

Dienstbeschrijving

Mobiel bellen en Internet

Een dienst van KPN ÉÉN

Versie : 1.0
Datum : 14 juni 2016





Inhoud

1	Dit is Mobiel bellen en Internet	3
2	Specificaties en bijzonderheden	4
	Bijlage A: Specificaties van Mobiel Bellen en Internet	7
	Bijlage B: Technische functionaliteiten	10

1 Dit is Mobiel bellen en Internet

Medewerkers zijn niet meer gebonden aan een vaste werkplek op kantoor. Ze werken vaker thuis, onderweg of maken gebruik van een flexplek. Ondanks de mobiliteit van de medewerker is het nodig dat de bereikbaarheid gewaarborgd is. Alleen dan kan de communicatie met klanten, leveranciers en collega's doorgaan.

Mobiel bellen en Internet biedt u die verbeterde bereikbaarheid van uw medewerkers, dankzij het uitgebreide en betrouwbare mobiele telefonie netwerk van KPN. Of uw medewerkers nu onderweg zijn, of op andere locaties aan het werk zijn. Door de voortdurende innovatie van het mobiele netwerk bieden we steeds betere gesprekskwaliteit, stabiliteit en sneller mobiel internet.

Voor iedere medewerker is er een mobiel abonnement dat aansluit op de zijn behoeftes. En wanneer deze behoeftes veranderen, dan kunt u eenvoudig het abonnement naar boven of beneden bijstellen. Wanneer u tijdelijk of structureel behoefte hebt aan meer of juist minder mobiele aansluitingen, dan kunt u altijd het aantal aansluitingen verhogen of verlagen. KPN ÉÉN biedt daarmee de flexibiliteit die uw bedrijf nodig heeft.

2 Specificaties en bijzonderheden

Dankzij 4G kunnen uw medewerkers supersnel data versturen en e-mailen – ook als zij met een tablet, smartphone of laptop op afstand werken.

Voor iedere medewerker in uw bedrijf hebben wij een passend abonnement. De abonnementen verschillen in de hoeveelheid inbegrepen minuten, sms'jes en MB's. Sommige abonnementen zijn inclusief onbeperkte tegoeden en tegoed voor verbruik in en naar het buitenland. Het abonnement 'Flexibel' biedt uitkomst voor de medewerker die onregelmatig van zijn mobiele telefoon gebruikmaakt. U betaalt alleen voor wat er is verbruikt.

Mobiel Bellen en Internet is opgebouwd uit 5 abonnementen. Daaraan zijn enkele standaardmogelijkheden toegevoegd. En u hebt de keuze uit een aantal betaalde opties. Alle mogelijkheden zijn hieronder beschreven.

De abonnementen

In onderstaand schema staan de verschillen tussen deze abonnementen uitgelegd. Voor de actuele prijzen kunt u het tarievenblad KPN ÉÉN raadplegen. Dit tarievenblad kunt u opvragen bij uw Business Partner of KPN Accountmanager.

	Mobiel Flexibel	Mobiel Bundel	Mobiel Bundel XL	Mobiel Onbeperkt	Mobiel Onbeperkt XL
Datategoed delen met collega's	-	Ja	Ja	Ja	Ja
MB bedrijfstegoed te gebruiken voor laptop/tablet	-	-	-	Ja	Ja
Inbegrepen MB's	Betalen per MB	500	1.000	10.000	20.000
Inbegrepen min+sms	Betalen per min en sms	150 + 150	300 +300	Onbeperkt	Onbeperkt
Inbegrepen MB's in de EU	-	-	-	-	1.000
Inbegrepen min+sms in de EU	-	-	-	-	300 + 300

Standaard beschikbare mogelijkheden van Mobiel bellen en Internet

De volgende mogelijkheden zijn standaard, zonder extra kosten, beschikbaar binnen deze module.

Delen van tegoeden met medewerkers

Alle abonnementen (uitgezonderd Flexibel) van dezelfde variant, delen hun tegoeden tussen alle gebruikers. Dit geldt voor de minuten en de MB's (de sms-tegoeden zijn individueel).

Als aan het eind van de maand blijkt dat gebruikers meer hebben verbruikt, en anderen minder dan hun tegoed, wordt dit automatisch met elkaar verrekend. Hierdoor gebruikt u elk abonnement in uw bedrijf zo efficiënt mogelijk. U voorkomt extra kosten wanneer een medewerker in een bepaalde maand wat meer belt of internet. Als na verrekening er nog verbruik buiten de bundel valt, dan brengen wij daar extra kosten voor in rekening. Mocht er minder verbruikt zijn dan het gedeelde tegoed. Dan vervalt dit tegoed aan het eind van de maand.

