

Werkinstructie IAM Portal

Versie 2 Januari 2020

Geldig vanaf 13-12-2019

Inhoud

1.	Inleiding.....	3
2.	Wijzigingbeheer.....	3
3.	Toegang tot een technisch pand: chronologische stappen tot het gebruik van de IAM portal. ..	4
4.	Toegang tot IAM portal	5
5.	Dienstverband, en/of KPN company card aanvragen.	6
6.	Autorisaties aanvragen.....	9
7.	Sleutels aanvragen.	13
8.	Certificaten in IAM portal.....	14
9.	Vervangende pas aanvragen.	15
10.	Vingerafdruk controlen.	17
11.	App aanvragen.	17
12.	Toegangsmiddelen t.b.v. PoP	18
13.	Wijzigen of Beëindiging toegangsverlening: IAM Portal.	20
14.	Toegangsverlening beëindigen: inleveren pas en sleutels.	21
15.	Storingen toegang/IAM portal.	21
16.	FAQ.....	22
17.	Bijlagen.	24

1. Inleiding

Voor KPN, dienstafnemer en de gezamenlijke klanten is continuïteit van groot belang. Als bedrijfsprocessen worden onderbroken, bedrijfsmiddelen worden gestolen of wanneer informatie uitlekt, dan kan dit negatieve gevolgen hebben voor de bedrijfsvoering, en mogelijk zelfs voor bedrijfsresultaten en reputatie.

Eén van de middelen die KPN gebruikt om processen en bedrijfsmiddelen te beschermen is toegangsbeheer. Toegangsbeheer zorgt er voor dat de juiste mensen op de juiste plek kunnen komen en dat onbevoegde personen de toegang wordt ontzegd.

Om toegang te verkrijgen tot Bedrijfsgebouwen van KPN dient men in het bezit te zijn van een KPN company card. Met behulp van deze company card wordt bepaald wie wanneer een Bedrijfsgebouw of ruimte mag betreden en wordt het bezoek gelogd.

De company card op zichzelf geeft geen toegang. Hiervoor dient eerst de juiste autorisatie te worden verleend aan de houder van de company card. Met een geldige company card, voorzien van autorisatie, kan toegang worden verkregen tot Bedrijfsgebouwen, ruimtes in Bedrijfsgebouwen en – indien en voor zover gebruik wordt gemaakt van het Doe-het-zelfmonteursproces – hoofdverdelers en/of kabelverdelers.

Voor uitleg en duiding zijn er twee documenten beschikbaar:

1. Het Handboek Toegang.
2. IAM portal Werkinstructie.

Tevens zijn er aparte handleidingen beschikbaar voor de verschillende Apps zoals deze ter beschikking zijn gesteld aan Wholesalepartners.

Deze werkinstructie is bedoeld om concreet aan te geven hoe e.e.a. in IAM portal is aan te vragen, op te zoeken of te wijzigen, en geldt daarmee als algemene aanvulling op het handboek toegang van de desbetreffende dienst.

2. Wijzigingbeheer

Datum:	Actiehouder:	wijziging:
1-6-2019	Cees Boorsma	Livegang
13-12-2019	Cees Boorsma	Aanpassingen ivm: - overgang iam portal 4.0, - toevoegen ODF/PSU functionaliteiten. - Infra en toegangsapp.

3. Toegang tot een technisch pand: chronologische stappen tot het gebruik van de IAM portal.

Voordat men de IAM portal kan gebruiken is er een aantal stappen te nemen om toegang te verkrijgen tot de IAM Portal. Uw contactpersoon (Account of Service Levelmanager) kan u hier meer over vertellen.

In het kort zijn de stappen:

Stap:	Actiehouder:	Opmerking:
Klant (bedrijf) aanmelden in IAM.	Wholesale (via SLM of AM)	Gegevens benodigd van klant, zie bijlagen.
Klantprofiel afstemmen. (autorisaties)	Wholesale i.s.m. klant.	Op basis van dienst en locatie worden de benodigde autorisaties ter beschikking gesteld.
Contactpersoon aanmaken, 1 of meer.	Wholesale.	Gegevens benodigd: zie bijlage.
Dienstverband(en) aanmaken.	Klant.	Al dan niet met pasaanvraag.
Pas actief? Monitoren.	Klant.	Pas als pas actief is, kan de rest aangevraagd worden, i.v.m. Security.
Autorisaties aanvragen.	Klant.	Volgens vastgesteld profiel.
Sleutels aanvragen.	Klant.	Volgens vastgesteld profiel.
Optioneel: vingerafdrukscan.	Monteur klant. (ter plekke.)	Zie handbook voor meer info.

4. Toegang tot IAM portal

1. Ga naar <https://iamportal.mysmartxs.com>
2. Vul Username & password die per email zijn toegestuurd
3. Klik op "sign in"



Welcome to
IAMPortal

Username

Password

Realm

WAARSCHUWING: U staat op het punt om toegang te krijgen tot een door KPN beheerd systeem. Toegang tot dit systeem is voorbehouden aan personen die daartoe door KPN geautoriseerd zijn en u dient te handelen conform KPN richtlijnen zoals onder andere vastgelegd in de KPN Bedrijfscode en de KPN Security Policy. Het is strikt verboden zich ongeautoriseerd of onrechtmatig toegang te verschaffen tot dit systeem en/of dit systeem onrechtmatig te gebruiken dan wel te misbruiken dan wel een poging daartoe te doen. Voor ongeautoriseerd en/of onrechtmatig gebruik en/of misbruik kunnen boetes worden opgelegd volgens het in Nederland geldende straf- en civiele recht.

