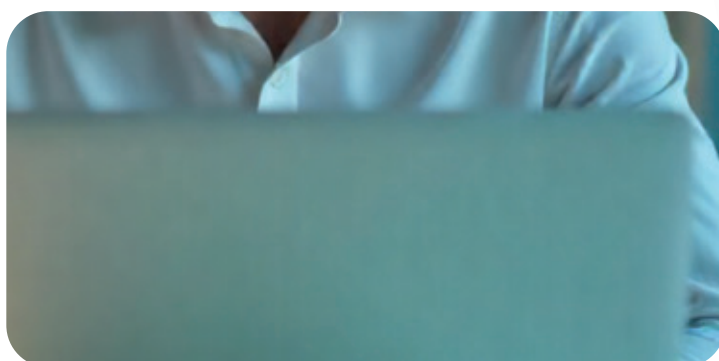


Dienstbeschrijving

# KPN Zakelijk Mobiel via My-Connect



My-Connect is dé cloud telefonieoplossing,

# Overzicht van de dienst

Met KPN Zakelijk Mobiel via My-Connect bied je jouw eindgebruikers een betrouwbare, flexibele en schaalbare mobiele telefoniedienst aan op het hoogwaardige netwerk van KPN. Je profiteert van scherpe tarieven, een gedeeld datamodel en handige functies zoals e-sim, Visual Voicemail en bellen via wifi. Dankzij landelijke dekking en hoge netwerkbeschikbaarheid zijn gebruikers altijd bereikbaar - via smartphone, tablet of laptop.



# Abonnementen en databundels

**Binnen KPN Zakelijk Mobiel via My-Connect kun je kiezen uit twee typen abonnementen:**

## Voice & Data

Dit abonnement is bedoeld voor eindgebruikers die mobiel willen bellen én internetten.

Standaard inbegrepen:

- Onbeperkt bellen in Nederland én de EU.
- Mogelijkheid tot sms-en binnen de EU.
- Gebruik van data volgens de gekozen bundel.

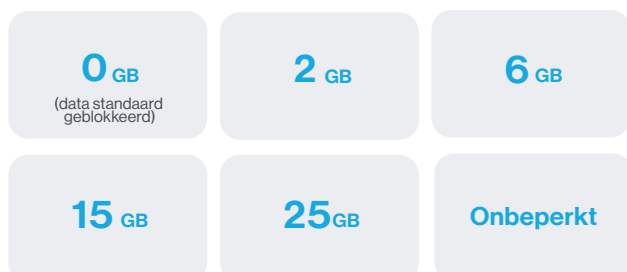
## Data Only

Specifiek voor apparaten of gebruikers die alleen mobiele data nodig hebben, zoals tablets, routers, M2M-toepassingen of dongels. Beide abonnementsvormen zijn te combineren binnen één databundelgroep, waardoor zowel Voice & Data als Data Only-abonnementen meeprofiteren van gedeeld databudget.

## Beschikbare databundels

Per abonnement kies je een databundel.

Beschikbare bundelgroottes:



Heb je meerdere abonnementen met dezelfde databundel, dan kunnen deze onderling met elkaar gedeeld worden. Heb je bijvoorbeeld vijf abonnementen die allemaal 3GB data hebben, dan wordt dat een grote bundel van 15GB. Handig voor die ene collega die altijd net over zijn 3GB databundel heen gaat. Bij het opmaken van de factuur 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. Wanneer de totale groepsbundel alsnog wordt overschreden, dan worden de kosten naar rato aan de betreffende eindgebruiker toegekend. Eventueel resterende tegoeden zijn niet mee te nemen naar de volgende maand.

Bij abonnementen met 0 GB wordt dataverkeer automatisch geblokkeerd bij activatie. Via de My-Connect portal kun je deze blokkering opheffen. Het verbruik wordt in dat geval afgerekend op basis van het reguliere buitenbundeltarief binnen de EU.

## Combi Sim

Breidt jouw Voice & Data abonent uit met een Combi SIM. Zo kun je met je laptop overal online werken via het mobiele netwerk, gebruikmakend van de data uit je bestaande abonnement. Dit is ideaal wanneer je geen wifi-verbinding hebt en toch veilig en snel wilt internetten, precies zoals je gewend bent met je smartphone.

