

# Dienstbeschrijving KerkTV(+bellen) oplossing Koekman Mobiel (versie april 2020)

## KERKTELEFOON

### De verbinding

De verbinding die Koekman Mobiel levert loopt via onze EasySaver 2Connect kastjes. Op deze kastjes zit minimaal één LAN (RJ45) poort waar een KerkTV ontvanger of zender op kan worden aangesloten.

De maximaal realiseerbare snelheid is in theorie 150 Mbps download en 50 Mbps upload, maar is altijd afhankelijk van de omstandigheden ter plaatse. Let op: op EasySaver 2Connect kastjes geleverd voor oktober 2018 is de maximaal realiseerbare snelheid 7,2Mbps download en 2Mbps upload. Deze zijn daarom ongeschikt voor gebruik in combinatie met KerkTV.

In het abonnement is 25000Mb data inbegrepen. Gemiddeld genomen komt 25000Mb neer op ongeveer 28 uur kijken of uitzenden bij een streambitrate van 2000kbps. Dat is dus ruim voldoende voor een gemiddelde maand gebruik.

Verder is de EasySaver 2Connect uitgerust met een PSTN poort waar desgewenst een analoge telefoon op kan worden aangesloten. Zo kan de gebruiker dus ook bellen via de verbinding op de manier waarop men dit gewend is. Het nummer van de huidige vaste telefoonaansluiting kan worden overgenomen, zodat de vaste lijn van KPN kan worden opgeheven. Zowel inkomend als uitgaand blijft het vaste nummer dan dus behouden. Dit is het geval als het abonnement +bellen wordt afgesloten.

### Gebruik

Met onze verbinding kan er worden gekeken worden naar de kerkdiensten die door de kerk worden uitgezonden. Het is echter wel van belang de gebruikte KerkTV ontvanger of zender uit te schakelen na het bekijken van de dienst om zo onnodig dataverbruik te voorkomen. (Uitzendingen via YouTube zouden bijvoorbeeld automatisch kunnen worden opgevolgd door andere content)

### Blokkeren van de aansluiting bij verbruik boven bundel

Voorheen werden de aansluitingen met een hoger verbruik geblokkeerd na verbruik van de bundel. Sinds de omzetting naar het Koekman Mobiel platform (april 2020) is dit niet meer het geval. Klanten die meer verbruiken dan hun bundel zullen indien nodig worden geblokkeerd als er sprake is van exceptioneel verbruik. Dit is een handmatig proces en de klant is voor het meerverbruik zelf verantwoordelijk!

Er van uitgaande dat er bij normaal gebruik voor KerkTV (zo'n 6,5 uur per week!) nooit boven de 25000Mb uitgekomen zal worden is dit in de praktijk nauwelijks van toepassing. Het is echter wel belangrijk de luisteraar er op te wijzen dat de aansluiting enkel en alleen voor KerkTV gebruikt dient te worden en dus niet door een handig familielid met een computer. Op de EasySaver 2Connect is WiFi uitgeschakeld, eventuele vrije LAN-poorten worden afgeschermd. Alleen door de KerkTV ontvanger los te koppelen van de EasySaver 2Connect is eventueel een computer aan te sluiten. Let op: per boven de bundel verbruikte Mb wordt er drie cent in rekening gebracht. Omdat een computer al snel veel data verbruikt (denk alleen al aan bijvoorbeeld automatische updates ) is er in een dergelijk geval nooit op tijd een blokkade te plaatsen.

***Kortom: het blokkeren doen wij naar beste kunnen, maar de klant blijft volledig verantwoordelijk voor het eventuele meerverbruik en betaling hiervan.***

## **BELLEN (extra optie op abonnement)**

Via onze oplossing kan ook gebeld worden. Op deze manier wordt de vaste KPN telefoonaansluiting overbodig. Het is dus eenvoudig mogelijk een aanzienlijke kostenbesparing te realiseren. De standaard analoge telefoon van de gebruiker kan namelijk worden aangesloten op de EasySaver 2Connect. De gebruiker kan dus blijven bellen zoals men dit altijd al deed.

In de meeste gevallen kan men tegelijkertijd bellen en kijken, maar in geval van slechte netwerkdekking gaat bellen voor kijken.

Er zijn echter een aantal punten van aandacht:

- Belt men veel naar familie in het buitenland (buiten EU), dan is het raadzaam vooraf contact met ons op te nemen zodat we kunnen kijken naar kostenbesparende maatregelen.
- De vaste telefoonlijn van KPN wordt gevoed via het netwerk (mits rechtstreeks aangesloten en niet achter een telefooncentrale van bijvoorbeeld verzorgingscentrum). De KPN lijn blijft daarom ook werken bij eventuele stroomuitval. **Doordat in onze oplossing gebeld wordt via de EasySaver 2Connect zal er bij stroomuitval niet meer gebeld kunnen worden.** Het is belangrijk om hier rekening mee te houden in het geval van bijvoorbeeld personen-alarmeringssystemen.
- Ouderwetse personenalarmeringssystemen kunnen in sommige gevallen niet overweg met deze manier van bellen. Informeer vooraf bij de leverancier of hun systeem geschikt is voor lijnen waarbij er niet gebruik kan worden gemaakt van een analoog modemsignaal.
- Doordat het nummer "mobiel" wordt is het niet meer mogelijk om zonder kengetal een nummer te kiezen.
- De hardware werkt het beste door alle nummers af te sluiten met een #, anders duurt het vrij lang voor de verbinding tot stand komt.