Ongeautoriseerde toegang of misbruik geeft aanleiding tot het treffen van juridische maatregelen. Het gebruik van dit systeem kan worden gemonitord en/of worden vastgelegd voor administratieve en beveiligingsdoeleinden. U dient er zorg voor te dragen dat uw persoonlijke toegangsgegevens niet in handen van onbevoegden raken. Sla de toegangsgegevens niet op.

4. Een SMS is verzonden naar het mobiele nummer dat bekend is bij KPN. Deze email bevat een inlog-token.
5. Vul deze in, en klik wederom op 'sign in'

Welcome to
IAMPortal

Challenge / Response

Challenge: Please enter your one-time password

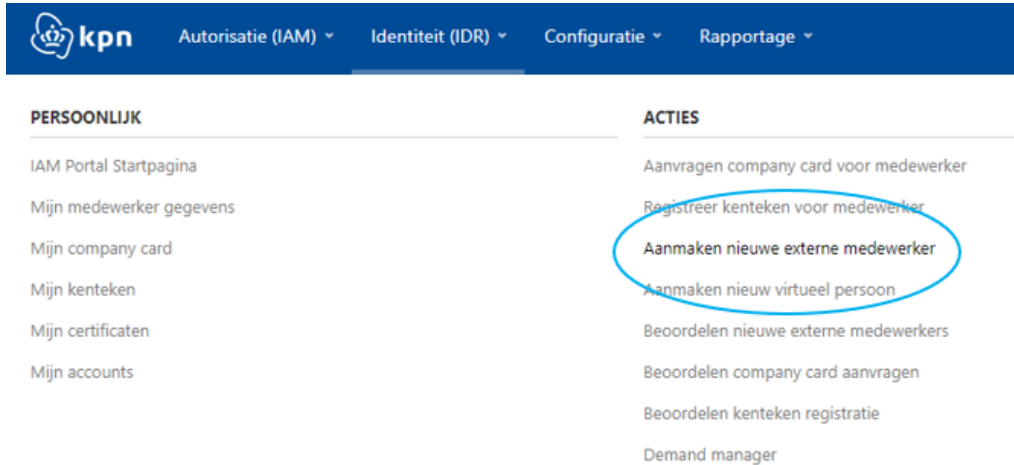
Enter the challenge string above into your token, and then enter the one-time response in the field below.

Response:

6. Als de code juist is ingevuld, dan wordt IAM portal nu getoond. Let op dat u bij de eerste keer inloggen de keuze moet maken welke taal u ingesteld wilt hebben.
7. Wachtwoord vergeten of account vergrendeld? Klik [hier](#).

5. Dienstverband, en/of KPN company card aanvragen.

- 1 Log in op IAM portal (zie hoofdstuk 4). Ga naar tabblad "Identiteit (IDR)", en klik op de actie "Aanmaken nieuwe externe medewerker",



The screenshot shows the IAM Portal interface. The top navigation bar includes the KPN logo and tabs for 'Autorisatie (IAM)', 'Identiteit (IDR)', 'Configuratie', and 'Rapportage'. The 'Identiteit (IDR)' tab is active. Below the navigation bar, there are two columns: 'PERSOONLIJK' and 'ACTIES'. The 'ACTIES' column contains a list of actions, with 'Aanmaken nieuwe externe medewerker' circled in blue.

- 2 Vul de juiste eerste gegevens in. Er zijn in de daaropvolgende stappen meer gegevens nodig - [Zie bijlage voor een totaaloverzicht aan benodigde gegevens](#) - deze eerste set wordt gebruikt om te controleren of er sprake is van reeds bestaande dienstverbanden.



The screenshot shows the 'Aanmaken nieuwe externe medewerker' form. The form includes fields for 'Achternaam *', 'Voorvoegsel', 'Initialen *', 'Geslacht *' (with radio buttons for 'Man' and 'Vrouw'), and 'Geboortedatum *'. The 'Geboortedatum' field is circled in blue. A green 'Opslaan' button is at the bottom.

- 3 vul de gegevens in, en klik op opslaan.

- 4 In het volgende scherm vult u een aantal aanvullende gegevens in om de juiste persoon op te zoeken. Hier wordt o.a. mee gecheckt of de desbetreffende persoon al een dienstverband heeft, of niet.

LET OP! Bovenstaande gegevens zijn benodigd om te kunnen controleren of een persoon al een pas heeft. Op basis van privacywetgeving mag KPN vragen om – onder andere- exacte naam, initialen en geboortedatum. Dit zorgt ervoor dat we kunnen voorkomen dat er meerdere passen worden uitgegeven voor dezelfde persoon. Het is dus belangrijk om deze gegevens goed te checken en over te nemen!

- 5 Vervolgens kunnen twee scenario's zich voordoen.

Let op: Persoon is reeds aanwezig in IDR

Klik vervolgens op de knop "Dienstverband toevoegen" :

+ Dienstverband toevoegen

- 1 Of de persoon is nog **niet** aanwezig, en kan worden toegevoegd.

Persoon is nog niet aanwezig in IDR en kan worden toegevoegd

Klik vervolgens op de knop "medewerker toevoegen":

+ Medewerker toevoegen

Indien de persoon nog niet bekend is, kan ook een pasaanvraag worden opgestart.

- Vul de gevraagde persoonsgegevens in.
Zorg dat alle velden met een "*" worden ingevuld.
Let er op dat er een correcte scheiding zit tussen achternaam en eventuele voorvoegsels!

Zie [bijlage](#) voor detailopmerkingen over de velden

- Klik op "opslaan; u komt nu een aantal keuzemenu's tegen:
 - "selecteer leverancier": hier kiest u de naam van uw bedrijf aan door op het vergrootglasje ervoor te klikken.
 - Kies vervolgens de juiste 'manager'
- 2 De persoon is al bekend bij KPN. Dit is een extra controle, zodat er geen dubbele dienstverbanden worden ingevoerd voor dezelfde klant/werknemer-combinatie.

