

Dienstbeschrijving

April 2016



KPN WiFi



Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Voordelen HotSpots	4
3. HotSpots Business modellen	8
3.1 Gratis premium internet	8
3.2 Gratis premium internet 2.0	8
3.3 Hybride	8
3.4 Betaald	9
4. Kwaliteit	10
5. Veiligheid	11
6. Contact	13



1. Inleiding

Mobiel internet via WiFi; uw klant vraagt erom. Door de groei aan smartphones en tablets en de ontwikkeling van talloze applicaties neemt het mobiele internetgebruik enorm toe. Doorgaans op basis van het 4G netwerk, maar in toenemende mate ook op basis van WiFi. Mensen verwachten dat op publiek toegankelijke plaatsen een WiFi-verbinding wordt aangeboden.

Met KPN WiFi koopt u een complete WiFi oplossing waarmee uw gasten vertrouwd kunnen internetten en waar u geen omkijken naar heeft. De installatie, het beheer, de service en ook de ondersteuning van eindgebruikers neemt KPN WiFi u uit handen. Bovendien wordt uw locatie opgenomen in het KPN WiFi netwerk, waardoor potentiële klanten u gemakkelijk kunnen vinden.

HotSpots zijn publiek toegankelijke plaatsen, zoals hotels, restaurants en cafés, waar gebruik kan worden gemaakt van draadloos internet via WiFi. Met meer dan 4000 locaties vind je HotSpots van KPN overal in Nederland; bij NS stations, in hotels, bij tankstations, wegrestaurants, in recreatieparken en horecagelegenheden. Uw klanten kunnen op een HotSpot op dezelfde manier internetten zoals zij thuis of op werk gewend zijn.

In dit document is beschreven hoe u en uw klanten KPN WiFi kunnen gebruiken en welke voordelen deze Premium WiFi dienst van KPN u biedt als locatiehouder*.

Wij hopen u, na het lezen van dit document, van harte welkom te mogen heten als HotSpot van KPN!

* KPN behoudt zich het recht voor om de inhoud van deze Dienstbeschrijving aan te passen. Ingeval een dergelijke aanpassing een materiële wijziging in uw rechten en plichten tot gevolg heeft, zal KPN u daarvan uiterlijk dertig (30) kalenderdagen van tevoren op de hoogte stellen



2. Voordelen HotSpots

Wilt u uw klanten internet aanbieden? KPN WiFi biedt uw bezoekers snel, veilig en betrouwbaar draadloos internet.

De voordelen

- ✓ **Snel draadloos internet**
Uw klanten kunnen draadloos internetten zoals ze thuis of op het werk gewend zijn. Klanten blijven op deze manier langer, of komen sneller bij u terug.
- ✓ **Veilig en betrouwbaar**
De premium WiFi dienstverlening van KPN biedt een veilige en betrouwbare dienst die u uw klanten/bezoekers aanbiedt; het internetverkeer wordt bij KPN HotSpots, ten opzichte van een eigen WiFi internet aanbod, anders afgehandeld: publiek verkeer wordt via een apart netwerk behandeld en niet gecombineerd met het internetverkeer op uw bedrijfsaansluiting. Verder zijn alle handelingen op de portal (zowel het inloggen als het betalen) https beveiligd. Inkomend verkeer naar apparaten van de eindgebruikers (van buitenaf geïnitieerd) wordt niet toegestaan door KPN HotSpots. Bovendien laat KPN HotSpots regelmatig audits uitvoeren om de veiligheid van de portal op een hoog niveau te houden.
Voor sites die niet met https te bereiken zijn kan via de KPN HotSpots portal een VPN (Virtual Private Network) opgezet worden. Dit is als het ware een beveiligde tunnel voor het internetverkeer. Hierdoor kan het verkeer niet ingelezen worden door eventuele hackers, en dus veiliger verstuurd worden. Wanneer een device een VPN heeft opgezet, zal een app ook gebruik maken van de beveiligde internetverbinding.
- ✓ **Gepersonaliseerde inlogpagina**
Via een inlogpagina kunnen uw klanten inloggen om gebruik te kunnen maken van het draadloos internet. En natuurlijk is het leuk dat deze inlogpagina past bij uw huisstijl! Bij KPN HotSpots kunt u de inlogpagina eens in de maand kosteloos door ons laten personaliseren naar uw wensen. Een mooie achtergrond, uw logo, de kleuren van uw bedrijf; het kan allemaal. En wij verzorgen het voor u!





