

Dienstbeschrijving Mobiel

KPN EEN MKB

Een dienst van KPN

Versie : 1.4
Datum : 22 februari 2021



Inhoud

1	Mobiel	3
2	MKB Mobiel	4
3	Data Only	6
4	Machine-to-machine	7
5	Algemeen	8
6	Gratis en betaalde extra opties	11
7	Het mobiele netwerk	12
	Bijlage A: Roam Like Home voorwaarden	15
	Bijlage B: Specificatie van de Roaming voordeelopties	16
	Bijlage C: Technische functionaliteiten	17

1 Mobiel

Met de mobiele diensten van KPN kunt u altijd en overal onbezorgd zaken doen met de kwaliteit en snelheid die u van ons gewend bent. KPN biedt u een grote mate van flexibiliteit met diensten als MKB Mobiel, Data Only en Machine-to-machine.

Supersnel mobiel internet met 4G

Met onze abonnementen en datasims kunt u gebruik maken van supersnel mobiel internet via 4G met gemiddelde downloadsnelheden van 20 Mbit/s (en gemiddelde uploadsnelheden van 10 Mbit/s).

Op steeds meer locaties bieden wij 4G+ internet met hogere bandbreedtes door slimme integratie van radiofrequenties. Hierdoor kunnen downloadsnelheden gerealiseerd worden tot maximaal 225 Mbit/s en liggen de gemiddelde downloadsnelheden die uw medewerkers zullen ervaren rond de 50 Mbit/s.

Met de introductie van 5G zullen de snelheden vergelijkbaar zijn met 4G+. Uw mobiele apparaat dient wel geschikt te zijn voor 4G+ of 5G. Wilt u weten of uw toestel geschikt is? Raadpleeg dan de specificaties van de leverancier van uw mobiele toestel. Kijk voor meer informatie op kpn.com/5g.

Simkaart

Om gebruik te maken van het KPN mobiele telefonienetwerk gebruiken uw medewerkers een simkaart. KPN levert standaard een fysieke 3-in-1 simkaart. Daarmee hebt u altijd voor ieder toestel een passend formaat van de simkaart. Ook kunt u, indien uw toestel dit ondersteunt kiezen voor een digitale simkaart (e-sim)

Met e-sim gebruikt u de ingebouwde chip van uw toestel als digitale simkaart.

Een e-sim heeft verschillende voordelen. Zo hebt u geen leveringstijden, omdat u een e-sim heel gemakkelijk kunt activeren door een QR-code te scannen. Indien uw toestel dual sim ondersteunt, is het mogelijk om te bellen, sms'en en internetten met 2 nummers op 1 telefoon. Zo bepaalt u zelf met welk nummer u belt of internet en u bent op beide nummers altijd bereikbaar. Hierdoor kunt u 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. Het zal in de toekomst ook mogelijk worden om alle door u gewenste apparaten te koppelen aan 1 telefoonnummer (multi sim).

2 MKB Mobiel

Binnen KPN EEN MKB Mobiel kunt u kiezen uit verschillende abonnementen van 0 GB tot Unlimited, een abonnement met onbeperkt data binnen Nederland. Met deze bundels kunt u onbeperkt bellen en sms'en. Zo heeft u geen onverwachte kosten. Belt u minder, dan kunt u dezelfde databundel afnemen met 150 minuten en 150 sms. Dit geldt niet voor het Unlimited abonnement. Onze databundels kunt u ook gebruiken binnen de EU. Daarbij heeft het Mobiel Unlimited abonnement een EU roaming cap van 30MB.

Daarnaast kunt u uw abonnement uitbreiden met roaming voordeeloptyes voor buiten de EU, waarmee u alleen betaalt in de maanden dat u daadwerkelijk in het buitenland verbruik heeft. Tegoe den voor bellen en dataverbruik gelden op bedrijfsniveau waarbij dezelfde abonnementen onderling data kunnen delen. Tot slot heeft u de mogelijkheid tot extra SIM-kaarten voor het aansluiten van laptops, tablets en andere apparaten met een SIM-kaartingang.