# Voordeelbundels internationaal dataverkeer

Voor gebruikers die reizen buiten de EU biedt My-Connect voordeelbundels aan. Deze bundels kunt u activeren bij aanvraag van de dienst of op de abonnementspagina van de betreffende mobiel in de My-Connect Portal. Facturatie geschied uitsluitend bij daadwerkelijk dataverbruik buiten de EU - je betaalt dus alleen wanneer je ze nodig hebt. Beschikbare bundels:

Voordeellanden A	(30 GB)
Voordeellanden B	(7,5 GB)
Rest van de wereld bundel	(5 GB)
Wereldbundel	(7,5 GB)

Let op: de Wereldbundel is niet combineerbaar met de andere voordeelbundels. De andere drie bundels kunnen wél onderling gecombineerd worden. Indien bij activatie geen voordeelbundel wordt geactiveerd staat datagebruik buiten de EU standaard uit.

## Voordelen

Na activatie wordt data automatisch verrekend met de voordeelbundel. Geen doorlopende kosten als er geen gebruik plaatsvindt.

Eindgebruikers ontvangen sms-notificaties bij:

- Activatie van de bundel
- 80% en 100% verbruik

Nieuwe bundel activeert automatisch zodra de vorige is verbruikt. Gebruikers blijven altijd verbonden zonder handmatige actie.

## Kostenbeheersing en controle

U kunt per aansluiting een maximum instellen van 10 voordeelbundels per maand. Na het verbruik van de 10e bundel wordt dataverkeer automatisch geblokkeerd voor die bundelcategorie. Gebruiker ontvangt in de sms ook hoeveel bundels nog beschikbaar zijn.

Let goed op dat de juiste bundel wordt gekozen. Bij activatie van 1 voordeelbundel wordt data verbruik buiten de EU standaard geactiveerd. Indien een land wordt bezocht wat niet in een geactiveerde voordeelbundel zit worden de standaard tarieven berekend. (zie hiervoor verbruikstarieven en landenindeling document) tot een maximum van de gekozen kostenlimiet.

Voordeelbundels worden automatisch geactiveerd zodra er gebruik van wordt gemaakt. Een geactiveerde voordeelbundel is uitsluitend geldig in de kalendermaand waarin deze is geactiveerd. Niet-gebruikt tegoed vervalt aan het einde van de maand en kan niet worden meegenomen naar een volgende maand.

# Contract en looptijd

Abonnementen zijn beschikbaar met looptijden van:

**1**

maand

**12**

maanden

**24**

maanden

Na afloop van het contract zijn alle abonnementen maandelijks opzegbaar. Bij groepsabonnementen met gedeelde bundels en looptijden geldt één gezamenlijke einddatum, gebaseerd op het eerste geactiveerde abonnement.



# Facturatie van KPN zakelijk mobiel

My-Connect factureert alle diensten maandelijks achteraf. Op de eerste dag van de maand worden verbruiksgegevens verzameld, waarna de factuur over de afgelopen periode kan worden opgesteld.

Voor KPN Zakelijk Mobiel via My-Connect geldt hierop een uitzondering voor buitenbundel verbruik en voordeelbundels. De reden voor deze uitzondering is dat KPN de gevalideerde verbruiksdata pas uiterlijk op de 15e van de maand beschikbaar stelt. Daardoor kunnen deze gegevens niet worden meegenomen in de reguliere maandfactuur.

Concreet betekent dit: Er zit altijd één maand vertraging op de facturatie van buitenbundel verbruik en dataverbruik buiten de EU, zowel mét als zonder voordeelbundel.

## Tarieven

Voor alle tarieven met betrekking tot gebruikerskosten (exclusief abonnementskosten) verwijzen wij u naar het document 'KPN Zakelijk Mobiel via My-Connect gebruikerskosten en landenindeling'

## Disclaimer - Gebruik abonnement

Het "onbeperkt VoIP & Data"-abonnement is onderhevig aan een fair use policy van 50 GB per maand / 10 GB per dag. Dit abonnement is uitsluitend bedoeld voor gebruik in een smartphone en mag niet worden gebruikt in data-only apparaten zoals tablets, routers, modems of dongles.

