

KPN EEN MKB Mobiel 2024

Dienstbeschrijving

Inhoud

1	Mobiel	3
2	MKB Mobiel	4
3	Data Only	6
4	Machine-to-machine	8
5	Algemeen	9
6	Gratis en betaalde extra opties	14
7	Het mobiele netwerk	16
7.1	Redundant uitgevoerd netwerk	16
7.2	Bereikbaarheid bij stroomuitval	16
7.3	Netwerkbeschikbaarheid en -capaciteit in drukke gebieden	16
7.3.2	Netwerkbeschikbaarheid bij drukbezochte evenementen	17
7.3.3	Voorrang van spraakverkeer bij grote drukte	17
7.4	Veilige toegang tot het mobiele netwerk	17
7.5	Snel mobiel internetten met 4G, 4G+ en 5G	17
7.6	Bellen over het KPN netwerk	18
7.6.1	Uitzonderingen voor bellen over het 4G-netwerk	18
Bijlage:	Roam Like Home voorwaarden	19
Bijlage:	Specificatie van de Roaming voordeelopties	21
Bijlage:	Technische functionaliteiten	22

1 Mobiel

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

Supersnel mobiel internet met 4G en 5G

Met onze mobiele abonnementen en Data SIM's kun je gebruik maken van supersnel mobiel internet via 4G en 5G. Met de introductie van 5G bieden wij 5G internet met hogere bandbreedtes door slimme integratie van radiofrequenties. Hierdoor kunnen momenteel downloadsnelheden gerealiseerd worden tot maximaal 1 GB/s. Jouw mobiele apparaat dient wel geschikt te zijn voor 4G+ of 5G. Wil je weten of jouw toestel geschikt is? Raadpleeg dan de specificaties van de leverancier van jouw mobiele toestel. Kijk voor meer informatie op <https://www.kpn.com/zakelijk/5g.htm>

2 MKB Mobiel

Binnen KPN EEN MKB Mobiel 2024 kun je kiezen uit verschillende abonnementen van 1 GB tot Unlimited. Met deze abonnementen kun je onbeperkt bellen en sms'en in Nederland en de EU. Zo heb je geen onverwachte kosten. Bij de Unlimited abonnementen kun je kiezen uit abonnementen met verschillende maximale downloadsnelheden, van maximaal 50 Mbit/s tot de maximale snelheid die op ons netwerk mogelijk is.

De databundels van het mobiele telefonie abonnement kun je ook gebruiken binnen de EU. Het Mobiel Unlimited abonnement heeft een EU data roaming cap van 50 GB-75 GB (afhankelijk van het type Unlimited abonnement). Data-tegoeden gelden op bedrijfsniveau waarbij dezelfde data-abonnementen onderling kunnen delen.

KPN EEN MKB Mobiel biedt ook nog de mogelijkheid voor een Data SIM. Deze Data SIM is hard gekoppeld aan het mobiele abonnement en maakt dan ook gebruik van het tegoed van het mobiele telefonie abonnement. Bij het Unlimited abonnement geldt voor de Data SIM een individueel tegoed van 25 GB dat in Nederland en de EU te gebruiken is. Let op dat notificaties of blokkeringen dus ook afhankelijk zijn van het gebruik van het hoofd (06-nummer) abonnement. Voor gebruik in modems, M2M-apparaten, of andere apparaten die internet gebruiken, hebben we een speciale M2M of Data Only line up. In hoofdstuk 3 van deze dienstbeschrijving vind je hierover meer informatie.

Je kunt jouw mobiele abonnement uitbreiden met roaming voordeeloptyes voor buiten de EU. Dit zijn triggering bundels, waardoor je alleen betaalt voor het daadwerkelijke verbruik in het buitenland.

