

Dienstbeschrijving Zakelijk Mobiel

Een dienst van KPN

Versie : 1.0
Datum : 15 oktober 2018



Inhoud

1	Dit is Zakelijk Mobiel	3
2	Abonnementsvormen en extra opties van Zakelijk Mobiel	4
	Delen van tegoeden met collega's	5
	Supersnel mobiel internet met 4G	5
	KPN WIFI HotSpots	5
	Grip op uw verbruik door MB notificaties	5
	Vast IP-adres	5
	Voordelig mobiel bellen en internetten in het buitenland	6
	Voordelig mobiel internetten buiten de EU	6
	Voordelig mobiel bellen naar het buitenland	7
3	Gratis en betaalde extra opties	8
	Bijlage A: Roam Like Home voorwaarden	9
	Bijlage B: Specificatie van de Roaming voordeeloorties	10
	Bijlage C: Technische functionaliteiten	11

1 Dit is Zakelijk Mobiel

Met Zakelijk Mobiel kunt u altijd en overal onbezorgd mobiel zaken doen in Nederland en in de EU, met de kwaliteit die u van ons gewend bent en een supersnelle mobiel internet ervaring door 4G.

U hebt geen onverwachte kosten door onbeperkt bellen en SMS'en en grote MB-bundels die in Nederland en in de EU gebruikt kunnen worden en die u eventueel verder kunt uitbreiden met roaming voordeeloptyes voor buiten de EU. Met de voordeeloptyes voor bellen en internetten betaalt u alleen in de maanden dat u daadwerkelijk in het buitenland verbruik heeft. Het enige dat u hoeft te doen is deze voordeeloptyes eenmalig gratis aanzetten en ze worden vanzelf geactiveerd op het moment dat u in het buitenland bent en gaat bellen of internetten.

Tegoeden voor bellen en dataverbruik gelden op bedrijfsniveau waarbij gebruikers, indien zij dezelfde abonnementsvorm hebben, met elkaar delen en de mogelijkheid hebben tot extra SIM-kaarten voor het aansluiten van laptops, tablets en andere apparaten met een SIM-kaartingang.

2 Abonnementvormen en extra opties van Zakelijk Mobiel

	Budget	Basis	Instap	Standaard	Premium	Premium+
Minuten & SMS	150 min + 150 SMS	200 min + 200 SMS	Onbeperkt	Onbeperkt	Onbeperkt	Onbeperkt
Internet	Betalen per MB	1 GB	3 GB	10 GB	25 GB	50 GB
Minuten & SMS delen met collega's	Ja	Ja	-	-	-	-
Datategoed delen met collega's	-	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

Binnen Zakelijk Mobiel hebt u de keuze uit zes varianten:

- Budget: 150 minuten, 150 SMS'jes en internet op basis van gebruik
- Basis: 200 minuten, 200 SMS'jes en 1 GB internet
- Instap: Onbeperkt bellen en SMS'en en 3GB internet
- Standaard: Onbeperkt bellen en SMS'en en 10 GB internet
- Premium: Onbeperkt bellen en SMS'en en 25 GB internet
- Premium+: Onbeperkt bellen en SMS'en en 50 GB internet

Op de Zakelijk Mobiel abonnementen zijn de voorwaarden Roam like Home van toepassing. Meer informatie vindt u in deze dienstbeschrijving onder Bijlage A: Roam like Home voorwaarden.

Delen van tegoeden met collega's

Alle abonnementen van dezelfde variant delen hun tegoeden tussen alle gebruikers. Dit geldt voor de minuten en het internet in Nederland en in de EU. Voor het Premium+ abonnement geldt dit, naast Nederland en de EU, ook in Canada en de VS.

Gedurende de maand wordt voor alle abonnementen de balans opgemaakt. Wanneer iemand meer dan zijn bundel verbruikt heeft, worden hier geen extra kosten voor in rekening gebracht zolang het totaal tegoed niet wordt overschreden. Eventueel resterende tegoeden zijn niet mee te nemen naar de volgende maand.

Supersnel mobiel internet met 4G

Met alle abonnementen kunt u gebruik maken van de supersnelle mobiel internet ervaring van 4G. Met Zakelijk Mobiel haalt u het maximale uit uw mobiel internet abonnement met gemiddelde download snelheden van 20 Mbit/s (en gemiddelde upload snelheden van 10 Mbit/s).

Ook de extra Data SIMs voor in uw laptop of tablet ondersteunen deze snelheid. U bent dus niet langer afhankelijk van WiFi en kunt ook onderweg de snelheid van thuis en op kantoor ervaren. Door de grote internetbundels en lage bovenbundeltarieven staat niets u in de weg om zorgeloos van mobiel internet gebruik te maken.