Abonnementvormen

Internet (GB)		0	1	2	5	12	Onbeperkt
Abonnement	150 min + 150 sms	✓	✓	✓	✓	✓	-
	Onbeperkt min/sms	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Datageoed delen met collega's		-	✓	✓	✓	✓	✓

Binnen MKB Mobiel hebt u de keuze uit 6 databundels waarop ofwel 150 min + 150 sms (met uitzondering van Unlimited), ofwel onbeperkt min/sms worden afgenomen:

- Mobiel Onbeperkt min/SMS
- Mobiel 150 min en 150 SMS
- Mobiel 1 GB, Onbeperkt min/SMS
- Mobiel 1 GB, 150 min en 150 SMS
- Mobiel 2 GB, Onbeperkt min/SMS
- Mobiel 2 GB, 150 min en 150 SMS
- Mobiel 5 GB, Onbeperkt min/SMS
- Mobiel 5 GB, 150 min en 150 SMS
- Mobiel 12 GB, Onbeperkt min/SMS
- Mobiel 12 GB, 150 min en 150 SMS
- Mobiel Unlimited*, Onbeperkt min/SMS

*Met Mobiel Unlimited krijgt u elke dag een bundel van 10 GB. Wanneer deze op is kan u onbeperkt per sms 5 GB extra aanvragen.

Toestelbundels

De MKB Mobiel abonnementen zijn af te nemen in combinatie met een toestelbundel. Met de toestelbundel kan (een deel van) het toestel gespreid betaald worden gedurende de looptijd van het MKB Mobiel abonnement.

De volgende toestelbundels zijn beschikbaar met looptijden van 12 en 24 maanden:

- €5 per maand
- €10 per maand
- €15 per maand
- €20 per maand
- €25 per maand
- €30 per maand

Per mobiel abonnement kan maximaal 1 toestelbundel worden afgenomen en alleen in combinatie met een toestel. De totale waarde van de toestelbundel mag niet hoger zijn dan de waarde van het toestel waarbij deze wordt aangeschaft.

3 Data Only

Naast de MKB Mobiel abonnementen met belminuten, sms en data biedt KPN ook Data Only abonnementen. Deze abonnementen met een 097-nummer zijn geschikt voor apparaten die niet gebruikt worden voor belverkeer, maar wel verbinding met het mobiele netwerk maken voor internetverkeer.

Binnen KPN EEN MKB heeft u de keuze uit de volgende 2 Data Only abonnementen:

- Zakelijk Mobiel Internet Basis (1GB)
- Zakelijk Mobiel Internet Standaard (10GB)

4 Machine-to-machine

Naast de abonnementen met belminuten, sms en data kunt u ook gebruik maken van machine-to-machine(M2M)-abonnementen. M2M laat machines communiceren over het mobiele netwerk via een 097-nummer en maakt daardoor uw bedrijfsprocessen efficiënter, veiliger en groener.

Binnen KPN EEN MKB hebt u de keuze uit 4 M2M-bundels:

- M2M 1MB
- M2M 5MB
- M2M 10MB
- M2M 25MB

5 Algemeen

Combinatie Voordelen

Wanneer u Internet, Vast Bellen en Mobiel Bellen van KPN EEN MKB combineert ontvangt u automatisch Combinatie Voordelen. Deze voordelen bestaan uit:

- 5% korting op uw maandelijkse abonnementskosten
- Gratis verdubbeling van uw mobiele internet-, bel- en sms-bundel
- Gratis licenties van F-Secure Computer Protection

Combinatie Voordelen blijven actief, zolang u blijft combineren. Combinatie Voordelen zijn niet van toepassing op de M2M abonnementen.

Data SIM

Naast uw MKB Mobiel abonnementen kunt u tot 3 Data SIMs per abonnement afnemen. Deze extra SIM-kaarten kunt gebruiken in laptops, tablets en andere apparaten met een SIM-kaartingang. De Data SIM verbruikt data uit tegoed van het bijbehorende MKB Mobiel abonnement. Bij het Unlimited abonnement kan de Data SIM tot 25 GB per maand gebruiken.