Abonnementvormen

Nieuwe KPN EEN line-up

Mobiel 1 GB 300 Mbit/s	Mobiel 5 GB 300 Mbit/s	Mobiel 12 GB 300 Mbit/s	Mobiel Unlimited 50 Mbit/s	Mobiel Unlimited 300 Mbit/s	Mobiel Unlimited Max speed
1 GB data	5 GB data	12 GB data	Unlimited data	Unlimited data	Unlimited data
✓ 300 Mbit/s speed ✓ Onbeperkt bellen en sms ✓ Onderling data delen	✓ 300 Mbit/s speed ✓ Onbeperkt bellen en sms ✓ Onderling data delen	✓ 300 Mbit/s speed ✓ Onbeperkt bellen en sms ✓ Onderling data delen	✓ 50 Mbit/s speed ✓ Onbeperkt bellen en sms ✓ Onbeperkt data (dagbundel 8 GB) ✓ 50 GB EU roaming	✓ 300 Mbit/s speed ✓ Onbeperkt bellen en sms ✓ Onbeperkt data (dagbundel 15 GB) ✓ 60 GB EU roaming	✓ Max speed ✓ Onbeperkt bellen en sms ✓ Onbeperkt data (dagbundel 20 GB) ✓ 75 GB EU roaming

*Onbeperkt data = iedere dag ontvang je een nieuwe dagbundel, welke je na het opmaken kan bijbestellen per sms zonder aanvullende kosten

*Met Mobiel Unlimited krijg je elke dag een bundel van 8-20 GB (afhankelijk van het type Unlimited abonnement). Wanneer deze op is kan je onbeperkt per sms 5 GB extra aanvragen.

De bij het abonnement genoemde snelheden zijn de maximale snelheden die gehaald kunnen worden bij dit abonnement. De daadwerkelijk beschikbare snelheid kan afwijken van de geadverteerde snelheid. Dergelijke afwijkingen kunnen voorkomen, omdat bijvoorbeeld de snelheid afhankelijk is van de drukte op het mobiele netwerk en van waar de eindgebruiker zich bevindt.

Toestelbundels

De KPN EEN 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 KPN EEN 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 dat wordt aangeschaft.

3 Data Only

Naast de KPN EEN MKB Mobiel abonnementen met belminuten, sms en data biedt KPN EEN MKB Mobiel ook Data Only abonnementen.

We zien dat de behoefte voor (grote) databundels de laatste jaren enorm toeneemt. Een simkaart in een machine is inmiddels vaker de standaard dan de uitzondering. Je kunt dan denken aan camera's, modems, routers, liften, etc. Onze data only abonnementen zijn geschikt voor apparaten die niet gebruikt worden voor belverkeer, maar wel verbinding met het mobiele netwerk willen maken voor internet/dataverkeer.

Sinds 20 november 2023 biedt KPN EEN MKB Mobiel de keuze uit de volgende Data Only NL abonnementen:

- Data Only 1 GB - NL Only
- Data Only 10 GB - NL Only
- Data Only 30 GB - NL Only
- Data Only 50 GB - NL Only
- Data Only 100 GB - NL Only
- Data Only 250 GB - NL Only

Deze abonnementen zijn uitsluitend in Nederland te gebruiken. De simkaart werkt niet op het netwerk buiten Nederland. Daarom zijn ze ook zeer scherp geprijsd. De abonnementen zijn stapelbaar (met gelijksoortige bundels) en delen het onderling tegood. Je kunt dus een bundel creëren zo groot als je zelf wilt en er zijn geen kleine lettertjes. Kortom: je krijgt de databundel die je afneemt, geen snelheidschap.

Telecomaanbieders mogen 06-nummers alleen gebruiken voor mobiele telefonie. Dit is telefonie waarbij de telecomaanbieder een radionetwerk gebruikt om communicatie over grote afstanden mogelijk te maken. 0970-nummers gebruik je voor andere toepassingen.

0970-nummers gebruik je voor de volgende toepassingen, waarvoor je geen 06-nummers in mag zetten:

- **Machine to Machine (M2M)**

Zelfstandig werkende apparaten die automatisch met elkaar communiceren. Bijvoorbeeld slimme energiemeters, navigatiesystemen, dongels voor mobiel internet op laptops, e-readers en bloeddrukmeters.

- **Machine to Human (M2H)**

Zelfstandig werkende apparaten. Bijvoorbeeld beveiligings- of alarmsystemen die een beveiligingsbedrijf bellen en auto's die na een aanrijding 112 bellen.

- **Human to Machine (H2M)**

Zelfstandig werkende apparaten die iemand op afstand instelt. Bijvoorbeeld beveiligingscamera's en thermostaten.