KPN WiFi HotSpots

U bent niet alleen verzekerd van de landelijke dekking van het 4G netwerk, maar u kunt gratis in binnen- en buitenland gebruik maken van circa een miljoen HotSpots. Op die manier bieden wij u maximale mobiele bereikbaarheid, ook wanneer u geen gebruik kunt of wilt maken van het mobiele telefonie netwerk. U activeert KPN WiFi HotSpots door contact op te nemen met de helpdesk.

Grip op uw verbruik door MB notificaties

Bij 80% en 100% verbruik van het groepstegoed ontvangt u een waarschuwing op een naar wens op te geven e-mailadres. Daarnaast ontvangt u een waarschuwing per SMS 50%, 80% en 100% van het individuele tegoed. Op de Data SIM zit geen notificatie aangezien hier ook geen internettegoed op zit, maar deze gebruik maakt van het tegoed van het bijbehorende abonnement.

Vast IP-adres

Heeft u mobiele apparaten in uw bedrijf die op afstand beheerd worden? Dan heeft u vaak een vast IP-adres nodig. Dit houdt in dat elke keer als het mobiele apparaat zich op het netwerk aanmeldt, deze hetzelfde IP-adres krijgt. Dit kan handig zijn als u bijvoorbeeld apparaten verbinding wilt laten maken met uw bedrijfsnetwerk. U kunt met behulp van het vaste IP adres een apparaat herkennen en tot het netwerk toelaten.

Naast de keuze voor een vast IP-adres is het ook mogelijk om een VPN-oplossing af te nemen in combinatie met een vast IP-adres. Hiermee wordt dataverkeer geïsoleerd op uw netwerk geleverd. Met een Zakelijk Mobiel abonnement kunt u altijd een vast IP-adres aanvragen, ook voor uw Data SIM. Is het vaste IP-adres niet meer nodig dan kunt u deze ten alle tijden weer opzeggen.

Voordelig mobiel bellen en internetten in het buitenland

Alle Zakelijk Mobiel abonnementen zijn binnen de EU net zo te gebruiken als in Nederland. Voor het Premium+ abonnement geldt dit ook in Canada en de VS. Op de Zakelijk Mobiel abonnementen zijn de voorwaarden van Roam like Home van toepassing. Meer informatie vindt u in deze dienstbeschrijving onder Bijlage A: Roam like Home voorwaarden.

In de volgende landen kunt u uw abonnement net zo gebruiken als in Nederland (tegen dezelfde tarieven voor minuten, SMS en MB's):

- Andorra
- België
- Bulgarije
- Cyprus (Griekse deel)
- Denemarken
- Duitsland
- Estland
- Faeröer
- Finland
- Frankrijk
- Frans-Guyana
- Gibraltar
- Griekenland
- Guadeloupe
- Guernsey
- Hongarije
- Ierland
- IJsland
- Isle of Man
- Italië
- Jersey
- Kroatië
- Letland
- Liechtenstein
- Litouwen
- Luxemburg
- Malta
- Martinique
- Mayotte
- Monaco
- Noorwegen
- Oostenrijk
- Polen
- Portugal (inclusief Azoren & Madeira)
- la Réunion
- Roemenië
- San Marino
- Slovenië
- Slowakije
- Spanje (inclusief Canarische eilanden)
- St. Martin
- Tsjechië
- Vaticaanstad
- Verenigd Koninkrijk
- Zweden
- Zwitserland

Voordelig mobiel internetten buiten de EU

Voor voordelig gebruik buiten de EU kunt u gebruik maken van de voordeeloptyes. Het mooie is dat u deze alleen betaalt als u in het buitenland daadwerkelijk gebruikmaakt van mobiel internet.

Zakelijk Mobiel Voordeellanden buiten EU

Met deze bundel kunt u 250 MB aan data gebruiken in de volgende landen:

Albanië, Argentinië, Australië, Bosnië en Herzegovina, Brazilië, Cambodja, Canada, Chili, China, Colombia, Costa Rica, Dominicaanse Republiek, El Salvador, Filipijnen, Honduras, Hong Kong, India, Indonesië, Israël, Jamaica, Japan, Kosovo, Macedonië, Maleisië, Mexico, Montenegro, Nederlandse Antillen, Nicaragua, Nieuw Zeeland, Oekraïne, Panama, Paraguay, Peru, Puerto Rico, Rusland, Servië, Singapore, Sri Lanka, Suriname, Taiwan, Thailand, Tunesië, Turkije, Uruguay, Verenigde Arabische Emiraten, Verenigde Staten, Zuid Afrika en Zuid Korea.