Delen van data en minuten met collega's

Alle abonnementen met dezelfde databundel delen hun data. Dit geldt voor de MBs in Nederland en in de EU.

Alle abonnementen met 150 min + 150 sms en dezelfde databundel delen hun minuten. Dit geldt voor de minuten in Nederland en in de EU.

Ook voor de Machine-to-machine abonnementen geldt dat zij data delen tussen abonnementen met dezelfde databundel (1MB, 5MB, 10MB, 25MB).

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.

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 bij 50%, 80% en 100% van het individuele tegoed. Notificaties zijn van toepassing op MKB Mobiel, Data Only en M2M. 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.

Roam like Home

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

Toestel Vervangservice

Mocht u hulp nodig hebben dan is onze helpdesk zeven dagen per week bereikbaar. Is er onverhoopt sprake van schade, diefstal of verlies van uw telefoon dan krijgt u binnen de Benelux binnen 4 uur een vervangend toestel op locatie geleverd. Toestel Vervangservice is van toepassing op MKB Mobiel en niet op Data Only en M2M.

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 MKB 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.

Vast-Mobiel

Wanneer u MKB Mobiel combineert met Vast-Mobiel 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.

Voordelig mobiel bellen en internetten in het buitenland

Alle mobiele abonnementen binnen KPN EEN MKB zijn binnen de EU net zo te gebruiken als in Nederland. Op de mobiele abonnementen binnen KPN EEN MKB 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. De voordeeloptyes gelden voor MKB Mobiel en M2M.

Extra Voordeel Landen 1 GB

Met deze bundel kunt u 1 GB aan data gebruiken in de volgende landen:

Aruba, Australië, Bonaire, Canada, China, Curaçao, Filippijnen, Hong Kong, India, Israël, Koeweit, Maleisië, Montenegro, Nieuw Zeeland, Rusland, Saba, Singapore, Sint Eustatius, Sint Maarten, Taiwan, Turkije, Verenigde Arabische Emiraten, Verenigde Staten en Zuid-Korea.

Voordeel Landen 250 MB

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

Albanië, Amerikaans Samoa, Amerikaanse Maagdeneilanden, Argentinië, Bosnië en Herzegovina, Brazilië, Cambodja, Chili, Colombia, Costa Rica, Dominicaanse Republiek, El Salvador, Honduras, Indonesië, Jamaica, Japan, Kosovo, Macedonië, Mexico, Noordzee, Nicaragua, Oekraïne, Panama, Paraguay, Peru, Puerto Rico, Servië, Sri Lanka, Suriname, Thailand, Tunesië, Uruguay en Zuid-Afrika.

NB als de Extra Voordeel Landen 1 GB niet geactiveerd is dan zitten ook die landen in deze bundel.

Overige landen 100 MB

Met deze bundel kunt u 100 MB aan data gebruiken in de volgende landen:

Alle landen behalve EU, Extra Voordeel Landen, Voordeel Landen, Britse Maagdeneilanden, Cookeilanden, Djibouti, Ethiopië, Fiji, Guam, Libië, Malediven, Zuid-Soedan, Sudan, Togo, Vanuatu en Zambia.

Elke bundel dient eenmalig te worden aangevraagd. Daarna wordt deze 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 1 GB, 250 MB of 100 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.

Bij alle overige abonnementen kunt u gebruik maken van gratis te activeren voordeeloptyes voor bellen vanuit Nederland naar Europese nummers. Ook is er een voordeeloptye 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.

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

Het is mogelijk om MKB Mobiel naar EU en MKB 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 voordeeloptyes gelden op individuele basis en er geldt geen groepstegoed. Daarnaast wordt afgerekend per kalendermaand en kan het tegoed niet worden meegenomen naar de volgende maand.

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 voordeeloptyes voor bellen naar internationale nummers.