Bedrijf	Dienstverband	Achternaam *	Naam	Afdelingscode	E-mail
 KPN	097391	Boorsma	CW Boorsma	20590	cees.boorsma@kpn.nl
 KPN	502878	Kijzers	BM Kijzers	20588	bart.kijzers@kpn.nl
 KPN	592995	Moret	JP Moret	20590	jan-pieter.moret@kpn.nl

- In het volgende scherm vult u de benodigde gegevens verder aan met:
 - E-mailadres
 - Telefoonnummers. Let erop dat bij het invullen van het 06 nummer een specifiek format wordt gebruikt: "+316xxxxxxx"

- Vul het adres in. **LET OP: Dit wordt gebruikt o.a. om de kaart naar op te sturen!**
- Maak een keuze voor “post adres”

Post adres *

☒ Privé ☐ Zakelijk (Leverancier)

- Bij ‘zakelijk’ wordt het postadres gebruikt wat aan de leverancier gekoppeld staat. Bij “prive” wordt het adres gebruikt wat in het dienstverband zelf ingevuld wordt.
 - Identificatie bewijs type en nummer.
 - Datum in en uitdienst.
 - En of er een aanvraag voor een company card moet worden opgestart, indien benodigd. Zodra een medewerker al reeds een actieve pas heeft, wordt deze stap overgeslagen.
 - Klik na het invullen op de knop opslaan onderaan.
- In het daaropvolgende scherm wordt nogmaals een overzicht getoond met alle ingevulde informatie.
Indien nog iets aangepast moet worden: klik “back/terug”

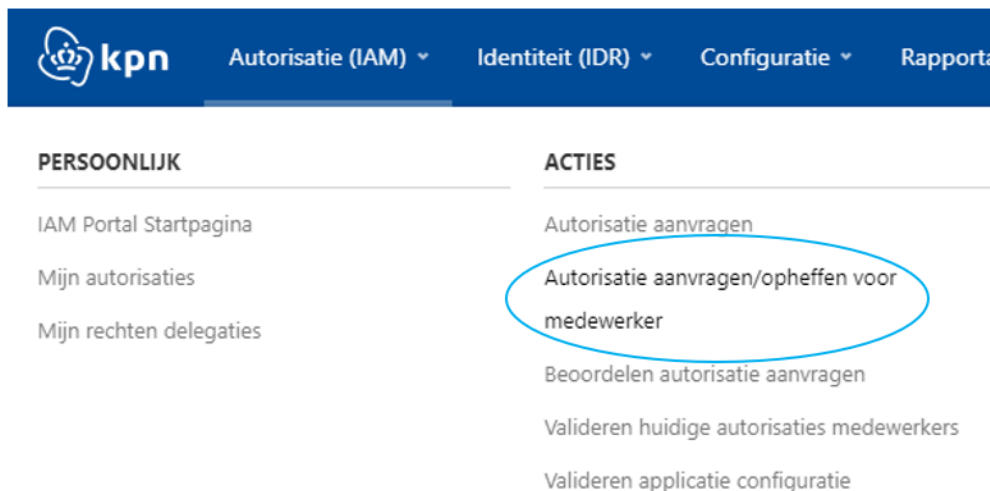
Indien alles goed is ingevuld: klik



Eindresultaat: Het aanvraagproces gaat nu lopen. De KPN manager beoordeelt de aanvraag en keurt goed of af. Indien een company card benodigd is, wordt dit proces ook opgestart.

6. Autorisaties aanvragen.

Klik op "Autorisatie (IAM)", vervolgens op actie "autorisatie aanvragen/opheffen voor medewerker"



The screenshot shows the top navigation bar of the KPN IAM Portal with the following items: **kpn**, **Autorisatie (IAM)** (selected), **Identiteit (IDR)**, **Configuratie**, and **Rapportage**. Below the bar, there are two columns: **PERSOONLIJK** and **ACTIES**. The **PERSOONLIJK** column contains links for "IAM Portal Startpagina", "Mijn autorisaties", and "Mijn rechten delegaties". The **ACTIES** column contains links for "Autorisatie aanvragen", "Autorisatie aanvragen/opheffen voor medewerker" (circled in blue), "Beoordelen autorisatie aanvragen", "Valideren huidige autorisaties medewerkers", and "Valideren applicatie configuratie".

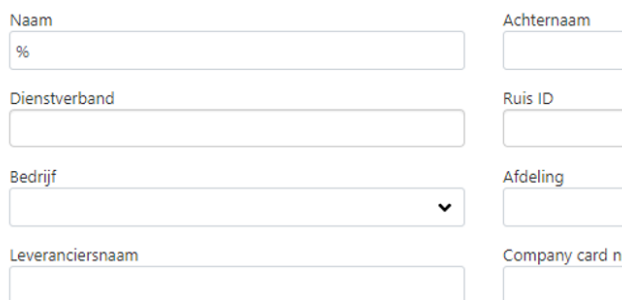
1. Zoek de desbetreffende medewerker op.

Dit kan op basis van o.a. Naam, het dienstverbandnummer, Ruis ID, CBL nummer, etc.

Ook kunt u het "%" teken gebruiken: hiermee ziet u al uw medewerkers.

Selecteer medewerker

Medewerker zoeken



The search form contains the following fields:

Naam	Achternaam
%	
Dienstverband	Ruis ID
Bedrijf	Afdeling
Leveranciersnaam	Company card nr

+ Selecteer één of meerdere medewerkers **Reset** **Zoek**

2. Klik op het vergrootglas voor zijn/haar naam, of vink de desbetreffende personen aan. Klik

+ Selecteer één of meerdere medewerkers

op

3. Klik op "autorisatie aanvragen"

+ Autorisatie aanvragen

U ziet hier het volgende scherm waar u achtereenvolgens kiest:

- Autorisatie type: "fysieke toegang"
- Applicatie: "TVA Wholesale – Doors"
- Vervolgens kiest u eronder de aan uw bedrijf toegewezen fysieke toegangsautorisaties. U kunt alle actieve autorisaties aankiezen, of een selectie maken indien gewenst.

