed of geconstateerd wordt dat de signalen desondanks buiten de ruimte van de Opdrachtgever worden verspreid, staat het KPN vrij, zonder nadere aankondiging, onmiddellijke nadere maatregelen te nemen, waaronder het opschorten van de dienstverlening, om (verdere) schade te voorkomen.
7. De Overeenkomst ziet op de aanlevering van tv en radiosignalen gebaseerd op het beschikbare programmapakket van MKB TV. KPN heeft ten alle tijden het recht dit pakket te wijzigen.
8. De technische eigenschappen van de door KPN geleverde MKB TV dienst kunnen door KPN worden gewijzigd om aan de eisen van de tijd en stand van de techniek, waaronder ook wijzigingen die leiden tot het noodzakelijk aanpassen of vervangen van door Opdrachtgever aangeschafte apparatuur. KPN kan nimmer aansprakelijk zijn voor enige (financiële) gevolgen die hieruit voortvloeit.
9. Het is niet toegestaan de MKB TV dienst, zoals bijvoorbeeld via informatie- en videopagina en lichtkrant, te gebruiken voor weergave van applicaties of materiaal dat:
  - a. smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend is;
  - b. erotisch of pornografisch is, tenzij expliciet toegestaan in het aanbod of nadere mededeling;
  - c. inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen auteursrechten, merkrechten en portretrecht;
  - d. een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden kan opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie;
  - e. hyperlinks, torrents of vergelijkbare informatie bevat waarvan Eindgebruiker weet of moet weten dat die verwijst naar materiaal dat inbreuk maakt op rechten van derden;
  - f. commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat op een wijze die in strijd is met de Telecommunicatiewet of andere relevante Nederlandse wetgeving;
  - g. kwaadaardige inhoud bevat, zoals virussen of spyware.
10. In aanvulling op het daarover bepaalde in de Algemene Voorwaarden zal KPN, indien KPN:
  - a. een ernstig vermoeden heeft dat de inhoud, openbaarmaking of gebruik van MKB TV in strijd is met enige wettelijke bepaling van Nederlands of Europees recht, dan wel jegens KPN of derden onrechtmatig is; of

b. onbewust, voor Derden aanbieders beschikbaar maakt;

de Opdrachtgever schriftelijk verzoeken de in dit Artikel in a of b beschreven handelingen te staken. Indien aan dit verzoek binnen uiterlijk 5 (vijf) werkdagen geen gehoor wordt gegeven, heeft KPN het recht de betrokken Dienstovereenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten. Dit laat onverlet het recht van KPN om een Dienstovereenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk op te schorten wanneer de redelijke belangen van KPN, van derden of van Eindgebruikers dit vereisen en rechtvaardigen en/of wanneer KPN vanuit overheidswege of een rechterlijke instantie verplicht wordt tot deze opschorting. KPN is niet aansprakelijk voor de schade die de opdrachtgever lijdt als gevolg van de door KPN te nemen maatregelen als bedoeld in dit artikel en KPN is niet verplicht de Opdrachtgever enige kosten te vergoeden.

## 8 Service

De dienst MKB TV is onderdeel van KPN EEN MKB.

### 8.1 Herstelgaranties en -tijden

Raadpleeg de KPN EEN Dienstbeschrijving Algemeen voor meer informatie over servicevoorwaarden en de Service Level Agreement.

### 8.2 Melden van storingen

Voor KPN EEN is de Business Servicedesk beschikbaar voor al uw vragen, wijzigingen en storingen. Wij zijn 24 uur per dag en 7 dagen per week voor u bereikbaar.

Als u MKB TV heeft aangeschaft via een KPN Partner neem dan contact met uw partner.

### 8.3 Software releases

Software releases worden automatisch via het internet naar de tv-ontvangers gedistribueerd. De tv-ontvanger controleert bij het aanzetten of er een update is. Een nieuwe update wordt altijd geïnstalleerd.

# 9 Afkortingen & Begrippen

## 9.1 Afkortingen

ABR	Adaptive Bit Rate
EPG	Elektronische Programma Gids
HD	High Definition
RSS-Feed	Really Simple Syndication Feed
SD	Standard Definition

## 9.2 Begrippenlijst

**Adaptive Bit Rate:** Automatisch detecteren van bandbreedte tussen tv-ontvanger en de bron en daarop het media-siginaal aanpassen.

**Beheeromgeving:** Digitale beheeromgeving van MijnKPN Zakelijk, ook wel management portal genoemd voor het beheer van de kijkpunten, kijkwijzer instellingen en de zenderpakketten.

**Content:** de tv- en radiozenders die aangeboden worden in deze dienst.

**IP Unicast:** Unieke verbinding (1 op 1) tussen bronsignaal en bestemming.

**Kijkwijzer:** Kijkwijzer waarschuwt of een televisieprogramma schadelijk kan zijn voor kijkers tot een bepaalde leeftijd. Met pictogrammen wordt aangetoond wat de belangrijkste redenen voor die waarschuwing zijn: geweld, angst, seks, grof taalgebruik, alcohol- en drugsmisbruik of discriminatie.

**RSS-Feed:** Externe nieuwsstroom vanuit een online bronbestand opgehaald.

**Lichtkrant:** Een voorbischuivende tekst op een scherm. Het is een nieuwsstroom functionaliteit, ook wel tickertape genoemd, die zichtbaar is aan de onderzijde van het televisiebeeld. De lichtkrant is bij MKB TV opgebouwd uit eigen berichten of een externe RSS-feed.

**MKB TV:** Interactieve en digitale televisie met zakelijke functionaliteiten.