6 Gratis en betaalde extra opties

Onderdeel	Inbegrepen MKB Mobiel	Inbegrepen Data Only	Inbegrepen M2M	Specificatie
MB's delen	✓	X	✓	Met uitzondering van abonnementstypes zonder data.
Minuten en sms delen	✓	X	X	Geldt voor abonnementstypen met 150 min + 150 sms met dezelfde databundel.
Data SIM	Te activeren	X	X	De data SIM is beschikbaar voor de abonnementstypen 1 GB, 2 GB, 5 GB, 12 GB, en Unlimited (25 GB).
e-sim	✓	✓	✓	Alleen mogelijk op toestellen die e-sim functionaliteit ondersteunen
SMS vanuit buitenland naar niet-NL nummers	✓	X	X	
Bellen en gebeld worden in het buitenland	✓	X	X	
Mobiel internet in het buitenland	✓	✓	✓	
Business Voicemail	Te activeren	X	X	Met Business VoiceMail spreken we een persoonlijke en professionele voicemailboodschap voor u in. Aan te vragen via de beheerportal.
Voordeellanden bundel	Te activeren	X	Te activeren	
Overige landen bundel	Te activeren	X	Te activeren	
Bellen naar EU	Te activeren	X	X	
Bellen naar buiten EU	Te activeren	X	X	
Mijn Vergadernummer	Te activeren	X	X	Aan te vragen via https://www.vergadernummer.nl .
Factuurinzage	Te activeren	Te activeren	Te activeren	Te bereiken via de beheerportal.
Vast IP-adres	Te activeren	Te activeren	Te activeren	

7 Het mobiele netwerk

De MKB Mobiel abonnementen maken allemaal gebruik van de mobiele netwerkfunctionaliteiten van KPN. Er zijn verschillende netwerkelementen en -componenten die de dienstverlening mogelijk maken.

7.1 Redundant uitgevoerd netwerk

Mobiel bellen en internet leveren we vanuit het geografisch viervoudig redundante netwerk van KPN. Dit netwerk bestaat uit meervoudig uitgevoerde applicatieservers en 1 centrale infrastructuur. Dit betekent dat al het mobiele telefonieverkeer over 4 locaties verloopt. Bij calamiteiten met 1 van de centrales wordt het verkeer automatisch door de andere centrales overgenomen. Op die manier verzekeren we u dat u zorgeloos mobiel kunt blijven bellen en internetten. De datacenters bevinden zich bovendien in Nederland, waardoor uw gegevens beschermd worden onder Nederlands recht.

7.2 Bereikbaarheid bij stroomuitval

Onze antenne-opstelpunten zijn uitgerust met een noodstroomvoorziening. Bij plaatselijke stroomuitval blijft communicatie voor u mogelijk tot maximaal 2 uur na de uitval. Om u zo lang mogelijk een werkende verbinding te kunnen bieden, wordt in zo'n geval tijdelijk de snelheid van uw mobiele dataverkeer verlaagd. U kunt wel mobiel blijven bellen en internetten. Als de stroomstoring verholpen is, wordt automatisch de snelheid voor mobiel dataverkeer weer verhoogd.

7.3 Netwerkbeschikbaarheid en -capaciteit in drukke gebieden

Door de inzet van small cells biedt KPN ook op drukbezochte plekken in steden, zoals winkelstraten, pleinen en stations, dekking en capaciteit van 4G en 5G. Small cells zijn kleine basisstations met een bereik van 200 meter die het reguliere netwerk aanvullen waar dat nodig is. Op diverse plekken in onder andere Amsterdam en Den Haag wordt deze techniek nu al ingezet. De komende jaren blijft KPN uitbreiden, zodat u zelfs op zeer drukke locaties kunt blijven rekenen op snel mobiel internet.

7.3.2 Netwerkbeschikbaarheid bij drukbezochte evenementen

Dagelijks optimaliseren wij het mobiele netwerk om u bij evenementen een betrouwbare verbinding te bieden. Als het door evenementen extra druk is met mobiele gebruikers op ons netwerk, bijvoorbeeld bij evenementen zoals voetbalwedstrijden, popconcerten en festivals, zetten wij ook extra mobiele zendapparatuur in om de grote vraag op te vangen. Zo zorgen wij ervoor dat u ook mobiel kunt blijven bellen en internetten tijdens drukbezochte evenementen.