Zakelijk Mobiel Internet Overige landen buiten EU

Deze bundel van 100 MB kunt u gebruiken in alle overige landen buiten de EU.

Beide bundels dienen eenmalig te worden aangevraagd. Daarna worden ze automatisch geactiveerd zodat u een voordeliger internettarief over de hele wereld heeft. Satellietverkeer is uitgesloten van de voordeelbundels.

De voordeeloptyes gelden op individuele basis en er geldt geen groepstegoed. U rekent af per kalendermaand en u kunt geen tegoed meenemen naar de volgende maand. U betaalt per bundel van 100 of 250 MB. De bundels stapelen automatisch zodat het voordelige tarief blijft gelden. Zodra de bundel op is wordt er bij internetverbruik buiten de EU automatisch een nieuwe bundel geactiveerd.

Voor het verbruik van mobiel internet voordeeloptyes krijgt u bij 80% en 100% van een bundel via sms een waarschuwing. U kunt bij 100% van een bundel gewoon blijven internetten. Er wordt automatisch een nieuwe bundel geactiveerd.

Voordelig mobiel bellen naar het buitenland

Met de abonnementen waar onbeperkt bellen en SMS'en in is opgenomen belt en SMS't u onbeperkt vanuit Nederland naar EU nummers zonder extra kosten. Voor het Premium+ abonnement geldt dit ook in Canada en de VS.

Bij alle overige abonnementen kunt u gebruik maken van gratis te activeren voordeelopties voor bellen vanuit Nederland naar Europese nummers. Ook is er een voordeeloptie voor bellen naar bestemmingen buiten de EU. Het mooie is dat u alleen betaalt in de maanden dat u daadwerkelijk naar het buitenland hebt gebeld.

- Zakelijk Mobiel naar EU: 100 minuten bellen vanuit NL naar EU nummers
- Zakelijk Mobiel naar buiten EU: 20 minuten bellen vanuit NL naar buiten EU nummers

Het is mogelijk om Zakelijk Mobiel naar EU en Zakelijk Mobiel naar buiten EU gelijktijdig te activeren, om zowel voor bellen naar EU nummers als naar non-EU nummers voorzien te zijn van aantrekkelijke tarieven.

De voordeelopties gelden op individuele basis en er geldt geen groepstegoed. Daarnaast wordt afgerekend per kalendermaand en is er geen meeneembaarheid van tegoed.

U betaalt per blok van 100 minuten (naar EU nummers) en 20 minuten (naar buiten EU nummers). De blokken stapelen automatisch zodat het voordelige tarief altijd blijft gelden. Er zit geen SMS waarschuwing op voordeelopties voor bellen naar internationale nummers.

Vast-Mobiel

Wanneer u Zakelijk Mobiel combineert met Vast-Mobiel, dan wordt uw mobiele aansluiting geïntegreerd met uw telefooncentrale. Wilt u meer weten over welke functionaliteiten dit biedt? Lees hier dan meer over in de dienstbeschrijving Vast Bellen.

3 Gratis en betaalde extra opties

Onderdeel	Inbegrepen	Specificatie
MB's delen	✓	Met uitzondering van abonnementstype Budget.
Minuten delen	✓	Geldt voor abonnementstypen Budget en Basis.
Data SIM	✓	De data SIM is beschikbaar voor de abonnementstypen Standaard, Premium en Premium+.
SMS vanuit buitenland naar niet-NL	✓	
Bellen en gebeld worden in buitenland	✓	
Mobiel internet buitenland	✓	
Business Voicemail	Te activeren	Met Business VoiceMail spreken we een persoonlijke en professionele voicemailboodschap voor u in. Aan te vragen via de beheerportal.
KPN Wifi Hotspots	Te activeren	
Voordeellanden bundel	Te activeren	
Overige landen bundel	Te activeren	
Bellen naar EU	Te activeren	
Bellen naar buiten EU	Te activeren	
Mijn Vergadernummer	Te activeren	Aan te vragen via https://www.vergadernummer.nl .
Factuurinzage	Te activeren	Te bereiken via de beheerportal.
Vast IP-adres	Te activeren	

Bijlage A: Roam Like Home voorwaarden

In de EU, EER betaalt u voor bellen, sms'en en internetten hetzelfde tarief als in Nederland ('Roam Like Home'), mits er sprake is van redelijk gebruik.