✓ **Advertentiemogelijkheden**

Op uw 'eigen' inlogportal is advertentieruimte beschikbaar, welke door u ingezet kan worden t.b.v. promotie van uw eigen merk/bedrijf of externe partijen. U levert de gewenste informatie aan en wij verzorgen het voor u!



✓ **Wettelijke eisen**

KPN WiFi leeft haar wettelijke verplichtingen rond dataretentie en justitieel aftappen na.

✓ **Gratis marketingmateriaal**

Om kenbaar te maken dat u WiFi aanbiedt op uw locatie hebben we marketingmateriaal ter beschikking. Deze kunt u geheel kosteloos bestellen.

✓ **Meertalige helpdesk 24/7**

U en uw klanten hebben 24 uur per dag, 7 dagen per week toegang tot onze meertalige Helpdesk. Onze Helpdesk is ook internationaal te bereiken via gratis nummers.

✓ **Multiservice WLAN (optioneel)**

U heeft als locatiehouder de mogelijkheid om eigen diensten (extern systeem) aan te bieden aan uw bezoekers via de huidige KPN WiFi dienst. Zo kunnen uw bezoekers bijvoorbeeld gebruikmaken van uw eigen app. Denk hierbij aan het zelf scannen van de boodschappen of het kunnen gebruiken van een printer of videoscherm in een vergaderzaal. Deze dienst is ook te gebruiken om medewerkers toegang te geven tot het netwerk. Tevens kunt u een tweede SSID (netwerknnaam) aanmaken als communicatiemiddel met de eindgebruiker. Door MAC authenticatie zijn ook apparaten die de browser niet kunnen openen (denk aan een narrowcasting scherm of gameconsole) te voorzien van internet via KPN WiFi.



✓ **Sessie hervatten**

De 'sessie hervatten' functionaliteit zorgt ervoor dat de eindgebruiker maar één keer per dag hoeft in te loggen op een KPN HotSpot. Hierna zal de sessie van de eindgebruiker automatisch worden hervat gedurende de kalenderdag/periode van het aangeschafte tegoed, op alle KPN HotSpots locaties.

Let op: wil de eindgebruiker het tegoed op een ander device gebruiken, dan zal eerst uitgelogd moeten worden om zo een nieuwe sessie op een ander device te kunnen starten.

✓ **Mijn HotSpots van KPN**

KPN WiFi maakt gebruik van een bestelsysteem (Mijn HotSpots van KPN), waar u als locatiehouder toegang tot heeft. Met uw unieke inloggegevens kunt u bestellingen plaatsen, statistieken bekijken en bij problemen en vragen contact met ons opnemen.

✓ **KPN Fon**

U wordt onderdeel van het grootste publieke WiFi-netwerk van Nederland, waaronder het WiFi-netwerk van KPN Fon. KPN WiFi buitenshuis met KPN Fon HotSpots werkt volgens het geven en ontvangen principe, alleen krijgt u meer dan u geeft. U stelt een beetje van uw WiFi beschikbaar voor anderen en u krijgt toegang tot ruim 500.000 zogeheten Fon HotSpots in Nederland en meer dan 13 miljoen Fon HotSpots wereldwijd. Via deze HotSpots krijgt u draadloos internet op uw smartphone, tablet of laptop. En het mooie is dat er wekelijks duizenden HotSpots bij komen.

Gebruikers maken gebruik van de KPN Fon app en zullen uw locatie herkennen. Ook zullen zij waarderen dat u onderdeel bent van dit wereldwijde netwerk.

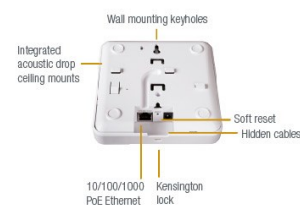
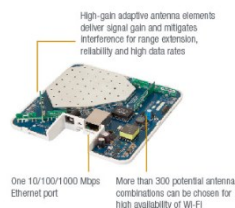
✓ **Internetlijn en bandbreedtemanagement**

KPN legt in principe haar eigen internetlijn aan op uw locatie. In overleg kunnen we ook gebruik maken van reeds aanwezige internetlijnen. KPN maakt daarbij gebruik van ADSL, VDSL, Vectored DSL, FTTH glasvezel, Pairbonding en koppeling van diverse verbindingen (stacked).