LET OP! Dit menu is specifiek afgestemd op U als klant. Mist u hierin iets? **Neemt u dan contact op met uw Service Level Manager.**

Autorisatie aanvragen

Boomstructuur
Toegangsniveau
Medewerker
Rol

Autorisatie type
 Fysieke toegang (D)

Applicatie
 TVA Wholesale - Doors

- Aan de rechterkant ziet u twee andere menu's: via deze knop kunt u meerdere medewerkers tegelijkertijd selecteren d.m.v. vinkjes.

Medewerkers

Bedrijf	Dienstverband	Naam
Manual	051050	[REDACTED]

+ Selecteer één of meerdere medewerkers

•

- hier ziet u de gekozen autorisaties zodra deze zijn aangeklikt bij 1). Klik op opslaan.

Geselecteerde toegangsniveau's

Applicatie
Toegangsniveau ▾

	TVA Wholesale	[redacted] Alle voordeuren van alle technische gebouwen NIO Permanent Toegang W&O Wholesale Service [23]
	TVA Wholesale	[redacted] Amsterdam, Barbara Strozilaan, Techniekgedeelte voordeur, Object 03187 Asd-Bbsl Permanent Toegang W&O N&S CAPAC CORE (Facilicom) [678]

 **Opslaan**

4. Op het volgende scherm ziet u een overzicht van alle aanvragen in uw winkelmandje.
5. Voor elke autorisatie waarachter in het rood een melding staat, dient eerst een toevoeging/motivatie worden toegevoegd; klik hiervoor op het “vergrootglas:” ervoor.

Status

Nog niet afgerond, wijzig a.u.b.

Nog niet afgerond, wijzig a.u.b.

6. Vul de motivatie in, en klik op “opslaan”

Wijzig Autorisatie

Aanvraag

Autorisatie ID	
Applicatie	TVA Wholesale
	Doors
Toegangsniveau	Patersstraat, Techniekgedeelte voordeur, Object 03027 Ah-Pts Permanent Toegang W&O N&S CAPAC CORE (Facicom) [1546] 1546P
Datum start *	Datum eind
20-11-2019	20-11-2024

WARNING: Overtreedbare criteria: Explicit Approval Necessary

U moet hieronder een motivatie geven waarom u toch deze autorisatie wilt hebben.

Motivatie *

WARNING: Dit toegangsniveau heeft u reeds of hiervoor loopt er al een aanvraag.

[← Terug](#) [Verwijder](#) [Opslaan](#)

- Zodra u de aanvraag heeft opgeslagen, komt u automatisch in de “winkelwagen” terecht. Vink alle autorisaties in waarachter in de statuskolom “klaar voor verzending” staat :

Status

Klaar voor
verzending

Nog niet
afgerond, wijzig
a.u.b.

- Klik vervolgens op:

 **Verzend alle geselecteerde aanvragen/opheffingen**

Zodra dit gedaan is, zal de autorisatieaanvraag verder automatisch doorlopen. Uiteraard is dit proces ook in IAM Portal in de gaten te houden!

7. Sleutels aanvragen.

Voor het beveiligen van de terreinen rondom de Bedrijfsgebouwen maakt KPN veelal gebruik van een hekwerk dat met behulp van een zogenaamde systemsleutel kan worden afgesloten en geopend. Ook sommige inpandige ruimtes en kabelverdelers zijn op deze wijze afgesloten. Voor het openen van het hekwerk, inpandige ruimtes en kabelverdelers kunnen door Dienstafnemer sleutels worden aangevraagd. De toekomstige gebruiker dient in het bezit te zijn van een geldige KPN company card en wanneer dat vereist is, de juiste certificaten.

LET OP! Voordat sleutels aangevraagd worden: Controleer goed of het adres in IAM hoort bij de desbetreffende persoon. Dit adres zal ook gebruikt worden als verzendadres voor de sleutels.

Dit gaat grotendeels hetzelfde als in hoofdstuk 6, "Autorisaties aanvragen". Bij stap 'e' kiest u echter als applicatie "Sleutels Wholesale".

In het vervolgmenu ziet u vervolgens 3 keuzes: zie hieronder, met daarachter welke sleutels dit precies betreft.

1. Sleutels voor Telefooncentrales. (voor alle diensten van toepassing)
 - Heksleutel Z-sleutel.
2. Sleutels voor Kabelverdeelpakketten (Niet van toepassing voor Collocatie- afname.)
 - KVD's Landelijk: hiermee wordt in een keer alle KVD sleutels aangevraagd (13 in totaal)
 - KVD's per regio. Hiermee kan specifiek per regio een sleutel worden aangevraagd als niet alle 13 benodigd zijn.
3. Sleutels voor Streetcabinets. (Niet van toepassing voor Collocatie- afname.)
 - Z100 sleutel, voor alle streetcabinets. niet van toepassing voor collocatie-afname.