7.3.3 Voorrang van spraakverkeer bij grote drukte

KPN zet zich dagelijks in om u overal een betrouwbare verbinding te bieden. Toch kan in het geval van een calamiteit een drukte ontstaan op ons netwerk. Om te voorkomen dat bijvoorbeeld hulpdiensten niet meer bereikbaar zijn, wordt in zulke situaties tijdelijk de snelheid van mobiel dataverkeer verlaagd om zo extra capaciteit vrij te maken voor spraakverkeer.

7.4 Veilige toegang tot het mobiele netwerk

Wij beschermen u tegen cyberaanvallen op ons mobiele netwerk. De protocollen en toepassingen die we hiervoor gebruiken, worden voortdurend getest. Het netwerk wordt bovendien 24/7 actief bewaakt op kwetsbaarheden. Zo passen we een firewall toe op inkomend verkeer om misbruik van buitenaf te weren. We nemen maatregelen tegen spam door actief spam-sms-berichten van ongeautoriseerde verzenders te weren en we grijpen in bij cyberaanvallen, zoals DDoS-aanvallen, door schadelijk verkeer selectief te onderscheppen. Ons fraudemanagementsysteem bewaakt verdacht verkeer. We grijpen actief in als uw mobiele verbinding misbruikt wordt door bedreigingen van buitenaf en voorkomen zo hoge telefoniekosten.

7.5 Snel mobiel internetten met 4G, 4G+ en 5G

Met alle MKB Mobiel abonnementen kunt u gebruik maken van de supersnelle mobiele internetervaring van 4G en 5G. Met MKB Mobiel halen uw medewerkers het maximale uit hun mobiel internetabonnement met gemiddelde downloadsnelheden van 20 Mbit/s over het 4G-netwerk en gemiddelde uploadsnelheden van 10 Mbit/s. Door het gebruik van IPv4-internet staat niets u in de weg om maximaal van mobiel internet gebruik te kunnen maken. Door slimme integratie van de radiofrequenties voor mobiel verkeer biedt KPN op steeds meer locaties 4G+ internet met hogere bandbreedtes aan. Door meerdere frequenties tegelijkertijd te benutten voor een datasessie (dual carrier integration) kunnen downloadsnelheden gerealiseerd worden tot maximaal 225 Mbit/s. De gemiddelde downloadsnelheden die uw medewerkers zullen ervaren, liggen rond de 50 Mbit/s. Deze techniek zorgt er ook voor dat er voldoende netwerkcapaciteit is, ook bij grote drukte. Met de introductie van 5G zullen de snelheden vergelijkbaar zijn met 4G+. Uw mobiele apparaat dient wel geschikt te zijn voor 4G+ of 5G.

Wilt u weten of uw toestel geschikt is? Raadpleeg dan de specificaties van de leverancier van uw mobiele toestel. Kijk voor meer informatie op kpn.com/5g.

7.6 Bellen over het KPN-netwerk

KPN verbetert constant zijn netwerk. Daarmee verbetert ook de kwaliteit van uw gesprekken. Met Voice over LTE (VoLTE-/4G-bellen) kunt u gelijktijdig telefoneren en internetten. De geluidskwaliteit is helderder en de verbinding komt sneller tot stand. Bellen over 4G is zonder extra kosten beschikbaar voor alle mobiele aansluitingen binnen KPN EEN MKB. Bellen over 4G is ook mogelijk wanneer er sprake is van Vast-Mobiel integratie. Voor 4G-bellen hebt u wel een voor 4G-bellen geschikt toestel nodig. Wilt u weten of uw toestel geschikt is? Raadpleeg dan de specificaties van de leverancier van uw mobiele toestel. Is op een bepaalde locatie de 4G-dekking verminderd? Dan is bellen over 4G niet mogelijk. U kunt voorlopig wel blijven bellen over het 2G- en 3G-netwerk. KPN stopt in 2021 met zijn 3G-netwerk. De frequenties die we nu voor 3G gebruiken, zullen dan worden ingezet voor ons 4G- of 5G-netwerk. Met mobiele telefoons of andere apparaten die uitsluitend 3G gebruiken, kan vanaf dat moment niet meer worden gebeld of gebruik worden gemaakt van data via 3G.

