

# hallo,

## FAQ Zakelijke TV

Versie 1 - augustus 2020

# Inhoudsopgave

<b>1. Algemeen</b>	<b>3</b>
1.1. <i>Is Zakelijke TV hetzelfde als iTV?</i>	3
1.2. <i>Wat zijn de grootste verschillen tussen Zakelijke TV en overige TV oplossingen?</i>	3
1.3. <i>Kan je Zakelijke TV van hallo, als losstaande dienst afnemen?</i>	3
1.4. <i>Wat heb je nog meer nodig om Zakelijke TV te kunnen gebruiken?</i>	3
1.5. <i>Licenties voor zakelijk tv-gebruik</i>	4
1.6. <i>Kan de tv-ontvanger ook aangesloten worden op Wi-Fi?</i>	4
1.7. <i>Kan je via de tv-ontvanger Netflix en YouTube kijken?</i>	4
1.8. <i>Hoeveel bandbreedte verbruikt Zakelijke TV?</i>	4
1.9. <i>Kan ik zien welk profiel mij tv-ontvanger gebruikt?</i>	4
1.10. <i>Wordt de stream aangepast indien de bandbreedte fluctueert?</i>	5
1.11. <i>Hoe kan ik mijn internetverbinding controleren voor het gebruik van Zakelijke TV</i>	5
1.12. <i>Waar kan ik met support vragen terecht?</i>	5
1.13. <i>Kan Zakelijke TV van KPN ook in het buitenland worden gebruikt?</i>	6
<b>2. Abonnementen</b>	<b>7</b>
2.1. <i>Welke abonnementsvormen zijn er bij Zakelijke TV van hallo,?</i>	7
2.2. <i>Op hoeveel (tv)schermen kan je tv-kijken per abonnement?</i>	7
2.3. <i>Wat voor hardware heb je nodig om tv te kunnen kijken?</i>	7
2.4. <i>Kan er ook via een app of online tv gekeken worden?</i>	7
<b>3. Zakelijke features</b>	<b>8</b>
3.1. <i>Wat kan je wel/niet met de eigen informatie- of videopagina en de lichtkrant?</i>	8
3.2. <i>Hoe kan je de informatie- of videopagina en de lichtkrant instellen?</i>	8
3.3. <i>Is er een gebruikershandleiding voor het gebruik van de eigen informatie- of videopagina en de lichtkrant?</i>	8
<b>4. Afstandsbediening</b>	<b>9</b>
4.1. <i>Afstandsbediening koppelen aan tv-ontvanger (bluetooth connectie forcereren)</i>	9
4.2. <i>Bluetooth-verbinding met tv-ontvanger loskoppelen</i>	9
4.3. <i>InfraRood-verbinding met televisie (of HomeCinemaSet) loskoppelen</i>	9
4.4. <i>Factory reset afstandsbediening</i>	9
<b>5. Bestelling en levering</b>	<b>9</b>

5.1.	Wat krijg ik als ik de tv-ontvanger bestel?	9
5.2.	Kan Zakelijke TV van hallo, ook zonder tv-ontvanger besteld worden?	9
5.3.	Kan je de losse tv-ontvangers bestellen?	9
5.4.	Wat zijn de installatiekosten voor Zakelijke TV van hallo,?	9
5.5.	Hoe worden de inloggegevens en pincode beschikbaar gesteld?	9
5.6.	Wat is de garantie van de tv-ontvanger?	10

## 1. Algemeen

### 1.1. Is Zakelijke TV hetzelfde als iTV?

Nee, het is een andere dienst. Het is een OTT dienst. Bij OTT wordt het televisiesignaal over een open internetverbinding getransporteerd. Een belangrijk kenmerk hierbij is dat bij het laden van data er soms een korte buffertijd is.

Er zijn ook duidelijke overeenkomsten: in Zakelijke TV van *hallo*, is het interactief tv-kijken standaard onderdeel van de dienst (live pauzeren, terugspoelen, etc.).