Het overzicht van aan te vragen sleutels ziet er in de winkelwagen in iam als volgt uit:

☐	Type	Bedrijf	Dienstverband	Naam	Applicatie	Toegangs niveau	Datum start	Datum eind	Status
☐	Aanvraag	Manual			Sleutels	Alle Streetcabinets. (Z100-sleutel)	7-4-2019		Nog niet z
☐	Aanvraag	Manual			Sleutels	Heksleutel. (Z-sleutel)	7-4-2019		Nog niet z
☐	Aanvraag	Manual			Sleutels	KVD's landelijk (sleutel Z2 tm Z9, W1 tm W4 en RVO)	7-4-2019		Nog niet z

Het aanvraag proces verloopt verder exact als bij autorisaties:

1. Er kunnen dus **meerdere** sleutels voor **meerdere** personen tegelijkertijd worden aangevraagd.
2. Elke aanvraag dient te worden voorzien van motivatie.
3. LET OP! Voor de KVD en Streetcabinet sleutels zijn altijd certificaten vereist (KVD en TTG) zie ook verder het "handboek toegang" hierover voor meer achtergrond informatie.
4. LET OP! Indien er een specifieke sleutel benodigd is welke *niet* in dit rijtje staat, stuurt u uw aanvraag met motivatie naar Wholesale Authorizations GMA01359@kpn.com, vergezeld van onderstaande gegevens:
 - Welke sleutel(s) is(zijn) benodigd.
 - Voor welke personen.
 - Voor welke werkzaamheden?

8. Certificaten in IAM portal.

Voor toegang tot Bedrijfsgebouwen en ruimtes in Bedrijfsgebouwen en – indien en voor zover gebruik wordt gemaakt van het Doe-het-zelf proces – hoofdverdelers en/of kabelverdelers zijn één of meerdere certificaten vereist. Voor meer informatie hierover: zie het handboek toegang.

Voor de werkinstructie is van belang te weten dat zonder certificaat/certificaten sommige autorisaties en sleutels niet aan te vragen zijn. Ook hier geldt voor inhoud en uitleg: zie het handboek toegang.

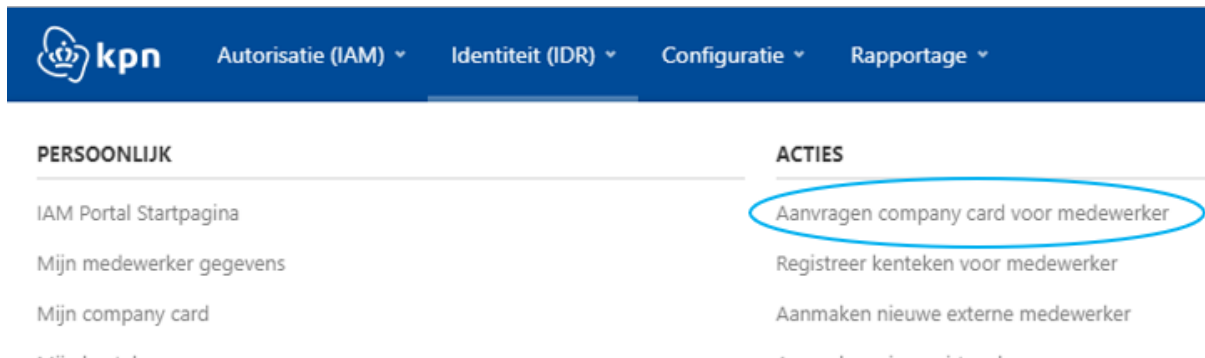
Aanvragen hierover verlopen allemaal via Dirksen Opleidingen; zij verzorgen ook de registratie hiervan in de IAM portal.

Vragen over certificeringen kunt u stellen aan info@dirksen.nl; zorgt u naast uw vraag voor duidelijke gegevens van de persoon waar het over gaat: naam, dienstverband en geboortedatum. Dan kan Dirksen uw aanvraag in behandeling nemen.

9. Vervangende pas aanvragen.

Indien een medewerker zijn/haar pas is kwijtgeraakt, of de pas gaat bijna verlopen- voor dit laatste ontvangt de persoon altijd een melding- dan kan in IAM speciaal een vervangende pas worden aangevraagd.

Ga naar IAM portal, en open het menu "Identiteit (IDR)". Klik op "Aanvragen company card voor medewerker"



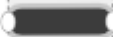
zoek de gewenste medewerker, klik zoek en druk , zodra de juiste medewerker gevonden is, op het vergoetglasje ervoor.

Selecteer medewerker



LET OP! IAM portal kan soms weergeven dat een vervangende kaart niet mogelijk is, met daarbij de reden, bijvoorbeeld dat er reeds een actieve pas is. bij een vermiste of verlopen kaart kunt u altijd op de knop drukken "vervangende kaart aanvragen"

Aanvraag nieuwe company card niet mogelijk. Reden(en):

Company card  (100 Card actief)

[+ Vervangende card aanvragen](#)

Kies de reden van vervanging:

Reden vervanging *

Vermist

Gestolen

Defect

Naamswijziging

Verkeerde of verouderde foto

Einde geldigheid

LET OP! Bij de redenen “vermist”, “gestolen”, “defect” zal de huidige kaart per direct op **inactief worden gezet**. Bij de overige redenen wordt de oude kaart pas op inactief gezet, ***als de nieuwe kaart wordt geactiveerd***.

LET OP! Verifieer altijd het (verzend)adres: Dit wordt weergegeven, voordat een nieuwe kaart wordt aangevraagd.

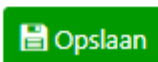
Indien dit adres niet correct meer is, zal de kaartaanvraag logischerwijs ook niet goed gaan. Pas dit eerst aan in IAM. [Zie hoofdstuk 10](#)

Vul indien gewenst een opmerking in, en klik vervolgens op “Opslaan”:

Post adres *

☐ Privé ☐ Zakelijk

Opmerking

De aanvraag zal gelijk in behandeling worden genomen, de **volgende** dag zal dit ook zichtbaar zijn in IAM.

10. Vingerafdruk controlen.

Op de centrales Amsterdam Barbara Strozilaan, Rotterdam Waalhaven, Arnhem Paterstraat en Zwolle Pieter Steynstraat is de toegangscontrole aangevuld met een vingerafdrukcontrole.