Om te voorkomen dat één klant alle bandbreedte van een locatie naar zich toetrekt wordt een maximale bandbreedte per gebruiker, ofwel het gebruikersprofiel, ingesteld. Dit profiel is hetzelfde voor alle klanten die gebruikmaken van dezelfde lijn. Indien nodig, wordt de bandbreedte op locatie verhoogd om snel internet te blijven waarborgen. Als een gebruiker bedoeld of onbedoeld de dienstverlening negatief beïnvloedt wordt deze gebruiker en het verkeer geïsoleerd, zodat andere gebruikers hier geen hinder van ondervinden.

✓ **Apparatuur**

KPN WiFi gebruikt voor de dienst KPN HotSpots professionele access points (Ruckus ZoneFlex 300) met een bandbreedte van 300Mbps per access point. Onze access points maken gebruik van "bandsteering". Dit is een techniek waarbij WiFi clients die gebruik kunnen maken van de 5 GHz gedwongen worden daarvan gebruik te maken zodat op de 2.4 GHz frequentie ruimte vrijgemaakt wordt voor WiFi clients die geen 5 GHz ondersteuning hebben. Ook maken de access points gebruik van de "adaptive antenna technology". Deze technologie zorgt ervoor dat de radioverbindingen automatisch geconcentreerd worden in de richting waar een gebruiker zich bevindt en deze ook blijft volgen. Dit in plaats van het standaard 360 graden rondstralen van een standaard access point. Door deze techniek wordt niet alleen het uitgezonden signaal richting de gebruiker versterkt, maar wordt tevens de ontvangstgevoeligheid voor het signaal vanaf de gebruiker vergroot. Desondanks blijft het maximale zendvermogen toch binnen de wettelijke grenzen. Het effectieve bereik van deze access point kan hierdoor tot twee maal zo groot zijn als een "standaard" access point.





Installatie en projectmanagement

KPN levert en installeert de netwerkapparatuur voor het draadloze internet en de internetverbinding. KPN maakt daarbij gebruik van hoogwaardige kwaliteit Access Points, managed switches en andere benodigde componenten.

In overleg met de locatiehouder wordt er voor de locatie een WiFi dekkingsplan opgesteld. Hierin wordt onder andere beschreven waar op de locatie het draadloze internet wordt geïnstalleerd.

Indien u zelf al een WiFi-(bedrijfs)netwerk heeft laten aanleggen, en u wilt toch gebruik maken van alle voordelen van KPN WiFi, dan kunnen we de KPN WiFi dienst aanbieden over uw reeds aanwezige netwerk. Vraag uw accountmanager naar de mogelijkheden.

Klanten kunnen met hun laptop, tablet of smartphone gemakkelijk het internet op in 3 eenvoudige stappen:

Stap 1: verbinding maken met het draadloze netwerk van KPN

Stap 2: de internetbrowser starten; klanten worden automatisch doorgeleid naar de KPN WiFi inlogpagina

Stap 3: de instructies op de KPN WiFi inlogpagina volgen. Op basis van een gebruikersnaam en wachtwoord kunnen klanten via deze pagina toegang krijgen tot betaald internet. Bij gratis internet hoeven klanten uitsluitend op 'Start nu' te klikken. Hiermee accepteren zij tevens de Algemene Voorwaarden van KPN.

Het voordeel voor klanten is dat ze buiten de deur op hun gemak kunnen internetten met een snelle draadloze internetverbinding. Het is mogelijk om grote bestanden snel te downloaden en te verzenden. Bij de betaalde variant van KPN WiFi (zie businessmodel H3) kunnen klanten op diverse manieren voor de internettoegang betalen. Tevens kunnen ze kiezen uit diverse tegoeden.



3. HotSpots Business modellen

KPN WiFi biedt verschillende business modellen aan, zodat er altijd iets tussen zit voor u.

Het liefst zouden uw gasten gratis gebruik willen maken van de WiFi op uw locatie. Maar misschien wilt u als locatiehouder zelf geen (volledig) gratis WiFi aanbieden. Om aan de verschillende wensen van locatiehouders te voldoen biedt KPN WiFi verschillende varianten draadloos internet aan.

Business modellen

Als locatiehouder heeft u de keus uit vier Business modellen, namelijk;

- ✓ Gratis premium internet
- ✓ Gratis premium internet 2.0
- ✓ Hybride internet
- ✓ Premium Betaald internet

3.1 Gratis premium internet

Het liefst willen uw gasten gratis gebruik maken van het internet. Dit is mogelijk met de dienst *HotSpots gratis premium internet*. KPN WiFi sluit uw locatie aan op het HotSpots netwerk.