- **Human to Human (H2H)**

Verbindingen waarbij mensen met 1 druk op de knop een geprogrammeerd nummer kiezen om met anderen te communiceren. Bijvoorbeeld telefoons in liften voor automatische verbinding met een hulpdienst of tablets die alleen sms'jes, apps en mails versturen.

KPN is verplicht actie te ondernemen als geconstateerd wordt dat een 06-nummer toch gebruikt wordt in bovengenoemde toepassingen. We kunnen het abonnement dan beëindigen of de klanten verplichten over te stappen naar een passend data only abonnement met 097-nummer. Meer informatie over deze wetgeving kun je vinden op de website van de ACM.

Binnen KPN EEN MKB Mobiel had je de keuze uit de volgende 2 Data Only abonnementen:

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

Sinds 20 november 2023 zijn deze abonnementen niet meer bij te bestellen. Bestaande abonnementen kunnen nog wel gebruikt worden.

4 Machine-to-machine

Naast de abonnementen met belminuten, sms en data kun je ook gebruik maken van machine-to-machine(M2M)- abonnementen. M2M zorgt dat apparaten communiceren over het mobiele netwerk via een 097-nummer en maakt daardoor jouw bedrijfsprocessen efficiënter en veiliger.

Binnen KPN EEN MKB heb je de keuze uit 4 M2M-bundels:

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

5 Algemeen

Combinatie Voordelen

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

- 5% korting op jouw maandelijkse abonnementskosten
- Gratis verdubbeling van jouw mobiele telefonie abonnement (Let op: de verdubbeling is niet van toepassing op de Unlimited abonnementen en daaraan gekoppelde Data SIM's)
- Gratis licenties van WithSecure Elements EPP for Computers

Combinatie Voordelen blijven actief, zolang je blijft combineren. Combinatie Voordelen zijn niet van toepassing op de M2M- en Data Only abonnementen.

Data SIM

Naast jouw MKB Mobiel abonnementen kun je 2 Data SIM's per abonnement afnemen. De Data SIM is bedoeld voor gebruik in o.a. laptops en tablets.

De Data SIM verbruikt data uit tegoeed van het bijbehorende KPN EEN MKB Mobiel abonnement. Bij het Unlimited abonnement krijgt de Data SIM een individueel tegoeed van 25 GB per maand in Nederland/EU.

Delen van data en minuten met collega's

Alle abonnementen met dezelfde databundel delen hun data. Dit geldt voor de MB's in Nederland en in de EU. Dit geldt niet voor de Unlimited abonnementen en de daaraan gekoppelde Data SIM's.

Ook voor de Data Only NL en Machine-to-machine abonnementen geldt dat zij data delen tussen abonnementen met dezelfde databundel. Kies daarom het juiste passende abonnement om jouw dataverbruik en kosten te optimaliseren.

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 totaaltegoed niet wordt overschreden. Eventueel resterende tegoeden zijn niet mee te nemen naar de volgende maand.

Grip op jouw verbruik door MB-notificaties

In Nederland/EU ontvang je bij 80% en 100% verbruik van het groepstegoed een waarschuwing op een naar wens op te geven e-mailadres. Daarnaast ontvangt de eindgebruiker een waarschuwing per sms bij 80% en 100% van het individuele tegoed. Notificaties zijn van toepassing op KPN EEN MKB Mobiel mobiele abonnementen. Dit geldt niet voor de M2M- en de Data Only NL abonnementen. Ook op de Data SIM zit geen notificatie aangezien hier ook geen internettegoed op zit, maar 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 vind je in deze dienstbeschrijving onder Bijlage A: Roam like Home-voorwaarden.

FUP (Fair Use Policy)

Op de mobiele abonnementen zijn de Algemene Voorwaarden voor vaste en mobiele telecommunicatiediensten van toepassing. Dit betekent dat op het gebruik van onbeperkt bellen en sms-en een Fair Use Policy (FUP) van toepassing is. Dit houdt in dat onze diensten uitsluitend bestemd zijn voor eigen, redelijk en normaal gebruik. We vertrouwen erop dat je onze diensten alleen op die manier gebruikt. Voor een uitgebreidere omschrijving zie de Algemene Voorwaarden voor vaste en mobiele telecommunicatiediensten (Artikel 7). KPN is gerechtigd om kosten in rekening te brengen bij verbruik boven de FUP. Voor sms geldt in Nederland en EU 0,07 eurocent. Voor data geldt 0,01 eurocent per 1 MB.