### 1.2. Wat zijn de grootste verschillen tussen Zakelijke TV en overige TV oplossingen?

Naast het gebruikelijke interactieve tv-kijken, zijn er ook zakelijke features beschikbaar in zTV. Via OneBase kan je je eigen of externe informatie delen. Dit kan middels een informatiepagina, een videopagina, tekstbalk met eigen content of een RSS feed.

### 1.3. Kan je Zakelijke TV van hallo, als losstaande dienst afnemen?

JA, Zakelijke TV is een zogenaamde 'Over The Top' (OTT) dienst. Een OTT dienst en werkt met iedere open internetverbinding, ook van andere providers.

Veel bedrijven (maar ook particulieren klanten) stellen beperkingen in op hun interne netwerk. Dat doen ze veelal op hun firewall. Beperkingen is natuurlijk goed. Er is één beperking die opengesteld moet worden in het netwerk om zakelijke TV van *hallo*, werkend te krijgen. Dit is dat TCP port: 443

Of OTT-diensten geleverd kunnen worden is afhankelijk van de internettoegangsdienst:

- zijn alle diensten (domeinen, IP-adressen) bereikbaar?
- worden er geen poorten geblokkeerd?
- worden bepaalde verkeersstromen tegengehouden?

### 1.4. Wat heb je nog meer nodig om Zakelijke TV te kunnen gebruiken?

Om de dienst te kunnen gebruiken heb je de bijbehorende tv-ontvanger en afstandsbediening nodig. Deze dien je via een ethernetkabel te verbinden met internet en via de meegeleverde HDMI kabel aan te sluiten op het (tv-)scherm.

### 1.5. Wifi

Sinds december 2021 is het ook mogelijk om de tv-ontvanger aan te sluiten op Wifi i.p.v. de ethernetkabel

### 1.6. Licenties voor zakelijk tv-gebruik

Om tv te mogen kijken in een zakelijke context heeft de eindklant toestemming nodig van de programmamakers. Via o.a. [Videma](#) en [Fox](#) is eenvoudig en snel deze toestemming van de meeste programmamakers te regelen. Dit is iets tussen klant en bijv. Videma.

### 1.7. Kan de tv-ontvanger ook aangesloten worden op Wi-Fi?

Nee, deze werkt alleen via een ethernetkabel.

### 1.8. Kan je via de tv-ontvanger Netflix en YouTube kijken?

Nee, dit is nog niet mogelijk.

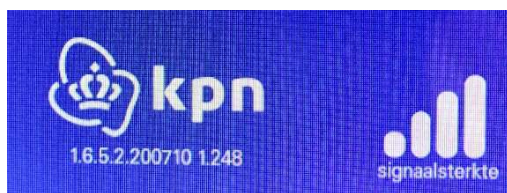
### 1.9. Hoeveel bandbreedte verbruikt Zakelijke TV?

Voor een juiste gebruikerservaring en kwalitatief goede HD-stream wordt er ongeveer 7 à 8 Mbit/s verbruikt. Om deze reden wordt er ook gerekend met een benodigde 8Mbit/s per scherm. Kijk altijd goed naar de huidige/beschikbare bandbreedte voordat je hem Zakelijke TV aanbiedt. Hiervoor kan je de volgende regels aanhouden:

Profiel	Resolutie		Gemiddelde bandbreedte (Mbit/s)	Kwaliteit	Balkjes in menu (zie 1.11)
5	1920x1080	Full HD	8.0	Uitstekend	4
4	1280x720	HD	7.0	Zeer goed	3
3	1024x576	HD	4.0	Goed	2
2	768x432	SD	3.0	Standaard	1
1	640x360	SD	2.0	Matig	geen

### 1.10. Kan ik zien welk profiel mij tv-ontvanger gebruikt?

Door op de menu-knop te drukken is onder in het menu te zien welk profiel er op dit moment wordt gebruikt door de ontvanger.



### 1.11. Wordt de stream aangepast indien de bandbreedte fluctueert?

Ja, de dienst maakt gebruik van adaptive bitrate. Hierdoor verbruikt de stream minder data wanneer de bandbreedte afneemt en de stream zal altijd opschalen naar het hoogst mogelijke profiel.