Bij constatering van misbruik of gebruik in strijd met deze voorwaarden behouden wij ons het recht voor om:

- de gebruikte data achteraf te factureren tegen een tarief zoals vermeld in ons tarievenoverzicht, en/of
- passende maatregelen te nemen om het misbruik te beperken of te beëindigen.

# Extra opties en functionaliteiten

## E-sim en Multisim

Om gebruik te maken van het KPN mobiele telefonienetwerk gebruiken de eindgebruikers een simkaart. KPN levert standaard een fysieke simkaart, dit is een voor ieder toestel passende simkaart. Daarmee heb je altijd voor ieder toestel een passend formaat van de simkaart. Ook kun je, indien je toestel dit ondersteunt, kiezen voor een digitale simkaart (e-sim). Met e-sim gebruik je de ingebouwde chip van je toestel als digitale simkaart. Een e-sim heeft verschillende voordelen. Zo heb je geen leveringstijden omdat je een e-sim heel gemakkelijk kunt activeren door een QR-code te scannen.

Ondersteunt je toestel dual sim? Dan kun je door het gebruik van twee simkaarten bellen, sms'en en internetten met twee nummers op één telefoon. Zo bepaal je zelf met welk nummer je belt of internet en je bent op beide nummers altijd bereikbaar. Hierdoor kun je privé en zakelijk contact gemakkelijker gescheiden houden. E-sim is bovendien toekomstbestendig: steeds meer apparaten en toestellen, zoals de nieuwste smartphones en tablets maar ook auto's en VR-brillen, zullen in de komende jaren gebruik gaan maken van e-sim.

Met Multisim Zakelijk koppel je je Apple- of Samsung-smartwatch aan één telefoonnummer, zodat je zonder je telefoon toch oproepen kunt beantwoorden en berichten kunt versturen. Multisim Zakelijk werkt samen met zowel een eSIM als een fysieke simkaart in je smartphone.

## Mobiel via Wifi

Met Mobiel via wifi kunnen de eindgebruikers bellen en sms'en via een vaste internetverbinding. Mobiel via wifi zorgt ervoor dat je toch kunt bellen en sms'en, ook als er onvoldoende mobiele dekking is. De kwaliteit van de verbinding is bij Mobiel via wifi wel afhankelijk van het wifinetwerk waarmee eindgebruikers bellen en sms'en. Voor bellen via wifi worden geen extra kosten berekend. Bellen via wifi kost hetzelfde als bellen via het mobiele netwerk van KPN. Mobiel via wifi is net zo veilig als bellen en sms-en via het mobiele netwerk, omdat gebruik wordt gemaakt van een beveiligde en versleutelde verbinding. Om Mobiel via wifi te kunnen gebruiken, dienen je eindgebruikers wel over een, minimaal voor 4G, geschikt toestel te beschikken en de juiste toestelinstellingen te gebruiken. Voor meer informatie over deze instellingen kun je op [kpn.com/toestelhulp](https://kpn.com/toestelhulp).