Met *HotSpots gratis premium internet* koopt u voor een vast bedrag per maand de complete onbeperkte dienst in, waarmee u verzekerd bent van een goede internetverbinding voor al uw gasten.

3.2 Gratis premium internet 2.0

Bij *gratis premium internet 2.0* krijgt de klant een code van u als locatiehouder. Op deze manier kan niet iedereen inloggen op het netwerk, maar slechts de personen waaraan u de toegang tot verstrekt of die online een tegoed hebben aangeschaft.

KPN WiFi beschikt over blanco kaarten waar een code op genoteerd kan worden. U kunt als locatiehouder natuurlijk ook zelf voor een andere mogelijkheid kiezen om de codes te verstrekken, denk aan een code op de bon van aankoop van een product/dienst op uw locatie.

Met *HotSpots gratis premium internet 2.0* koopt u voor een vast bedrag per maand de complete dienst in. Met deze variant beheert u als locatiehouder de klanten die op uw locatie in kunnen loggen.

3.3 Hybride internet

Hybride internet is een combinatie van *Gratis basisdienst* en *Premium Betaald internet*.

Bij *Hybride internet* kunt u als locatiehouder ervoor kiezen om uw klanten een bepaald aantal minuten gratis internet aan te bieden.

Na deze gratis minuten kunnen uw klanten ervoor kiezen om te betalen voor het draadloos internet. Dit gaat op dezelfde manier als bij de betaalde versie. Doormiddel van codekaarten of een online aankoop kunnen uw klanten inloggen om verder gebruik te kunnen maken van het draadloos internet.

Met *Hybride internet* koopt u voor een vast bedrag per maand de complete dienst in en hiernaast koopt u codekaarten die u aan uw klanten kunt verkopen. De codekaarten kunt u bestellen in ons systeem.



3.4 Premium Betaald internet

Bij *Premium Betaald internet* biedt u uw klanten WiFi aan onder andere door middel van codekaarten*. Betalen is op diverse manieren mogelijk; via SMS, door het kopen van een codekaart op een HotSpot van KPN, door het doen van een online betaling via Creditcard of iDEAL of door het afsluiten van een abonnement.

Uw klanten kunnen op uw locatie codekaarten aanschaffen met een inlogcode, waarna zij kunnen inloggen via uw inlogportal. De codekaarten zijn te verkrijgen met verschillende tegoeden. Op deze manier kan uw klant zelf bepalen hoelang hij/zij gebruik wil maken van het draadloos internet.

Uw klanten kunnen er ook voor kiezen om een betaling online te doen of een jaarabonnement te nemen. Hiermee kunnen ze inloggen op alle HotSpots van KPN. De kosten van de onlinecodes zijn hetzelfde als die van de codekaarten op uw locatie. Een jaarabonnement kost € 10,- per maand, voor de duur van minimaal 12 maanden, en is uitsluitend af te sluiten met een creditcard.

Uw klanten kunnen online betalen via;

- iDeal
- Creditcard
- PayPal
- SMS

Toegangkaart/code

HotSpots heeft voor elk type klant een passend aanbod. Afhankelijk van of de klant voor een korte of langere periode online wil, kan zij kiezen uit onderstaande tegoeden of abonnement. Als zij met een groep van meer dan 10 personen in dezelfde periode online willen op een HotSpot van KPN is het voordeliger om een groepskaart aan te schaffen.

Tegoeden zijn online verkrijgbaar via iDeal, PayPal of Creditcard in de volgende variaties:

Tegoeden en abonnementen	Geldig na eerste gebruik	prijs
1 uur	1 uur	€ 5.00*
Dagkaart (4 apparaten/ gebruikers)	1 dag	€ 15.00
Midweek- /weekendkaart (4 apparaten/ gebruikers)	4 dag	€ 25.00
Weekkaart (4 apparaten/ gebruikers)	1 week	€ 40.00
Maandkaart	1 mnd	€ 45.00*
Halfjaarkaart	6 mnd	€ 95.00*
Groepskaart (dag, 10 gebruikers)	1 dag	€ 69.00*
Groepskaart (week, 10 gebruikers)	1 week	€ 119.00*

* Deze tegoeden zijn alleen online verkrijgbaar.

*De eindgebruikerstarieven kunnen onderhevig zijn aan prijswijzigingen.