### 1.12. Hoe kan ik mijn internetverbinding controleren voor het gebruik van Zakelijke TV

Zakelijke TV stelt geen speciale eisen aan de internetverbinding stelt, behalve dat het open internet moet zijn. Er is één beperking die opengesteld moet worden in het netwerk om zakelijk TV van KPN werkend te krijgen. Dit is dat TCP port: 443

De dienst zakelijk TV heeft verbinding nodig naar meerdere internetadressen. Om het 'open' internet volledig te testen zijn er Telnet testen nodig naar 3 IP-adressen.

Dit kan je doen via Telnet of met een tool als Putty en een sessie op te zetten naar poort 443.

- IP adres 1: 195.121.69.239
- IP adres 2: 18.185.247.11
- IP adres 3: 18.197.111.251

### 1.13. Waar kan ik met support vragen terecht?

Bij de reguliere service ingangen van *hallo*,. Omdat Zakelijke TV een OTT dienst is kan het natuurlijk wel zijn dat de verbinding niet via *hallo*, loopt. Dan is het voor onze medewerkers minder eenvoudig om end-to-end support te leveren.

De gebruikte bandbreedte en bijvoorbeeld buffertijd, de tijd die nodig is om na het zappen de nieuwe stream in te laden staan hieronder.

Actuele gebruikers informatie			
TIJD	BITRATE	TIJD	BUFFERTIJD
8-6-2020 16:18:32	7,49	8-6-2020 15:42:34	2,18
8-6-2020 16:15:32	7,49	8-6-2020 15:42:23	2,07
8-6-2020 16:12:32	7,49	8-6-2020 15:41:19	2,66
8-6-2020 16:09:32	7,49	8-6-2020 15:41:06	2,18
8-6-2020 16:06:32	7,49	8-6-2020 15:41:01	2,21
		8-6-2020 15:40:29	0,87
		8-6-2020 15:27:11	1,02
		8-6-2020 15:22:10	2,03
		8-6-2020 15:18:57	1,09
		8-6-2020 15:18:53	1,07
		8-6-2020 15:02:15	0,76

TIJD	DROPPED FRAMES	TIJD	LATENCY
Geen resultaten		Geen resultaten	

#### **1.14. Kan Zakelijke TV van KPN ook in het buitenland worden gebruikt?**

Nee. Vanwege de contentrechten is het niet toegestaan Zakelijke TV buiten de Nederlandse grenzen en dus op buitenlandse locaties te gebruiken. Om deze reden is er binnen het technisch product ook zogenaamde geo-blocking geïmplementeerd voor de gebieden buiten Nederland (ook de bijzondere gemeenten van Caribisch Nederland zijn geblokkeerd).

## 2. Abonnementen

### 2.1. Welke abonnementsvormen zijn er bij Zakelijke TV van *hallo*?

Er is 1 abonnement voor Zakelijke, Zakelijke TV basis:

- 30+ HD tv-zenders, 20+ radiozenders en 14 regionale zenders
- Zakelijke features, waaronder informatie- en videopagina en een lichtkrant.
- Interactief televisie kijken

Een compleet overzicht van de zenders is opgenomen in de dienstbeschrijving. Daarnaast zijn er op dit moment twee optiepakketten, Ziggo Sport en Fox Sports.

### 2.2. Op hoeveel (tv)schermen kan je tv-kijken per abonnement?

Per abonnement kan je op 1 (tv)scherm tv-kijken. Als je op meerdere schermen wil kijken dan moet je voor elk scherm een apart abonnement afsluiten.

### 2.3. Wat voor hardware heb je nodig om tv te kunnen kijken?

Je hebt hiervoor de bijbehorende tv-ontvanger en afstandsbediening nodig.

### 2.4. Kan er ook via een app of online tv gekeken worden?

Nee, de dienst werkt alleen via de bijbehorende tv-ontvanger.

## 3. Zakelijke features

### 3.1. Wat kan je wel/niet met de eigen informatie- of videopagina en de lichtkrant?

Een uitgebreide toelichting is te vinden in de dienstbeschrijving.