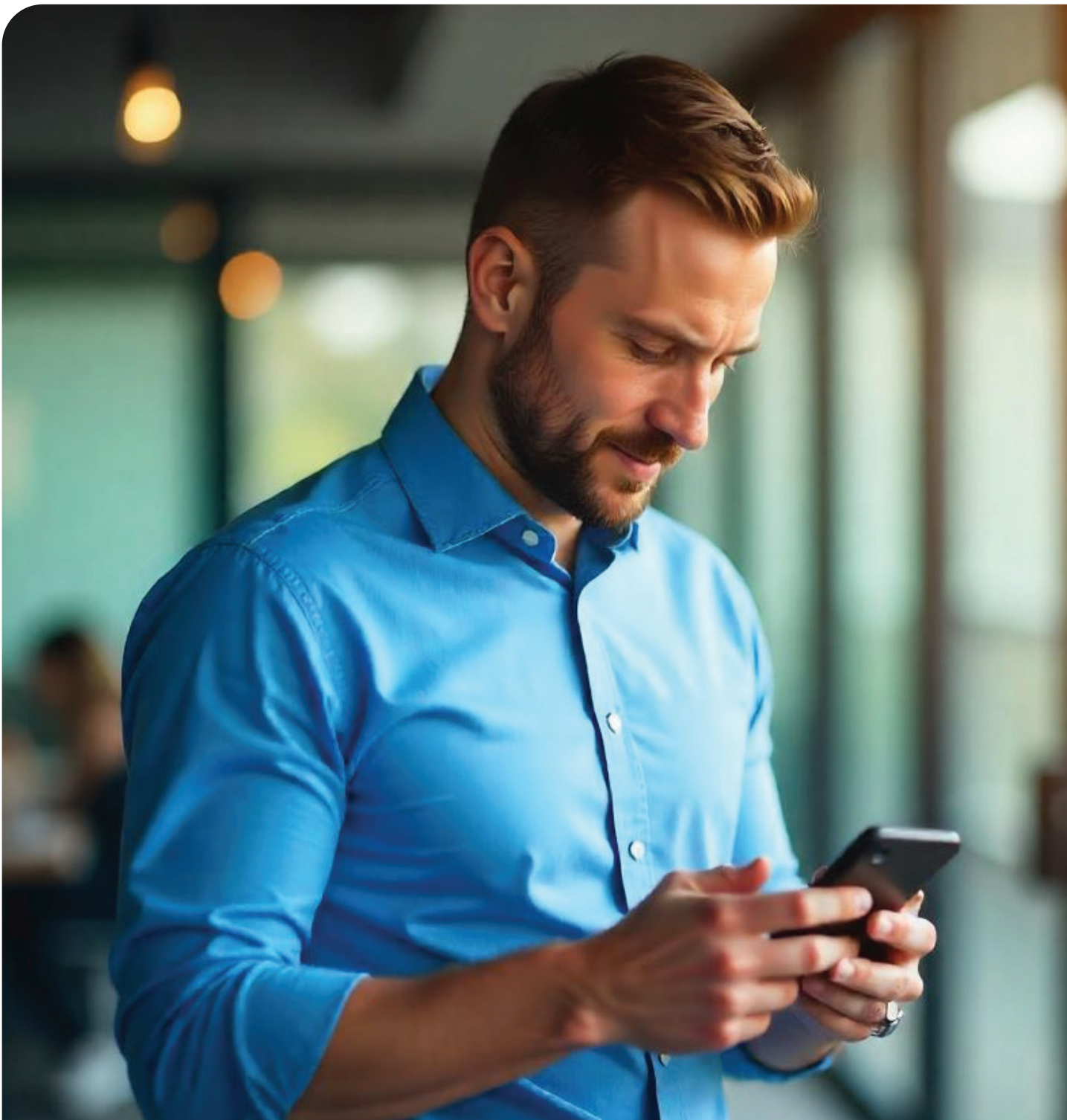
## Visual Voicemail

Met Visual Voicemail kunnen de eindgebruikers ingesproken berichten bekijken op hun smartphone. Een overzichtsscherm laat de ingesproken voicemailberichten zien en geeft de gebruiker de mogelijkheid om deze berichten via handige buttons af te luisteren zonder dat 1233 gebeld hoeft te worden. De werking van Visual Voicemail verschilt per type smartphone en besturingssysteem.

## Mobiel Internet Uitgebreid (met vast IP)

Heb je mobiele apparaten in je organisatie die op afstand beheerd worden? Dan heb je vaak een vast IP-adres nodig. Dit houdt in dat elke keer als het mobiele apparaat zich op het netwerk aanmeldt, dit apparaat hetzelfde IP-adres krijgt. Dit kan handig zijn als je bijvoorbeeld apparaten verbinding wil laten maken met je bedrijfsnetwerk.

- Je kunt met behulp van het vaste IP-adres een apparaat herkennen en tot het netwerk toelaten;
  - Het realiseert transparant IP-verkeer zonder firewall tussen toestel en internet.
- Hieraan zijn extra kosten verbonden.



# Beheer en beveiliging

## Verbruiksnotificaties

Gebruikers ontvangen sms-berichten bij:

- Bij het overschakelen naar het netwerk van een buitenlandse aanbieder. KPN stuurt dan een grensbericht met informatie over de bruto tarieven voor het betreffende land
- Bij het bereiken van 80% en 100% van de door de reseller ingestelde 'Dataverbruik Melding' voor dataverbruik in Nederland en de EU.
- Bij het bereiken van 80% en 100% van de door de reseller ingestelde 'Dataroaminglimiet' in de portal.