## **Onbeperkt bellen naar vast en mobiel in Nederland en de EU**

In het abonnement met de +bellen optie is onbeperkt bellen naar alle vaste en mobiele nummers in Nederland en de EU inbegrepen. Uiteraard worden service/betaalnummers wel gewoon in rekening gebracht.

## **Nummerbehoud vaste telefoonnummer**

Het huidige vaste nummer dat de klant nu bij KPN of een andere partij heeft lopen kan worden overgenomen. Zo veranderd er dus eigenlijk niets. Met deze oplossing is het dus mogelijk om flink kosten te besparen. De vaste telefoonlijn van KPN kan immers opgezegd worden en dit bespaart al € 31,50 per maand (BelVrij Weekend, peildatum april 2020).

## **ALGEMEEN**

### **Duur van de overeenkomst**

Standaard abonnementen (dus waarbij de EasySaver2Connect wordt gekocht) zijn maandelijks opzegbaar. Abonnementen in de huur variant kennen een minimale looptijd van 12 maanden.

Bij overlijden van de contractant is het contract wel per direct opzegbaar (let op: als de kerkelijke gemeente contractant is en de luisteraar komt te overlijden, is dit dus niet van toepassing!).

### **Betaling**

De betaling van het abonnement en eventuele gesprekskosten zullen automatisch worden geïncasseerd door Koekman Mobiel. De klant ontvangt hier alleen digitaal een factuur van, het is dus belangrijk een emailadres door te geven. Overigens zijn de bedragen normaliter op alle facturen gelijk (behalve de eerste factuur omdat er dan sprake kan zijn van een kortere of langere periode dan 1 maand) en is de afschrijving ook gemakkelijk

herkenbaar. Mensen zonder emailadres maken er vaak geen probleem van dat ze geen factuur ontvangen. Uiteraard mag ook een emailadres van een familielid worden opgegeven als een factuur gewenst is.

## Apparatuur

Bij de luisteraar zal er een KerkTV ontvanger moeten worden aangesloten op de TV. Daarnaast zal voor de verbinding de EasySaver 2Connect moeten worden geplaatst. Eventueel is het mogelijk om deze via WiFi aan elkaar te koppelen, neem hiervoor even contact met ons op (liefst voor aanschaf zodat we dit vooraf voor u kunnen instellen).

## Installatie

De installatie van de EasySaver 2Connect is zeer eenvoudig. De apparatuur wordt voorgeprogrammeerd geleverd. De KerkTV kan eenvoudig worden aangesloten via de LAN poort. Via WiFi is ook mogelijk, mits vooraf opgegeven. Indien er ook gebeld moet worden via de oplossing dient ook de telefoon te worden aangesloten op de EasySaver 2Connect.

## Helpdesk

Mochten er problemen zijn met de verbinding dan volstaat een herstart van de EasySaver 2Connect in de meeste gevallen (stekker uit stopcontact halen, 10 tellen wachten en opnieuw inpluggen). Mocht dit het probleem niet oplossen dan zijn we tijdens kantooruren via ons telefoonnummer 0341-767272 bereikbaar voor vragen en problemen.

## Compleet tarievenoverzicht

Koekman Mobiel KerkTV Abonnementsvorm	Per maand	Per maand	Per maand	Per maand
	<b>KerkTV Standaard</b>	<b>KerkTV Standaard + bellen</b>	<b>KerkTV Huur</b>	<b>KerkTV Huur + bellen</b>
Maandbedrag	€ 22,50,-	€ 42,50	€ 27,00	€ 47,00
Hoeveelheid data/luisteren	25000 Mb/ 28 uur bij 2000kbps	25000 Mb/ 28 uur bij 2000kbps	25000 Mb/ 28 uur bij 2000kbps	25000 Mb/ 28 uur bij 2000kbps
Prijs per (extra) MB*	€ 0,03	€ 0,03	€ 0,03	€ 0,03
Bellen per minuut (binnen NL)	nvt	Onbeperkt*	nvt	Onbeperkt*
Bellen per minuut (binnen EU)	nvt	Onbeperkt*	Nvt	Onbeperkt*
Nummerbehoud vaste telefoonnummer	nvt	Gratis	Nvt	Gratis
Aanschafprijs EasySaver 2Connect	€ 79,-	€ 79,-	€ 0,-	€ 0,-

**Alle genoemde tarieven zijn inclusief 21% BTW. Druk en prijswijzigingen voorbehouden.**

\* Een fair use policy is van toepassing, exceptioneel afwijkend verbruik kan in rekening worden gebracht.

*Let op: Voor het bellen naar het buitenland, afwijkende- en servicenummers gelden andere tarieven. Mensen die dit met regelmaat doen worden geadviseerd contact met ons op te nemen voor besparingsmogelijkheden.*

De standaard tarieven hiervoor zijn per minuut (Gesprekken worden altijd afgerond op hele minuten):

- Rest van Europa: € 1,27
- Verenigde Staten en Canada: € 0,76
- Rest van de wereld: € 1,65
- Uitzondering (maritieme nummers, satelliet nummers etc.): € 4,05
- Starttarief per gesprek: € 0,14