Toestel Vervangservice

Mocht je hulp nodig hebben, dan is onze helpdesk 7 dagen per week bereikbaar. Is er onverhoopt sprake van schade, diefstal of verlies van jouw telefoon dan krijg je binnen de Benelux uiterlijk 4 uur later een vervangend mobiel toestel op locatie geleverd. Toestel Vervangservice is van toepassing op KPN EEN MKB Mobiel en niet op Data Only NL en M2M.

Vast IP-adres

Heb je mobiele apparaten in jouw bedrijf 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, deze hetzelfde IP-adres krijgt. Dit kan handig zijn als je bijvoorbeeld apparaten verbinding wilt laten maken met jouw bedrijfsnetwerk. Je 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 jouw netwerk geleverd. Met een KPN EEN MKB Mobiel abonnement kun je altijd een vast IP-adres aanvragen, ook voor jouw Data SIM. Is het vaste IP-adres niet meer nodig, dan kun je deze te allen tijde weer opzeggen.

Vast-Mobiel

Wanneer je MKB Mobiel combineert met Vast-Mobiel wordt jouw mobiele aansluiting geïntegreerd met jouw telefooncentrale. Wil je meer weten over welke functionaliteiten dit biedt, lees hier dan meer over in de dienstbeschrijving KPN EEN MKB Vast Bellen.

Voordelig mobiel bellen en internetten in het buitenland

Alle mobiele abonnementen binnen KPN EEN MKB Mobiel zijn binnen de EU net zo te gebruiken als in Nederland.

Op de mobiele abonnementen binnen KPN EEN MKB Mobiel zijn de voorwaarden van Roam like Home van toepassing. Meer informatie vind je in deze dienstbeschrijving onder Bijlage A: Roam like Home-voorwaarden.

In de volgende landen kun je jouw abonnement net zo gebruiken als in Nederland (tegen dezelfde tarieven voor minuten, sms en MB's):

- Andorra
- België
- Bulgarije
- Cyprus
- 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
- Oekraïne
- Polen
- Portugal
- (inclusief Azoren & Madeira)
- la Réunion
- Roemenië
- San Marino
- Slovenië
- Slowakije
- Spanje
- (inclusief Canarische eilanden)
- St. Martin
- Tsjechië
- Vaticaanstad
- Verenigd Koninkrijk
- Zweden
- Zwitserland

Modules: Voordelig mobiel internetten buiten de EU

Voor voordelig gebruik buiten de EU kun je gebruik maken van de voordeelopties. Het mooie is dat je deze alleen betaalt als je in het buitenland daadwerkelijk gebruik maakt van mobiel internet. De voordeelopties gelden voor MKB Mobiel en M2M.

Extra Voordeel Landen 1 GB

Met deze bundel kun je 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
- Zuid-Korea

Voordeel Landen 250 MB

Met deze bundel kun je 250 MB aan data gebruiken in de volgende landen:

- Albanië
- Amerikaans Samoa
- Amerikaanse Maagden-eilanden
- Argentinië
- Bosnië en Herzegovina
- Brazilië
- Cambodja
- Chili
- Colombia
- Costa Rica
- Dominicaanse Republiek
- El Salvador
- Honduras
- Indonesië
- Jamaica
- Japan
- Kosovo
- Macedonië
- Mexico
- Noordzee (Tampnet)
- Nicaragua
- Panama
- Paraguay
- Peru
- Puerto Rico
- Servië
- Sri Lanka
- Suriname
- Thailand
- Tunesië
- Uruguay
- 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 kun je 100 MB aan data gebruiken in alle landen in de wereld, met uitzondering van: Britse Maagdeneilanden, Cookeilanden, Djibouti, Ethiopië, Fiji, Guam, Libië, Malediven, Zuid-Soedan, Sudan, Togo, Vanuatu en Zambia. En ook niet van toepassing op alle EU landen en de modules Extra Voordeel Landen, Voordeel Landen.