Notificaties zijn aan/uit te zetten via sms-shortcodes, zoals:

Functionaliteit	Sms bericht tekst
Ontvang berichten over dataverbruik in het buitenland	Sms 'BERICHT AAN' naar 1330
Ontvang geen berichten over dataverbruik in hetbuitenland	Sms 'BERICHT UIT' naar 1330
Ontvang tariefinformatie bij grensovergang	Sms 'INFO AAN' naar 1330
Ontvang geen tariefinformatie bij grensovergang	Sms 'INFO UIT' naar 1330
Activeer limietmelding voor dataverbruik in het buitenland	Sms 'LIMIET AAN' naar 1330
Deactiveer limietmelding voor dataverbruik in het buitenland	Sms 'LIMIET UIT' naar 1330
Overzicht beschikbare sms-shortcodes	Sms 'HELP' naar 1330

## Datablokkeringen

Beheerders kunnen via de portal het volgende blokkeren per aansluiting:

- Blokkeren van betaalde servicenummers (090x) per aansluiting
- Blokkeren van internationaal mobiel bellen vanuit Nederland en het buitenland naar niet-Nederlandse nummers<sup>5</sup>
- Blokkeren van dataroaming buiten de EU per aansluiting<sup>6</sup>
- Blokkeren van dataroaming in de EU per aansluiting<sup>7</sup>
- Blokkeren van roaming in het buitenland per aansluiting

<sup>5</sup> Het blijft wel mogelijk om een sms te versturen vanuit Nederland en het buitenland naar niet-Nederlandse nummers.

<sup>6</sup> Bellen en sms'en in het buitenland en internetten binnen de EU is wel mogelijk.

<sup>7</sup> Bellen en sms'en in het buitenland is wel mogelijk.

Let op: Er kan beperkt dataverbruik optreden direct vóór of tijdens een blokkade, bijvoorbeeld door achtergrondverkeer, automatische app-updates of roamingvertragingen; daarnaast zijn deze abonnementen niet bedoeld als voice only-oplossing. De bedoeling van de datablokkade is om hoog verbruik van data te voorkomen waarvoor blokkeren effectief is.

## Kostenbeheersing buiten de EU

Bij dataverbruik buiten de EU, ontvangen je eindgebruikers een sms-notificatie bij het bereiken van een kostenlimiet van € 50,- per kalendermaand (standaard) of een door jou ingestelde kostenlimiet. De kostenlimiet is per aansluiting variabel in te stellen op: €10, €30, €50, €100, €150, €200, €500, €1.000, €2.000 en €5.000

Bij het bereiken van 80% van de ingestelde limiet stuurt KPN een vooraankondiging per sms. Deze notificatie is gebaseerd op het standaard roaming-MB-tarief zoals vermeld op het geldende tariefblad.

Bij het bereiken van 100% én 200% van de kostenlimiet wordt de internetverbinding buiten de EU geblokkeerd. De gebruiker ontvangt hierover een sms en kan met een antwoordbericht de blokkade opheffen. Na het opheffen van de 200%-limiet blijft de blokkade tot het einde van de kalendermaand uitgeschakeld. Wil je voorkomen dat eindgebruikers de ingestelde datalimiet kunnen overschrijden, dan kun je dit instellen in de portal.

Let op: een verlaging van deze limiet geldt niet voor de lopende maand, maar wordt pas actief per de 1e van de volgende maand.