Voor de informatiepagina kan je een PDF (in landschap oriëntatie) van maximaal 50MB toevoegen, welke dan op de tv-schermen kan worden getoond.

Voor een videopagina is dit een MP4 bestand van maximaal 150 MB. Een lichtkrant is een tekstbalk met eigen content (max 255 karakters) of een RSS feed (via URL) welke doorlopend wordt afgespeeld op alle zenders. Zie hiervoor ook de 'handleiding zakelijke tv in Onebase'.

### 3.2. Hoe kan je de informatie- of videopagina en de lichtkrant instellen?

Dit kan middels de instellingen in OneBase. Indien je geen toegang hebt tot OneBase, kan je dit aanvragen via [support@hallo.eu](mailto:support@hallo.eu).

### 3.3. Is er een gebruikershandleiding voor het gebruik van de eigen informatie- of videopagina en de lichtkrant?

Ja, deze is beschikbaar. Zie hiervoor handleiding beheer Zakelijk TV in OneBase



## 4. Afstandsbediening

**4.1. Afstandsbediening koppelen aan tv-ontvanger (bluetooth connectie forcereren)**  
<cijfer 7-knop> + <cijfer 9-knop> 3sec indrukken, daarna de OK-knop (LED GROEN knippert twee keer). [Pairing blijft 60 sec actief]

**4.2. Bluetooth-verbinding met tv-ontvanger loskoppelen**

<OK-knop> + <P- knop> 3sec indrukken, (LED wordt groen) <OK-knop> indrukken (LED GROEN knippert twee keer)

**4.3. InfraRood-verbinding met televisie (of HomeCinemaSet) loskoppelen**

<AV-knop> + <terug-knop> 3sec indrukken, (LED wordt rood) <OK-knop> indrukken (LED ROOD knippert twee keer)

**4.4. Factory reset afstandsbediening**

<rood-knop> + <blauw-knop> 3sec indrukken, (LED wordt rood) <OK-knop> indrukken (LEDS ROOD/GROEN knipperen twee keer)

## 5. Bestelling en levering

**5.1. Wat krijg ik als ik de tv-ontvanger bestel?**

Het pakket bestaat uit een tv-ontvanger, een aansluitkaart met instructies, witte bluetooth afstandsbediening, stroomadapter, HDMI-kabel (1,5 meter) en een ethernetkabel (2 meter).

**5.2. Kan Zakelijke TV van *hallo*, ook zonder tv-ontvanger besteld worden?**

Nee.

**5.3. Kan je de losse tv-ontvangers bestellen?**

Ja, maar Zakelijke TV werkt niet zonder een licentie/abbonement.

**5.4. Wat zijn de installatiekosten voor Zakelijke TV van *hallo*,?**

Vanuit *hallo*, worden geen installatie- of setupkosten berekend. Je kan de dienst eenvoudig zelf installeren. Wil je toch assistentie, laat het ons weten via [support@hallo.eu](mailto:support@hallo.eu), dan regelen we een monteur.

**5.5. Hoe worden de inloggegevens en pincode beschikbaar gesteld?**

Je ontvangt de inloggegevens en de benodigde informatie nadat het account is geactiveerd. In OneBase kan je credentials aanpassen.

## 5.6. Wat is de garantie van de tv-ontvanger?

De garantie op de zakelijke tv-ontvanger is 12 maanden. De apparatuur moet wel op de juiste wijze gebruikt zijn.

Wat houdt dit in?

- Er is geen sprake van juist gebruik als je aankoop;
- Verwaarloosd is; onvoorzichtig en/of ondeskundig is gebruikt, behandeld of onderhouden. Een stuk gevallen afstandsbediening is bijvoorbeeld geen garantie.
- Niet volgens de voorschriften is aangesloten, geïnstalleerd, gebruikt en/of gecombineerd met andere producten.
- Er gerepareerd is met andere onderdelen dan welke door de fabrikant voorgeschreven en/of er werkzaamheden zijn uitgevoerd door een niet door de fabrikant gecertificeerde leverancier