Elke bundel dient eenmalig te worden aangevraagd. Daarna wordt deze automatisch geactiveerd zodat je een voordeliger internettarief over de hele wereld hebt. Satellietverkeer is uitgesloten van de voordeelbundels.

De voordeelopties gelden op individuele basis en er geldt geen groepstegoed. Je rekent af per kalendermaand en je kunt geen tegoed meenemen naar de

volgende maand. Je 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 voordeelopties krijgt de eindgebruiker bij 80% en 100% van een bundel via sms een waarschuwing. Je kunt bij 100% van een bundel gewoon blijven internetten. Er wordt automatisch een nieuwe bundel geactiveerd.

Voor klanten zonder voordeelmodule heeft de Europese Unie besloten dat mobiel internetten en e-mailen in het buitenland, waaronder binnen de EU-landen, per 1 juli 2010 aan een vastgestelde datalimiet van 50,- excl. btw per maand per gebruiker is gebonden. Vanaf 1 februari 2023 biedt KPN haar klanten bovendien ook nog extra limieten van € 50/€ 100/ € 250/ € 500 en € 1000. Om klanten nog beter te beschermen tegen een onverwacht hoge rekening, heeft KPN dit voor klanten zonder voordeelopties per 1 juli 2011 uitgebreid tot een 'wereldwijde' datalimiet. Dat betekent dat alle gebruikers in het buitenland een datalimiet van € 50/€ 100/ € 250/ € 500 en € 1000. excl. btw per kalendermaand hebben.

Voordelig mobiel bellen naar het buitenland

KPN EEN MKB Mobiel biedt een voordeeloptie voor bellen naar bestemmingen buiten de EU. Het mooie is dat je alleen betaalt als je daadwerkelijk naar het buitenland hebt gebeld.

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

De voordeeloptie geldt 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 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.

6 Gratis en betaalde extra opties

Onderdeel	Inbegrepen MKB Mobiel	Inbegrepen Data Only	Inbegrepen M2M	Specificatie
MB's delen	✓	✓	✓	M.u.v. Unlimited Abonnementen en bijbehorende Data SIM's.
Data SIM	Te activeren	×	×	De Data SIM is beschikbaar voor de abonnementstypen 1 GB, 5 GB, 12 GB, en Unlimited. In combinatie met het Unlimited abonnement geldt een individueel tegoed van 25 GB per Data SIM.
Combinatie Voordelen	✓	×	×	Dubbele data is niet van toepassing bij de Unlimited abonnementen en bijbehorende Data SIM's.
Toestel Vervangservice	✓	×	×	Met Toestel Vervangservice kun je in geval van schade, defect, verlies of diefstal een leentoeestel op jouw locatie ontvangen, waar je ook bent in de Benelux.
Sms vanuit buitenland naar niet-NL	✓	×	×	
Bellen en gebeld worden in buitenland	✓	×	×	

Deze tabel gaat op de volgende pagina verder

Onderdeel	Inbegrepen MKB Mobiel	Inbegrepen Data Only	Inbegrepen M2M	Specificatie
Mobiel internet buitenland	✓	×	✓	De Data Only NL abonnementen zijn uitsluitend in Nederland te gebruiken.
Business Voicemail	Te activeren	×	×	Met Business VoiceMail spreken we een persoonlijke en professionele voicemail-boodschap voor je in. Aan te vragen via https://www.kpn.com/zakelijk/mobiel/extra-opties/business-voicemail.htm of via Mijn KPN Zakelijk.
Voordeellanden bundel	Te activeren	×	Te activeren	
Overige landen bundel	Te activeren	×	Te activeren	
Bellen naar EU	Te activeren	×	×	
Bellen naar buiten EU	Te activeren	×	×	
Mobile Security	Te activeren	×	×	
Factuurinzage	Te activeren	Te activeren	Te activeren	Inzage via TEM en MijnKPN Zakelijk. Inloggegevens worden automatisch via mail aangeleverd.
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 je dat je zorgeloos mobiel kunt blijven bellen en internetten. De datacenters bevinden zich bovendien in Nederland, waardoor jouw 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 je mogelijk tot maximaal 2 uur na de uitval. Om je zo lang mogelijk een werkende verbinding te kunnen bieden, wordt in zo'n geval tijdelijk de snelheid van jouw mobiele dataverkeer verlaagd. Je 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 je 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 je 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 je 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 je 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 je 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 fraudemanagement-systeem bewaakt verdacht verkeer. We grijpen actief in als jouw 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 kun je gebruik maken van de supersnelle mobiele internetervaring van 4G en 5G. Met MKB Mobiel halen jouw medewerkers het maximale uit hun mobiel internetabonnement. Door het gebruik van IPv4 en IPv6 internet staat niets je 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+ en 5G internet met hogere bandbreedtes aan. Door meerdere frequenties tegelijkertijd te benutten voor een datasessie (dual carrier integration) kunnen momenteel downloadsnelheden gerealiseerd worden tot maximaal 1 GB/s. Deze techniek zorgt er ook voor dat er voldoende netwerkcapaciteit is, ook bij grote drukte. Jouw mobiele apparaat dient wel geschikt te zijn voor 4G+ of 5G.