7.6.1 Uitzonderingen voor bellen over het 4G-netwerk

Maken uw medewerkers gebruik van 1 van de onderstaande diensten? Dan is bellen via het 4G-netwerk niet mogelijk. Mocht een medewerker die al 4G-bellen gebruikt 1 van deze diensten gaan gebruiken, dan kan er geen gebruik meer worden gemaakt van 4G-bellen. Dit is het geval bij gebruik van de volgende diensten:

- Circuit Switched Data
- International Call Forwarding: doorschakelen naar internationale bestemmingen*

*International Call Forwarding zou wel gebruikt kunnen worden met 4G-bellen wanneer de forwarding is geïmplementeert in de telefooncentrale.

Op 1 mei 2021 stopt KPN met het ondersteunen van Circuit Switched Data en International Call Forwarding.

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 blijvende 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
Mobiel bellen naar EU	Bundel met EU- tegoed. Deze bundel kunt u combineren met alle Mobiel Spraak- en Data-abonnementen met een beperkt Spraak tegoed. De bundel bevat een individueel tegoed van 100 minuten. Te gebruiken vanuit Nederland naar EU-landen. Wij brengen alleen kosten in rekening bij gebruik en de bundel is automatisch stapelbaar.
Mobiel bellen naar buiten EU	Bundel 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. Te gebruiken vanuit Nederland naar landen buiten de EU. Wij brengen alleen kosten in rekening bij gebruik en de bundel is automatisch stapelbaar.
Extra Voordeel Landen 1GB	1 GB mobiel internet in de 24 populairste bestemmingen buiten de EU. Wij brengen alleen kosten in rekening bij gebruik en de bundel is automatisch stapelbaar. Aruba, Australië, Bonaire, Canada, China, Curaçao, Filippijnen, Hong Kong, India, Israël, Koeweit, Maleisië, Montenegro, Nieuw Zeeland, Rusland, Saba, Singapore, Sint Eustatius, Sint Maarten, Taiwan, Turkije, Verenigde Arabische Emiraten, Verenigde Staten en Zuid-Korea.
Voordeel Landen 250 MB	250 MB mobiel internet in 32 populaire bestemmingen buiten de EU. Wij brengen alleen kosten in rekening bij gebruik en de bundel is automatisch stapelbaar. Albanië, Amerikaans Samoa, Amerikaanse Maagdeneilanden, Argentinië, Bosnië en Herzegovina, Brazilië, Cambodja, Chili, Colombia, Costa Rica, Dominicaanse Republiek, El Salvador, Honduras, Indonesië, Jamaica, Japan, Kosovo, Macedonië, Mexico, Noordzee, Nicaragua, Oekraïne, Panama, Paraguay, Peru, Puerto Rico, Servië, Sri Lanka, Suriname, Thailand, Tunesië, Uruguay en Zuid-Afrika. NB als de Extra Voordeel Landen 1 GB niet geactiveerd is dan zitten ook die landen in deze bundel
Overige Landen 100 MB	100 MB mobiel internet in de overige landen buiten de EU. Verbruik via satelliet providers is uitgesloten van de voordeeloptyes. Wij brengen alleen kosten in rekening bij gebruik en de bundel is automatisch stapelbaar. Alle landen behalve EU, Extra Voordeel Landen, Voordeel Landen, Britse Maagdeneilanden, Cookeilanden, Djibouti, Ethiopië, Fiji, Guam, Libië, Malediven, Zuid-Soedan, Sudan, Togo, Vanuatu en Zambia.

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 beschikbaarheid Mailen 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 wordt Als het toestel niet bereikbaar is Als het toestel in gesprek is Direct 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 zijn Doorschakelingen die in Nederland geactiveerd zijn, zijn ook actief als u in het buitenland bent De GSM-standaard (netwerkkode) 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 toon Binnen enkele seconden kunt u wisselen naar het binnenkomende gesprek Bij beantwoording binnenkomende gesprek, gaat het 1^e gesprek in de wacht Bij 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).