4. Kwaliteit

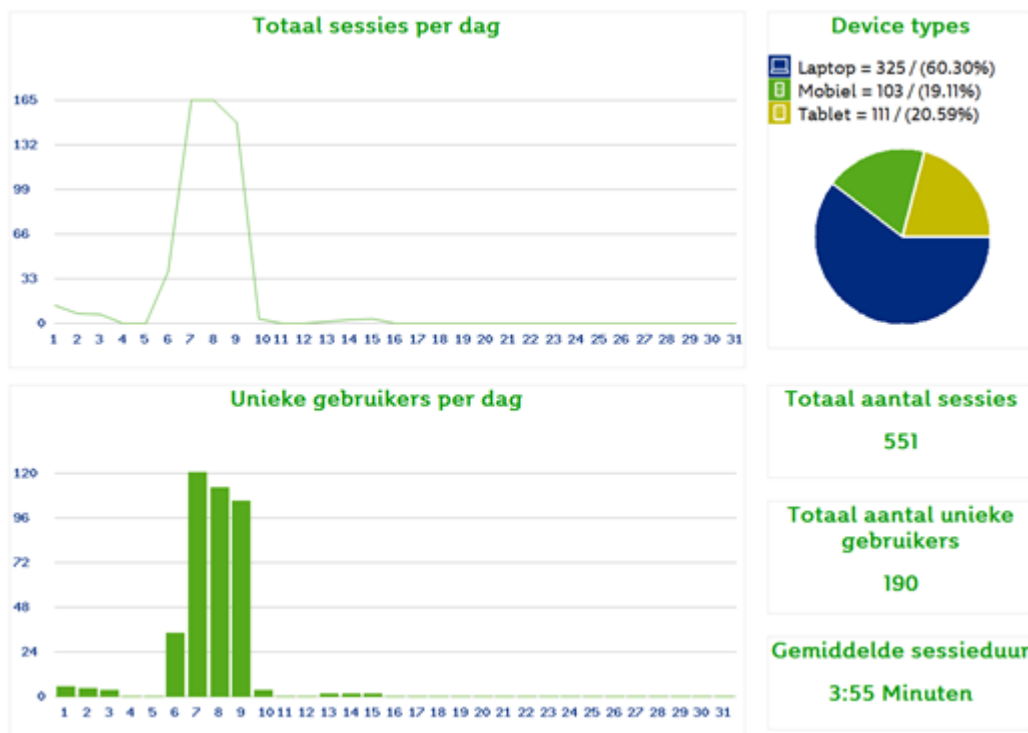
Bij een internetdienst is het van belang een constante kwaliteit te bieden. KPN WiFi beheert continu het draadloze netwerk op locatie en de verbindingen naar het internet.

Storingen

KPN WiFi verhelpt storingen proactief, op afstand of, indien nodig, door het inzetten van monteurs op locatie, zodat het netwerk van een zo hoog mogelijke kwaliteit is. Responstijd; binnen 4 kantooruren na het melden van de storing.

Daarnaast kunt u als locatiehouder het gebruik van uw HotSpot zelf volgen via een webapplicatie die KPN WiFi u ter beschikking stelt.

Locatiehouders hebben een eigen ingang bij de helpdesk van KPN WiFi. Deze meertalige technische helpdesk is 24 uur per dag geopend en is bereikbaar via 0800-0414, optie 2.



Bandbreedte

Een snelle internetverbinding wordt gerealiseerd door een infrastructuur aan te leggen met voldoende bandbreedte voor het ingeschatte aantal (gelijktijdige) gebruikers. Indien nodig, wordt de bandbreedte op locatie verhoogd om snel internet te blijven waarborgen. KPN maakt gebruik van ADSL, VDSL, Vectored DSL, FTTH glasvezel, Pairbonding en koppeling van diverse verbindingen (stacked). Uw accountmanager kan de beschikbare mogelijkheden o.b.v. een netwerkanalyse verder met u bespreken.

Om te voorkomen dat één klant alle bandbreedte van een locatie naar zich toetrekt wordt de maximale bandbreedte per gebruiker, ofwel het gebruikersprofiel, ingesteld. Dit profiel is hetzelfde voor alle klanten die gebruikmaken van dezelfde lijn.



5. Veiligheid

Veilig internetten is niet alleen van belang voor uw klanten, maar ook voor u. KPN WiFi zorgt ervoor dat u niet aansprakelijk wordt gesteld voor ongeoorloofde zaken die gebeuren vanaf de internettoegang op uw locatie.