Voor de werkinstructie is alleen van belang te weten dat dit geheel op locatie wordt verzorgd, mits de monteur een geldig ID bij zich heeft.

Voor verdere uitleg: zie het handboek toegang.

11. App aanvragen.

Voor toegang tot, en/of ondersteuning bij werkzaamheden in KPN technische panden wordt steeds meer gestuurd op het gebruik van Apps omdat dit toegang eenvoudiger maakt én beter te controleren indachtig de KPN Security Policy en de verplichtingen welke wij hebben richting o.a. ACM.

Momenteel zijn er twee Apps beschikbaar.

- Toegangsapp. Hiermee is het op dit moment mogelijk om via de app toegang te verkrijgen tot:
 - o Kabelverdeelkasten.
- Infra App. Deze app biedt verschillende functionaliteiten:
 - o Informatie opvragen over netwerkdata waaraan gewerkt wordt (gelijk het HIO proces, maar dan is geen telefonisch hulp van de monteuringang meer benodigd)
 - o Activeren van de Actieve NT voor glas.

Om beide apps te kunnen gebruiken zijn er twee randvoorwaarden:

- 1) De app moet gedownload zijn in de Playstore.
- 2) In IAM moet specifiek autorisatie worden aangevraagd.

Onderstaand gaat **alleen in op het aanvragen van de juiste autorisaties**.

Voor specifieke werkinstructie over de app zelf: zie in-app, of de werkinstructie online.

Aanvragen toegangsapp: volg het stappen plan [van hoofdstuk 6](#). (autorisaties aanvragen)

- Kies bij applicatie echter voor: “toegangsapp”
- Kies daaronder de juiste autorisatie, zoals deze zijn vrijgegeven voor Wholesale:
 - o Street cabinets en kabelverdelers (KVD)



Aanvragen Infra App:

- Deze valt onder Autorisatie type “Applicatie autorisatie”
- Applicatie: “Infra-App”
- Zie onderstaand screenshot:



-
- Vraag de voor u juiste autorisaties aan.

Voor alle app-aanvragen geldt vervolgens dezelfde handelswijze als normale fysieke autorisaties als in [het desbetreffende hoofdstuk](#).

12. Toegangsmiddelen t.b.v. PoP

Sinds 11 December 2019 is het in de IAM portal ook mogelijk om PoP toegang aan te vragen. Hier zijn een aantal specifieke toegangsmiddelen voor noodzakelijk. Toegang tot PoP is noodzakelijk voor DHZ dienstverlening op glas. (ODF, WBA DHZ glas).

Om dit te kunnen doen zijn de volgende middelen noodzakelijk:

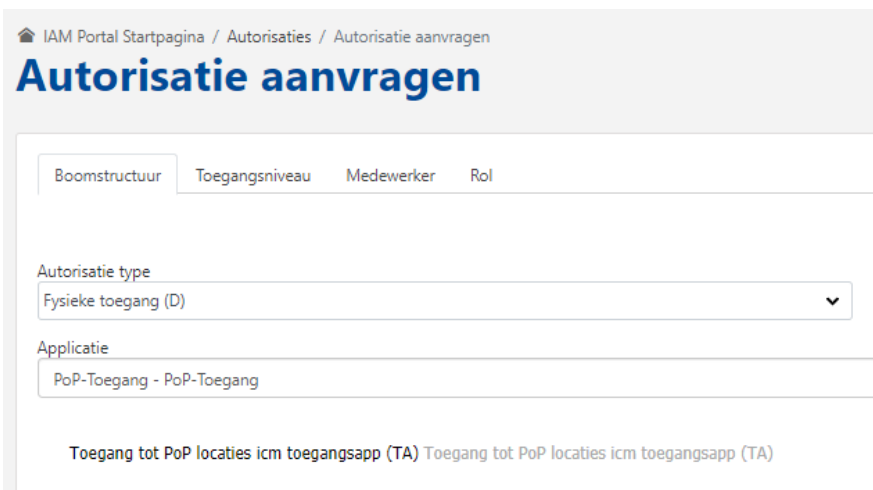
- KPN Company Card.
- PoP-Card
- Toegangsapp met rechten voor toegang PoPs
- Toegang tot Telefooncentrales waar PoPs in pandig zijn geplaatst
- Sleutels:
 - Heksleutel PoPs (HS1-sleutel).
 - Heksleutel telefooncentrales (Z-sleutel)

In dit hoofdstuk zullen we specifiek aangeven wat aangevraagd moet worden hiervoor, als aanvulling op wat reeds beschikbaar is.

- 1) KPN Company Card. Dit is dezelfde [als reeds bekend in hoofdstuk 5](#).
- 2) Pop Card. Dit is een aparte, tweede Card. Helaas is dit voor PoP toegang nu nog nodig, omdat het een ander toegangs-systeem betreft. Traject om dit samen te voegen is gestart, maar hier is nog geen einddatum voor bekend.

- 3) Toegangsapp: naast de reeds bekende Toegangsapp met bijbehorende autorisatie ([zie hoofdstuk 11](#)) dient het volgende autorisatie niveau aangevraagd te worden:

- Applicatie: PoP toegang- PoP toegang
- Autorisatie: “Toegang tot PoP locaties icm toegangsapp (TA) Toegang tot PoP locaties icm toegangsapp (TA)”
- Zie onderstaand screenshot:



- d. Toegang tot Telefooncentrales waar PoPs inpandig zijn geplaatst:

- Fysieke toegang:

PoP Reggefiber Permanent Toegang, inpandig MA, MC. (HVD),Pop Reggefiber [3244] 3244P

- 5) PoP Sleutels: kies voor:

- Autorisatie type: Sleutels (K)
- Applicatie: Sleutels wholesale. Hieronder staat – [naast de sleutels zoals behandeld in hoofdstuk 7](#) – een nieuwe categorie: “sleutels voor PoP Locaties”
- Zie onderstaand screenshot:



- d.