Supersnel mobiel internet met 4G+

Met Mobiel Bellen en Internet haalt u het maximale uit uw mobiele internetabonnement met gemiddelde downloadsnelheden van 30 Mbit/s op 4G en zelfs 50 Mbit/s bij 4G+. U kunt zonder extra kosten gebruikmaken van 4G+. Dit is afhankelijk of het mobiele toestel 4G+ ondersteunt en de beschikbaarheid van 4G+ op locatie. U bent niet langer afhankelijk van WiFi en kunt ook onderweg de snelheid van thuis en op kantoor ervaren. Door de grote MB-groepsbundels en lage bovenbundeltarieven staat niets uw medewerkers in de weg om maximaal van mobiel internet gebruik te maken.

Grip op uw verbruik met gratis MB-notificaties

Voor MB-verbruik buiten Nederland geldt een standaardwaarschuwing per sms bij € 40,00 en € 50,00 excl. btw. Handig voor uw medewerkers. Zij zijn dan op de hoogte van eventuele extra verbruikskosten die niet in het abonnement zijn opgenomen.

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 16 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 van KPN. U activeert KPN WiFi HotSpots eenvoudig door een sms te sturen met de tekst 'WIFI AAN' naar 1266.

Optionele mogelijkheden van Mobiel bellen en Internet

De volgende mogelijkheden zijn optioneel beschikbaar binnen Mobiel Bellen en Internet. Er kunnen extra tarieven van toepassing zijn. Voor de actuele tarieven kunt u het tarievenblad KPN ÉÉN raadplegen. Dit tarievenblad kunt u opvragen bij uw Business Partner of KPN Accountmanager.

Voordelig internationaal bellen en internetten

U kunt gebruikmaken van gratis te activeren roamingbundels voor bellen en internetten buiten Nederland. Pas wanneer u daadwerkelijk vanuit of naar het buitenland belt, of vanuit het buitenland data verbruikt, betaalt u pas voor de roamingbundel. Op deze manier betaalt u nooit teveel voor bellen en internet buiten Nederland.

Er zijn diverse roamingbundels die u naar eigen inzicht met elkaar kunt combineren. Komt uw medewerker geregeld binnen en buiten de EU? Kies dan voor de Internet World voordeelbundel gecombineerd met de EU voordeelbundel.

De voordeeloptyes bevatten een individueel te gebruiken tegoed aan minuten of MB's. Deze bundels lopen per kalendermaand.

Is het tegoed verbruikt? Dan wordt automatisch een nieuwe bundel geactiveerd. Het voordelige tarief blijft bestaan. Eventueel resterend tegoed vervalt aan het eind de maand.

Wanneer u géén roamingbundels activeert, dan brengen wij voor internationale gesprekken en dataverkeer extra kosten in rekening per minuut, sms en MB.

Groep SIM en Groep Sim XL

Wanneer uw medewerkers op meerdere apparaten mobiel verbonden willen zijn, dan kunt u gebruikmaken van de Groep Sim. Met dit voordelige data-abonnement in combinatie met een aparte SIM-kaart is het mogelijk maximaal 3 extra apparaten te gebruiken. Handig bijvoorbeeld wanneer naast een Smartphone, uw medewerker ook een laptop en/of tablet gebruikt.

De Groep SIM combineert u met Zakelijk Mobiel Onbeperkt en deelt mee in het totaal MB-tegoed van alle Zakelijk Mobiel Onbeperkt abonnementen. De Groep SIM XL combineert u met Zakelijk Mobiel Onbeperkt XL en deelt mee in het totaal MB-tegoed van alle Zakelijk Mobiel Onbeperkt XL abonnementen.

Mocht dit groepstegoed niet toereikend zijn, dan gelden de standaard lage bovenbundeltarieven.