Er is sprake van redelijk gebruik als u kunt aantonen dat u een duurzame band hebt met Nederland. Wij kunnen u vragen bij het aangaan van de overeenkomst aan te tonen dat u een duurzame band met Nederland hebt. Ook tijdens de looptijd van de Overeenkomst kan KPN controleren of u een duurzame band hebt met Nederland op basis van objectieve indicatoren. Denk hierbij aan documenten waaruit de vestiging van uw onderneming in Nederland of uitvoering van uw voornaamste economische activiteit in Nederland blijkt. Daarnaast dienen ook uw medewerkers die gebruikmaken van de dienst een duurzame band met Nederland te hebben, bijvoorbeeld blijkende uit de verhouding tussen het aantal werkzame personen binnen uw onderneming in Nederland, het aantal actieve SIM-kaarten en de eigen duurzame band van deze werknemers met Nederland. Indien KPN twijfelt aan het bestaan van deze duurzame band, zal KPN u twee weken de tijd geven om uw gedragspatroon aan te passen of om op een andere manier aan te tonen dat de duurzame band bestaat. Indien u dat niet doet is KPN gerechtigd u een toeslag in rekening te brengen.

Als er sprake is van georganiseerde doorverkoop van SIM-kaarten aan personen die geen duurzame band hebben met Nederland, mag KPN onmiddellijk soortgelijke maatregelen treffen om misbruik te voorkomen.

Indien er sprake is van een zogenaamde 'open databundel' en u meer dan de afgesproken drempel van de hoeveelheid dataverkeer verbruikt, kan een toeslag in rekening worden gebracht.

De volledige voorwaarden met betrekking tot Roam Like Home en bovengenoemde toeslagen kunt u op kpn.com/allevoorwaarden terugvinden.

Bijlage B: Specificatie van de Roaming voordeeloptyes

Bundels	Specificaties
Voordeellanden Internet	<p>Internetbundel met internationaal tegoed buiten EU-landen. Deze bundel kunt u combineren met alle Mobiel Spraak- en Data-en Mobiel Data SIM abonnementen.</p> <p>De bundel bevat een individueel tegoed van 250 MB. Te gebruiken in 42 landen buiten de EU. Wij brengen alleen kosten in rekening bij gebruik en de bundel is automatisch stapelbaar.</p>
Overige landen buiten EU Internet	<p>Internetbundel met internationaal tegoed buiten EU-landen en Voordeellanden. Deze bundel kunt u combineren met alle Mobiel Spraak- en Data-en Mobiel Data SIM abonnementen.</p> <p>De bundel bevat een individueel tegoed van 100 MB. Te gebruiken in de rest van de wereld buiten EU en de Voordeellanden. Wij brengen alleen kosten in rekening bij gebruik en de bundel is automatisch stapelbaar.</p>
Zakelijk Mobiel naar EU	<p>Belbundel met EU- tegoed. Deze bundel kunt u combineren met alle Mobiel Spraak- en Data-abonnementen. De bundel bevat een individueel tegoed van 100 minuten.</p> <p>Te gebruiken vanuit Nederland naar EU-landen. Wij brengen alleen kosten in rekening bij gebruik en de bundel is automatisch stapelbaar.</p>
Zakelijk Mobiel naar buiten EU	<p>Belbundel met internationaal tegoed buiten EU-landen. Deze bundel kunt u combineren met alle Mobiel Spraak- en Data-abonnementen. De bundel bevat een individueel tegoed van 20 minuten.</p> <p>Te gebruiken vanuit Nederland naar landen buiten de EU. Wij brengen alleen kosten in rekening bij gebruik en de bundel is automatisch stapelbaar.</p>

Bijlage C: Technische functionaliteiten

Redundantie, uitvoering en locatie datacenters

Mobiel Bellen en Internet wordt geleverd vanuit het geografisch redundante netwerk van KPN. Dit netwerk bestaat uit meervoudig uitgevoerde applicatieservers en een centrale infrastructuur. De datacenters bevinden zich in Nederland en vallen onder het Nederlands recht.

Veilige toegang

De protocollen en toepassingen die KPN gebruikt, zijn uitgebreid getest. Ook nemen we verschillende veiligheidsmaatregelen om het netwerk te beschermen. Zo passen we een firewall voor inkomend verkeer toe op de mobiele internetdiensten. We nemen maatregelen om spam tegen te gaan. En we grijpen in bij een cyberaanval (DDoS) door schadelijk verkeer selectief te onderscheppen. Zo is er weinig risico op onderbreking van de dienstverlening.