Voor het verdere aanvraag proces geldt: handel deze af zoals dit ook bij alle andere autorisaties.

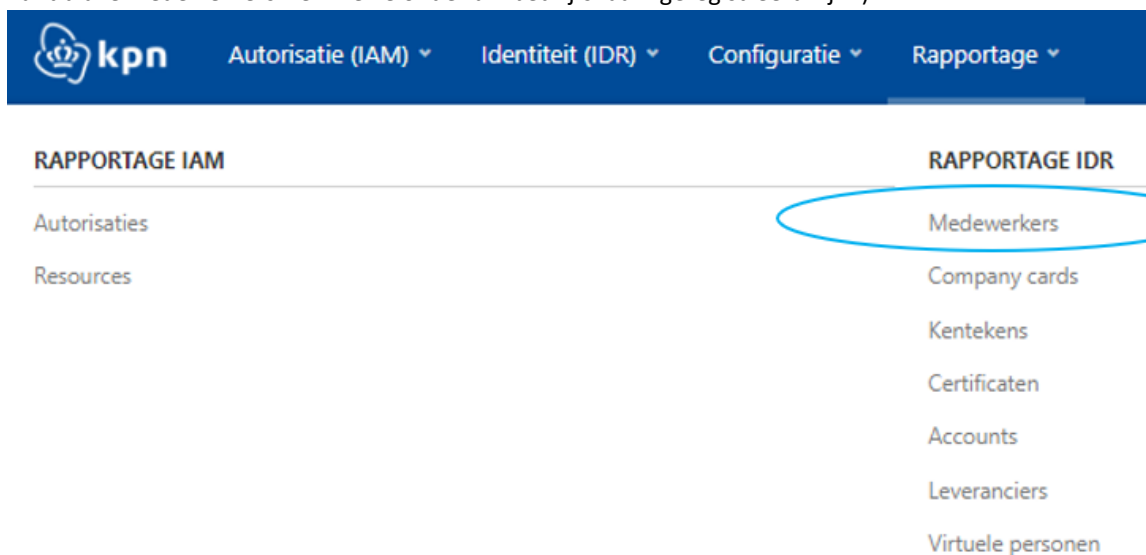
13. Wijzigen of Beëindiging toegangsverlening: IAM Portal.

Als Contactpersoon voor Wholesale kunt u dienstverbanden opvoeren om monteurs toegang te verschaffen tot KPN technische panden. Dit Brengt ook de plicht met zich mee dat wanneer een monteur geen werkzaamheden meer voor uw bedrijf uitvoert, u ook hem/haar in de IAMportal uitdienst dient te melden.

In ditzelfde scherm kunt u ook het dienstverband wijzigen, bijvoorbeeld na een verhuizing.

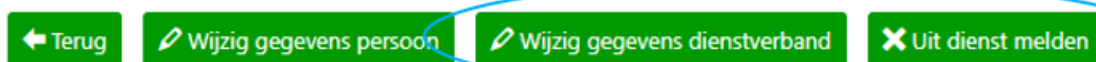
Dit kan op twee manieren:

1. Met de knop “uit dienst melden”. Dit is per direct actief.
 2. Door datum uidienst te veranderen. Dat kan per direct gelden, of op een nabije datum in de toekomst, als men weet wanneer de werkzame periode ten einde komt.
- Ga naar tabblad “Rapportage”, tab Medewerkers, en zoek hier de desbetreffende medewerker op. (met “%” kunt u alle medewerkers zien welke onder uw bedrijfsnaam geregistreerd zijn.)



o

- o Klik op het ‘potloodje’.
- o U ziet de gegevens van de opgevraagde persoon, met onderin het scherm de twee genoemde keuzes uit:



- o Verander deze datum naar de gewenste datum uit dienst (naar datum van gisteren voor directe uitdiensttreding, of een andere datum indien deze al bekend is.
- o Klik op deze knop. Klik in het volgende pop-up op de bevestiging voor het definitief maken:

Uit dienst melden

Weet u zeker dat u dit dienstverband uit dienst wilt melden?

✕ Sluiten

Opslaan

Eindresultaat is dat toegang per direct niet meer mogelijk is!

14. Toegangsverlening beëindigen: inleveren pas en sleutels.

Als de grondslag voor toegangsverlening is vervallen en IAM is het dienstverband ingetrokken, dient de pas en/of sleutels geretourneerd te worden. In het “handboek toegang” staat de methode om dit te doen.

15. Storingen toegang/IAM portal.

In geval van problemen met toegang of met het gebruik van sleutels/toegangsmiddelen neemt u contact op met de helpdesk van KPN, telefoonnummer 0800-0150.

Heeft u problemen met of vragen over de IAM Portal: GMA01359@kpn.com >

Heeft u vragen of opmerkingen over deze werkinstructie, kunt u per mail contact opnemen met: Wholesale Authorizations GMA01359@kpn.com

16. FAQ

1. Onze monteur komt het pand/of de ruimte niet in, hoe kan dit?

Dit kan twee oorzaken hebben:

1. Defecte kaartlezer. Dit komt gelukkig nauwelijks voor.
2. Ontbrekende/onjuiste autorisatie.
 - In beide gevallen is het noodzakelijk om TER PLEKKE te bellen met de KPN helpdesk voor ondersteuning (0800-0150 optie 3, of het nummer op de achterkant van de Company card). Zij kunnen namelijk onderzoek doen naar de oorzaak, en soms ter plekke ondersteuning bieden of de deur op afstand opendoen a.d.h.v. een aantal checks, en uiteraard indien technisch mogelijk.
 - Kom je er dan alsnog niet uit, check de volgende zaken in IAM:
 - Heeft de monteur alle juiste autorisaties?
 - Actieve pas?
 - Actief dienstverband?
 - Indien een nieuwe pas verkregen is, heeft de monteur hier ook weer een nieuwe vingerscan op laten zetten?
 - Zijn alle bovenstaande checks gedaan, en is er dan nog steeds een probleem met toegang voor een bepaalde locatie, stuur dan een mail naar Wholesale Authorizations GMA01359@kpn.com. Zet hierin het volgende:
 - Naam, dienstverband en kaartnummer monteur.
 - Datum en tijdstip van poging tot toegang.
 - Kaartlezer en ruimte voor gewenste toegang.