Vast-Mobiel

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

Bijlage A: specificaties van Mobiel Bellen en Internet

Specificaties van de smartphone-abonnementen

Abonnement	Specificatie
Mobiel Flexibel	<ul style="list-style-type: none">• Betalen als u gebruikt. Dit abonnement heeft geen tegoeden. U kunt met dit abonnement bellen, sms'en, en internetten. Het datategoed wordt niet gedeeld met de andere abonnementen• 4G+ is inclusief• Tevens kunt u gratis gebruikmaken van 16 miljoen KPN WiFi HotSpots wereldwijd
Mobiel Bundel	<ul style="list-style-type: none">• Bundel met minuten en MB's. Dit abonnement kent een tegoed van 150 minuten, 150 sms, en 500 MB data. U kunt met dit abonnement bellen, sms-en en internetten. Het datategoed wordt automatisch gedeeld met andere abonnementen met hetzelfde tegoed• 4G+ is inclusief• Tevens kunt u gratis gebruikmaken van 16 miljoen KPN WiFi HotSpots wereldwijd
Mobiel Bundel XL	<ul style="list-style-type: none">• Bundel met minuten en MB's. Dit abonnement kent een tegoed van 300 minuten, 300 sms en 1 GB data. U kunt met dit abonnement bellen, sms-en en internetten. Het datategoed wordt automatisch gedeeld met andere abonnementen met hetzelfde tegoed• 4G+ is inclusief• Tevens kunt u gratis gebruikmaken van 16 miljoen KPN WiFi HotSpots wereldwijd
Mobiel Onbeperkt	<ul style="list-style-type: none">• Bundel met minuten en MB's. Dit abonnement kent een onbeperkt nationaal bel- en sms-tegoed en 10 GB data. U kunt met dit abonnement bellen, sms-en en internetten. Het datategoed wordt automatisch gedeeld met andere abonnementen met hetzelfde tegoed• 4G+ is inclusief• Tevens kunt u gratis gebruikmaken van 16 miljoen KPN WiFi HotSpots wereldwijd
Mobiel Onbeperkt XL	<ul style="list-style-type: none">• Bundel met minuten en MB's. Zowel nationaal als in de EU. Dit abonnement kent een onbeperkt nationaal bel- en sms-tegoed en 20 GB data. Binnen de EU is een individueel tegoed opgenomen van 300 minuten bellen vanuit en naar EU landen en 1 GB data. U kunt met dit abonnement bellen, sms-en en internetten. Het nationaal datategoed wordt automatisch gedeeld met andere abonnementen met hetzelfde tegoed• 4G+ is inclusief• Tevens kunt u gratis gebruikmaken van 16 miljoen KPN WiFi HotSpots wereldwijd

Specificaties Groep SIM

Abonnement	Specificaties
Mobiel Groep SIM	Extra SIM-kaart zonder tegoed. Dit abonnement deelt mee in het totaal MB-tegoed van alle MB's van uw Zakelijk Mobiel Onbeperkt abonnementen. Bij het overschrijden van het groepstegoed wordt een bovenbundeltarief per MB in rekening gebracht. De Groep Sim kunt u alleen in combinatie met het Zakelijk Mobiel Onbeperkt abonnement afsluiten met een maximum van 3 Groep SIMS' per Zakelijk Mobiel Onbeperkt abonnement.
Mobiel Groep SIM XL	Extra SIM-kaart zonder tegoed. Dit abonnement deelt mee in het totaal MB-tegoed van alle MB's van uw Zakelijk Mobiel Onbeperkt XL abonnementen. Mobiel Onbeperkt abonnementen. Bij het overschrijden van het groepstegoed wordt een bovenbundeltarief per MB in rekening gebracht. De Groep SIM XL kunt u alleen in combinatie met het Zakelijk Mobiel Onbeperkt XL abonnement afsluiten met een maximum van 3 Groep SIM's per Zakelijk Mobiel Onbeperkt XL abonnement.

Specificaties van de Roamingbundels

Bundels	Specificaties
Mobiel Bellen EU	Bundel met EU-tegoed. Deze bundel kunt u combineren met alle Mobiel Spraak- en Data-abonnementen. De bundel bevat een individueel tegoed van 250 minuten om binnen de EU-landen te kunnen bellen. Wanneer u zich in een EU-land bevindt en gebeld wordt, dan zijn deze ontvangen oproepen gratis. Wij brengen alleen kosten in rekening bij gebruik en de bundel is automatisch stapelbaar.
Mobiel Internet EU	Bundel met EU-tegoed. Deze bundel kunt u combineren met alle Mobiel Spraak- en Data-abonnementen. De bundel bevat een individueel tegoed van 250 MB. Te gebruiken binnen EU-landen. Wij brengen alleen kosten in rekening bij gebruik en de bundel is automatisch stapelbaar.
Mobiel Internet World	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 100 MB. Te gebruiken buiten EU-landen. Wij brengen alleen kosten in rekening bij gebruik en de bundel is automatisch stapelbaar.
Mobiel bellen naar EU	Bundel met EU- tegoed. Deze bundel kunt u combineren met alle Mobiel Spraak- en Data-abonnementen. 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.

Bijlage B: technische functionaliteiten

Redundantie, uitvoering en locatie datacenters

Mobiel bellen en Internet leveren we 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 we gebruiken 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 50 Mbit/s (4G+) 															
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 (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 toon Binnen enkele seconden kunt u wisselen naar het binnenkomende gesprek Bij beantwoording binnenkomende gesprek, gaat het 1e 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
MMS	✓	Multimediabijlagen (foto's en video's) ontvangen en verzenden. Deze dienst ondersteunen wij vanaf juli 2017 niet meer.
DuoCard	optie	<ul style="list-style-type: none"> • 2 SIM-kaarten voor bellen met verschillende toestellen (zonder SIM-kaart te wisselen) • Bij gebruik moet 1 van de toestellen uitgeschakeld zijn
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).