## Gespreksfunctionaliteiten

### Doorschakelen

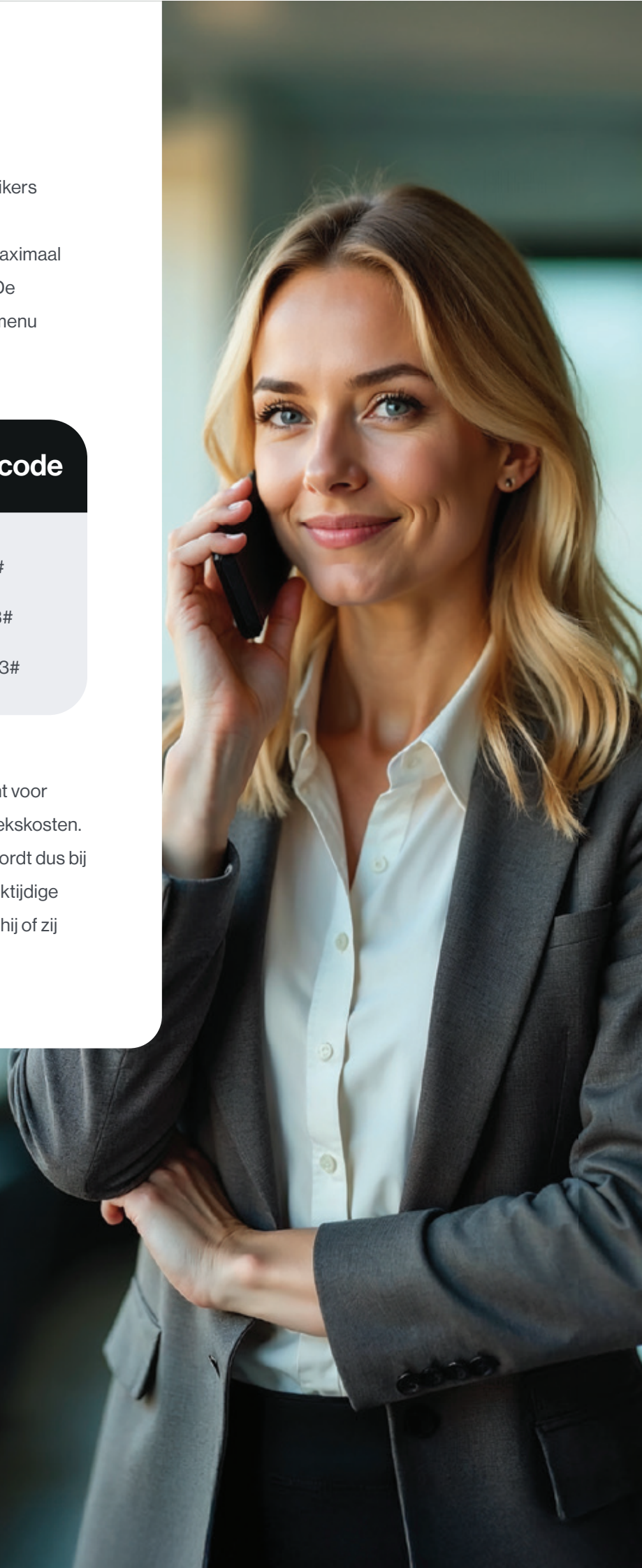
Medewerkers kunnen op hun mobiele telefoon zelf instellen of en wanneer gesprekken moeten worden doorgeschakeld naar een ander telefoonnummer. Dit vergroot de bereikbaarheid voor klanten of collega's, bijvoorbeeld bij afwezigheid. Gesprekken kunnen ook worden doorgeschakeld naar een buitenlands nummer. Als dit niet gewenst is, kan dit eenvoudig worden geblokkeerd door 'bellen naar het buitenland' uit te schakelen

## Wisselgesprek

Met de functie Wisselgesprek kunnen eindgebruikers tijdens een lopend telefoongesprek een extra binnenkomende oproep aannemen. Er kunnen maximaal zes oproepen gelijktijdig worden beheerd, echt! De gebruiker stelt deze functie zelf in via het toestelmenu of met behulp van instelcodes:

Functionaliteit	Instelcode
Wisselgesprek Activeren	*43#
Wisselgesprek Deactiveren	#43#
Wisselgesprek Status opvragen	*#43#

Er worden geen extra kosten in rekening gebracht voor deze functionaliteit behalve de benodigde gesprekskosten. Een Mobiel Groepsgesprek met drie personen wordt dus bij de organisator in rekening gebracht als twee gelijktijdige uitgaande gesprekken. Als iemand inbelt, betaalt hij of zij zelf de kosten voor dat gesprek.