Wil je weten of jouw toestel geschikt is? Raadpleeg dan de specificaties van de leverancier van jouw mobiele toestel. Kijk voor meer informatie op <https://www.kpn.com/zakelijk/5g.htm>

Het 2G-netwerk blijft aan tot 1 december 2025. Enerzijds als back-up voor bellen en sms'en, anderzijds voor Internet-of-Things diensten. Vervang of update daarom tijdig jouw mobiele apparaten die hier nog van afhankelijk zijn.

7.6 Bellen over het KPN netwerk

KPN verbetert constant zijn netwerk. Daarmee verbetert ook de kwaliteit van jouw gesprekken. Met Voice over LTE (VoLTE-/4G-bellen) kun je 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. Voor 4G-bellen heb je wel een voor 4G-bellen geschikt toestel nodig. Wil je weten of jouw toestel geschikt is? Raadpleeg dan de specificaties van de leverancier van jouw mobiele toestel. Is op een bepaalde locatie de 4G-dekking verminderd? Dan is bellen over 4G niet mogelijk. Je kunt voorlopig wel blijven bellen over het 2G-netwerk.

KPN stopt 1 december 2025 met zijn 2G-netwerk. Met mobiele telefoons of andere apparaten die uitsluitend 2G gebruiken, kan vanaf dat moment niet meer worden gebeld of gebruik worden gemaakt van data.

7.6.1 Uitzonderingen voor bellen over het 4G-netwerk

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

Bijlage: Roam Like Home voorwaarden

In de EU, EER betaal je 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 je kunt aantonen dat je een duurzame band hebt met Nederland. Wij kunnen je vragen bij het aangaan van de overeenkomst aan te tonen dat je een duurzame band met Nederland hebt.

Ook tijdens de looptijd van de Overeenkomst kan KPN controleren of je een duurzame band hebt met Nederland op basis van objectieve indicatoren. Denk hierbij aan documenten waaruit de vestiging van jouw onderneming in Nederland of uitvoering van jouw voornaamste economische activiteit in Nederland blijkt.

Daarnaast dienen ook jouw medewerkers die gebruik maken van de dienst een duurzame band met Nederland te hebben, bijvoorbeeld blijkende uit de verhouding tussen het aantal werkzame personen binnen jouw onderneming in Nederland, het aantal actieve simkaarten en de eigen duurzame band van deze werknemers met Nederland. Indien KPN twijfelt aan het bestaan van deze duurzame band, zal KPN je 2 weken de tijd geven om jouw gedragspatroon aan te passen of om op een andere manier aan te tonen dat de duurzame band bestaat. Indien je dat niet doet is KPN gerechtigd je een toeslag in rekening te brengen.

Als er sprake is van georganiseerde doorverkoop van simkaarten 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 je meer dan de afgesproken drempel (Fair Use Policy van toepassing) van de hoeveelheid dataverkeer verbruikt, kan een toeslag in rekening worden gebracht.

De volledige voorwaarden met betrekking tot Roam Like Home en bovengenoemde toeslagen kun je op <https://www.kpn.com/algemeen/alle-voorwaarden.htm> terugvinden.