Overzicht technische functionaliteiten

Functionaliteit	Inbegrepen	Specificatie															
Nationaal bellen, e-mailen en internetten	✓	<ul style="list-style-type: none">Bellen en gebeld worden via ons netwerk met 24/7 de hoogste beschikbaarheidMailen en internetten via 4G-netwerk met gemiddelde downloadsnelheden van 20 Mbit/s (4G+) en uploadsnelheden van 10Mb/s															
NummerWeergave	✓	Weergave van nummers bij inkomende en uitgaande gesprekken															
Doorschakelen	✓	<p>Oproepen automatisch doorschakelen:</p> <ul style="list-style-type: none">Als het toestel niet opgenomen wordtAls het toestel niet bereikbaar isAls het toestel in gesprek isDirect voor alle inkomende gesprekken <table border="1"><thead><tr><th>Doorschakelen</th><th>Activeren</th><th>Deactiveren</th></tr></thead><tbody><tr><td>Bij geen gehoor</td><td>**61*[tel.nr.]#[zendtoets]</td><td>##61#[zendtoets]</td></tr><tr><td>Bij geen bereik</td><td>**62*[tel.nr.]#[zendtoets]</td><td>##62#[zendtoets]</td></tr><tr><td>Bij in gesprek</td><td>**67*[tel.nr.]#[zendtoets]</td><td>##67#[zendtoets]</td></tr><tr><td>Direct</td><td>**21*[tel.nr.]#[zendtoets]</td><td>##21#[zendtoets]</td></tr></tbody></table> <ul style="list-style-type: none">Door het intoetsen van: *[21,61,62 of 67]#[zendtoets] verschijnt in het display welke doorschakelingen actief zijnDoorschakelingen die in Nederland geactiveerd zijn, zijn ook actief als u in het buitenland bentDe GSM-standaard (netwerkcode) is ** (2 keer ster), maar dat kan per toestel verschillen (bijvoorbeeld *21). Raadpleeg de handleiding van het toestel	Doorschakelen	Activeren	Deactiveren	Bij geen gehoor	**61*[tel.nr.]#[zendtoets]	##61#[zendtoets]	Bij geen bereik	**62*[tel.nr.]#[zendtoets]	##62#[zendtoets]	Bij in gesprek	**67*[tel.nr.]#[zendtoets]	##67#[zendtoets]	Direct	**21*[tel.nr.]#[zendtoets]	##21#[zendtoets]
Doorschakelen	Activeren	Deactiveren															
Bij geen gehoor	**61*[tel.nr.]#[zendtoets]	##61#[zendtoets]															
Bij geen bereik	**62*[tel.nr.]#[zendtoets]	##62#[zendtoets]															
Bij in gesprek	**67*[tel.nr.]#[zendtoets]	##67#[zendtoets]															
Direct	**21*[tel.nr.]#[zendtoets]	##21#[zendtoets]															
WisselGesprek	✓	<p>Een gesprek in de wacht zetten en wisselen tussen 2 gesprekken:</p> <ul style="list-style-type: none">Bij binnenkomst van een 2e gesprek hoort u een toonBinnen enkele seconden kunt u wisselen naar het binnenkomende gesprekBij beantwoording binnenkomende gesprek, gaat het 1^e gesprek in de wachtBij het niet beantwoorden, gaat het gesprek door naar VoiceMail <p>Activeer de dienst eenmalig vanaf het toestel:</p> <ul style="list-style-type: none">Activeren; *43#															

		<ul style="list-style-type: none"> • Deactiveren; #43# • Status controleren; *#43#
Groepsgesprek	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Met maximaal 6 personen tegelijk bellen (inclusief uzelf) • Voor deze optie is het nodig eerst WisselGesprek te activeren (zie boven)
Bellen naar gratis servicenummers	✓	Mogelijkheid om naar gratis servicenummers te bellen vanuit Nederland
Sms	✓	Sms ontvangen en verzenden
VoiceMail	✓	VoiceMail-functie met pincode in het buitenland voor extra veiligheid
Gesprekken naar het buitenland	✓	Bellen of oproepen door laten schakelen naar vast of mobiel in het buitenland
Roaming	✓	Bellen, gebeld worden en internetten in meer dan 200 landen wereldwijd
Premium Services	✓	Bellen naar betaalde informatiediensten (0900)
Entertainment services	✓	Bellen naar betaalde amusementsdiensten (0909 en 0906) en Premium sms-berichten ontvangen
Vast-mobiele integratie	optie	Vast-mobiel integratie integreert het mobiele toestel op netwerkniveau met uw beheerde telefooncentrale. Ieder gesprek wordt via de telefooncentrale afgehandeld. U bent vast en mobiel op 1 enkel telefoonnummer bereikbaar en u belt via 1 nummer. Collega's zijn te allen tijde op de hoogte van uw telefoonstatus (in gesprek of beschikbaar).