# Mobiele netwerk van KPN

## Redundant uitgevoerd netwerk

KPN levert mobiel bellen en internet via een geografisch viervoudig-redundant netwerk. Dit netwerk bestaat uit meervoudig uitgevoerde applicatieservers en één centrale infrastructuur. Bij calamiteiten met een van de centrales wordt het verkeer automatisch overgenomen door andere centrales. Op deze manier blijft bellen en internetten mogelijk, ook bij verstoringen. Alle datacenters bevinden zich in Nederland, waardoor belgegevens onder Nederlands recht beschermd zijn.

## Bereikbaarheid bij stroomuitval

De antenne-opstelpunten van KPN zijn voorzien van noodstroomvoorzieningen. Bij een lokale stroomuitval blijft communicatie tot maximaal twee uur mogelijk. Tijdens die periode wordt de snelheid van mobiel dataverkeer tijdelijk verlaagd om zo lang mogelijk een werkende verbinding te behouden. Zodra de stroomvoorziening is hersteld, wordt de normale snelheid automatisch hersteld.

## Netwerkbeschikbaarheid en -capaciteit in drukke gebieden

Om ook in drukke gebieden zoals winkelstraten, pleinen en stations voldoende dekking en capaciteit te bieden, zet KPN zogeheten small cells in. Dit zijn kleine basisstations met een bereik van ongeveer 200 meter, die het reguliere netwerk aanvullen. Daardoor blijft snel mobiel internet beschikbaar, zelfs op drukbezochte locaties.

## Netwerkbeschikbaarheid bij drukbezochte evenementen

KPN optimaliseert het mobiele netwerk dagelijks om bij grote evenementen zoals voetbalwedstrijden, festivals of concerten een betrouwbare verbinding te garanderen. Bij extreme drukte wordt extra mobiele zendapparatuur ingezet om aan de verhoogde vraag te voldoen, zodat bellen en internetten mogelijk blijft. Voorrang van spraakverkeer bij grote drukte. In het geval van calamiteiten of overbelasting op het netwerk wordt tijdelijk de snelheid van mobiel dataverkeer verlaagd. Dit zorgt ervoor dat er meer capaciteit beschikbaar blijft voor spraakverkeer, zodat bijvoorbeeld hulpdiensten bereikbaar blijven.

## Veilige toegang tot het mobiele netwerk

KPN beschermt eindgebruikers actief tegen cyberaanvallen. Het mobiele netwerk wordt 24/7 bewaakt op kwetsbaarheden en onderworpen aan regelmatige tests. Inkomend verkeer wordt gefilterd via een firewall, en spam-sms-berichten van ongeautoriseerde afzenders worden geblokkeerd.

Bij DDoS-aanvallen wordt schadelijk verkeer selectief onderschept. Daarnaast houdt een fraudemanagementsysteem verdachte activiteit in de gaten, en grijpt in om misbruik en hoge kosten te voorkomen.

## **Snel mobiel internetten met 4G en 5G**

Met alle abonnementen binnen Smart Bundels kunnen eindgebruikers gebruikmaken van snel mobiel internet via 4G en 5G. Hiermee profiteren eindgebruikers van gemiddelde downloadsnelheden van circa 90 Mbit/s op 4G en uploadsnelheden van ongeveer 15 Mbit/s. Het netwerk ondersteunt zowel IPv4 als IPv6. Het mobiele apparaat moet wel geschikt zijn voor 4G+ of 5G.

Wil je weten of een toestel geschikt is? Raadpleeg dan de specificaties van de fabrikant of kijk op [kpn.com/4g](http://kpn.com/4g) of [kpn.com/5g](http://kpn.com/5g). Bellen over het KPN-netwerk KPN verbetert voortdurend het netwerk om de gesprekskwaliteit te verhogen. Met Voice over LTE (VoLTE of 4G-bellen) kunnen eindgebruikers tegelijkertijd bellen en internetten, met een helderdere geluidskwaliteit en snellere verbindingsofbouw. Deze functionaliteit is beschikbaar zonder extra kosten, mits het toestel geschikt is voor 4G-bellen.

Wanneer 4Gdekking op een locatie onvoldoende is, wordt automatisch teruggeschakeld naar het 2Gnetwerk. KPN stopt in december 2027 met zijn 2G-netwerk.