Veiligheid KPN WiFi

Op steeds meer openbare plekken vindt u open WiFi mogelijkheden; KPN WiFi heeft op dit moment al meer dan 4000 locaties! KPN WiFi doet er alles aan om deze Hotspots zo veilig mogelijk te maken, maar er bestaan nog steeds risico's voor de eindgebruikers. Hieronder vindt u de grootste risico's en een aantal tips voor de eindgebruiker om de Hotspots zo veilig mogelijk te gebruiken.

KPN Hotspots zijn open WiFi netwerken. Hiervoor is gekozen voor het gebruikersgemak en omdat bij KPN WiFi het merendeel van de klanten geen vaste klanten zijn.

Er zijn verschillende risico's die kunnen ontstaan bij gebruik van open WiFi. Hierbij de meest voorkomende in 2 categorieën

1. Verkeer van de eindgebruiker wordt onderschept en afgeluisterd: man in the middle. Hierdoor kan de hacker onversleutelde informatie inzien.
2. Verkeer van de eindgebruiker wordt onderschept en eindgebruiker wordt naar een verkeerde site gestuurd. (bijv. SSL strip: eindgebruiker wordt naar http versie gestuurd.) . Of d.m.v. Phishing /Pharming (nep site): hierdoor vult de eindgebruiker gegevens in op een 'neppe' site en deze gegevens kunnen dan gebruikt worden door de hacker.

Client Isolation

Met client isolation wordt directe communicatie tussen geassocieerde klanten op één of meerdere access points (AP's) binnen een netwerk voorkomen. Intra-AP blocking isoleert clients binnen dezelfde AP van elkaar en ook clients op verschillende AP's van elkaar. Hiermee worden bepaalde types man-in-the-middle aanvallen voorkomen, wat ervoor zorgt dat je WLAN een stukje veiliger is.

Tips voor de eindgebruiker om veiliger te kunnen internetten via een open WiFi HotSpot

- ✓ De eindgebruiker kan bij een KPN HotSpot controleren of hij echt op de portal van KPN Hotspots inlogt, door het adres (https) en het security certificaat te controleren. Let wel op: Inloggen via de portal van KPN Hotspots geeft geen extra beveiliging voor het internetverkeer na het inloggen.
- ✓ De eindgebruiker moet letten op de een doorverwijzing naar het juiste webadres (bijv. www.kpn.com i.p.v. www.kqn.com)
- ✓ Internet is erop gericht om, zodra het vertrouwelijk is, te versleutelen. Verkeer naar een https site is beveiligd. Dus de eindgebruiker moet opletten op de 's' in https.
- ✓ Voor sites die niet met https te bereiken zijn kan via de KPN Hotspots portal een VPN (virtual private netwerk) opgezet worden. Dit is als het ware een tunnel voor het verkeer, hierdoor kan het verkeer (bijna) niet ingelezen worden door eventuele hackers, en dus veiliger verstuurd worden. Als een device een VPN heeft opgezet, zal een app hier ook zijn verkeer overheen sturen.
- ✓ Open en onbeveiligde WiFi-netwerken zijn ongeschikt voor het doen van privé zaken en het versturen van gevoelige informatie, hiervoor moet de eindgebruiker de VPN gebruiken.
- ✓ De eindgebruiker moet regelmatig updates uitvoeren van het besturingssysteem (bijv. de nieuwste Android versie) om zo over de laatste versie te beschikken.
- ✓ Firewall moet ingeschakeld zijn en virusscanner actief (bijv. KPN Veilig van KPN)



Wat doet KPN HotSpots voor de veiligheid van eindgebruikers?

Het KPN HotSpots verkeer wordt ten opzichte van een eigen WiFi connectie anders verwerkt: publiek verkeer wordt via een apart netwerk afgehandeld. Verder zijn alle handelingen op de portal (zowel het inloggen als het betalen) https beveiligd. Mensen die met hetzelfde HotSpots netwerk zijn verbonden kunnen elkaar niet zien en inkomend verkeer naar het apparaat van de eindgebruiker (van buitenaf geïnitieerd) wordt niet toegestaan door KPN HotSpots. Bovendien laat KPN HotSpots regelmatig audits uitvoeren om de veiligheid van de portal op een hoog niveau te houden.



6. Contact

Heeft u nog vragen over onze Dienstbeschrijving of heeft u andere vragen over onze dienst, dan kunt u ons bereiken via onderstaande contactgegevens.



Mail ons

Mail voor vragen naar sales-kpnhotspots@kpn.com



Bezoek ons

Op onze website www.kpnwifihotspots.nl vindt u meer algemene informatie.
Hier vindt u tevens onze Handleiding.