2. Welke stappen moet ik doorlopen om toegang tot een technische ruimte te verkrijgen?

[Zie hoofdstuk 2 voor een uitgebreide toelichting!](#)

3. Waarom vraagt KPN zoveel gegevens?

KPN heeft deze gegevens nodig omdat toegang wordt gegeven tot KPN technische panden. Om de veiligheid en dienstverlening te kunnen waarborgen zijn de nodige security regels van kracht volgens KSP (KN Security Policy) voor verdere inhoudelijke toelichting mbt Privacy: zie handboek toegang.

4. Hoe weet ik welke autorisaties ik aan moet vragen?

Deze staan klaar in de IAM portal!

In principe worden alle autorisaties waar een klant op contractuele gronden recht op heeft klaar gezet in de Portal; al deze autorisaties kunnen worden aangevraagd en zullen worden goedgekeurd; afstemming hiervoor heeft al plaatsgevonden tussen KPN en de klant.

5. Hoe snel worden autorisaties goedgekeurd?

Dit verschilt per autorisatie en is ook afhankelijk van welke autorisatie het betreft. Officieel is er een doorlooptijd van 5 dagen, echter de praktijk is vaak 1 tot 2 dagen.

6. Hoe snel duurt de levering van een pas?

Levering van de pas duurt gemiddeld 2 tot 4 weken; dit is mede afhankelijk hoe snel bijvoorbeeld de foto-oproep wordt gedaan door de desbetreffende monteur. Zodra deze gedaan is, duurt het vaak nog een kleine week voordat de pas op het gewenste adres wordt afgeleverd.

Een vervangende pas gaat sneller, daar hoeft geen nieuwe foto oproep voor plaats te vinden.

7. Waarom moet ik altijd een nieuw dienstverband aanmaken, ook als de monteur al een KPN company card heeft?

Dit is om zorg te dragen dat u als klant altijd zélf het overzicht en de controle heeft over welke monteur voor u aan het werk is, en waar deze namens u naar binnen mag. Indien de monteur al reeds een KPN company card heeft, scheelt dit wel in doorlooptijd: er hoeft geen pasaanvraag opgestart te worden, en het nieuwe dienstverband wordt aan de persoon gekoppeld. Er is geen extra pas benodigd!

8. Wat moet ik doen als een monteur zijn/haar pas is kwijtgeraakt?

In de IAM portal kunt u een vervangende pas aanvragen. [Zie hoofdstuk 8](#); zorg ervoor dat u als reden “vermissing” kiest. Daarmee wordt de verloren pas gelijk op inactief gezet.

9. Wat moet ik als ik mijn wachtwoord voor IAM portal vergeten ben?

Wachtwoord vergeten of account vergrendeld?

<https://www.grip-on-it.com/a/kpn/account/domains/02>

10. Foutmelding bij aanvragen Autorisaties ?

Indien zich een foutmelding voordoet: graag een melding aan Wholesale Authorizations GMA01359@kpn.com met daarbij:

1. Screenshot foutmelding.
2. Uitleg wat aangevraagd werd
3. Voor wie (dienstverband)
4. En uiteraard eventueel verdere op/aanmerkingen wat volgens u van toepassing zou kunnen zijn.

11. De nieuwe pas is binnen, maar deze werkt nog niet ?

Een pas moet altijd geactiveerd worden; instructies hiervoor heeft de monteur al reeds gekregen bij de activeringscode, welke apart opgestuurd wordt. Dit kan o.a. per SMS! Bij problemen met deze pas kunt u altijd even contact zoeken met de KPN helpdesk: 0800-0150 optie 3.

17. Bijlagen.

a. Lijst benodigde informatie t.b.v. het opvoeren van de klant in IAM portal.

Voor opvoeren van een bedrijf als nieuwe klant zijn de volgende gegevens benodigd:

1. KW-klantnaam
2. KvK/Bedrijfsnaam
3. KvK-nummer
4. Post-adres
5. Eventuele tweede adresregel
6. Postcode
7. Plaats
8. Land
9. Gegevens van minimaal één contactpersoon.

Voor het opvoeren van een contactpersoon voor dit bedrijf is aanvullend nodig:

1. Naam van de contactpersoon.
2. Mobiel telefoonnummer { nodig voor authenticatie bij toegang tot de portal}
3. Adresgegevens
4. Geboortedatum
5. Identificatiebewijs: type
6. Identificatiebewijs: nummer
7. Emailadres
 - Let op! Een Algemeen emailadres is niet toegestaan! Elke persoon kan apart een toegang krijgen.
 - Alleen zakelijke mailadressen zijn toegestaan. (geen hotmail.com, yahoo.com etc)
 - Company card ja/nee ? (Indien de contactpersoon zelf ook in gebouwen dient te zijn.)

Let op: elke aanvraag (zowel voor bedrijf, contactpersoon als voor een pas/dienstverband aanvraag) doorloopt een validatieproces waarbij goedkeuring door een KPN manager is vereist.