Als je in het buitenland bent, kan de kwaliteit van de dienst (internet en bellen) afwijken van de kwaliteit die je in Nederland gewend bent. De kwaliteit hangt af van de beschikbare internetsnelheden, beschikbare netwerkgeneraties- en technologieën, vertraging (latency) op het netwerk waarmee je verbonden bent en de dekking van het netwerk. Voor meer informatie kijk je op [kpn.com/buitenland](https://www.kpn.com/buitenland).

Bij roaming in de EU/EER is de kwaliteit van je verbinding zoveel mogelijk vergelijkbaar met de kwaliteit op ons netwerk in Nederland. Als dat niet mogelijk is bieden we je de hoogst haalbare kwaliteit op het netwerk waarmee je verbonden bent. Heb je klachten over de kwaliteit van de verbinding, omdat dit niet voldoet aan wat je mag verwachten? Dan kun je een klacht indienen via <https://www.kpn.com/service/vraag-indienen.htm>.

Hier vind je ook informatie over de procedure en hoe we je klacht afhandelen.

Bijlage: Specificatie van de Roaming voordeelopties

Bundels	Specificaties
Mobiel bellen naar buiten EU	Bundel met internationaal tegoed buiten EU-landen. Deze bundel kun je 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 1 GB	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 (TAMPNET) , Nicaragua, 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 satelietproviders is uitgesloten van de voordeelopties. Wij brengen alleen kosten in rekening bij gebruik en de bundel is automatisch stapelbaar. Met deze bundel kun je 100 MB aan data gebruiken in alle landen in de wereld, met uitzondering van: Britse Maagdeneilanden, Cookeilanden, Djibouti, Ethiopië, Fiji, Guam, Libië, Malediven, Zuid-Soedan, Sudan, Togo, Vanuatu en Zambia. En ook niet van toepassing op alle EU landen en de modules Extra Voordeel Landen, Voordeel Landen.

Bijlage: 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 het 4 en 5G-netwerk
NummerWeergave	✓	Weergave van nummers bij inkomende en uitgaande gesprekken
Doorschakelen	✓	Oproepen automatisch doorschakelen: <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
	Doorschakelen	Activeren
	Bij geen gehoor	**61*[tel.nr.]#[zendtoets]
	Bij geen bereik	**62*[tel.nr.]#[zendtoets]
	Bij in gesprek	**67*[tel.nr.]#[zendtoets]
	Direct	**21*[tel.nr.]#[zendtoets]
		<ul style="list-style-type: none"> Door het intoetsen van: *[21,61,62 of 67]#[zendtoets] verschijnt in het display welke doorschakelingen actief zijn 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 je 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
WisselGesprek	✓	Een gesprek in de wacht zetten en wisselen tussen 2 gesprekken: Bij binnenkomst van een 2e gesprek hoor je een toon <ul style="list-style-type: none"> Binnen enkele seconden kun je wisselen naar het binnenkomende gesprek Bij het niet beantwoorden, gaat het gesprek door naar VoiceMail Activeer de dienst eenmalig vanaf het toestel: <ul style="list-style-type: none"> Activeren; *43# 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)

Deze tabel gaat op de volgende pagina verder

Functionaliteit	Inbegrepen	Specificatie
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-mobiel integratie	optie	Vast-mobiel integratie integreert het mobiele toestel op netwerk-niveau met jouw beheerde telefooncentrale. Ieder gesprek wordt via de telefooncentrale afgehandeld. Je bent vast en mobiel op 1 enkel telefoonnummer bereikbaar en je belt via 1 nummer. Collega's zijn te allen tijde op de hoogte van jouw telefoonstatus (in gesprek of beschikbaar).

Disclaimer

Bij het samenstellen van deze dienstbeschrijving is de grootste zorg besteed aan de juistheid van de hierin opgenomen informatie. KPN kan echter niet verantwoordelijk worden gehouden voor eventuele onjuiste informatie verstrekt via deze dienstbeschrijving.

Vertrouwelijkheid

Dit document bevat vertrouwelijke informatie van KPN. Dit document, of onderdeel ervan, mag niet buiten jouw organisatie verspreid worden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van KPN.

Copyright

Niets uit deze dienstbeschrijving mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van KPN verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, offset, fotokopie of microfilm of in enige digitale, elektronische, optische of andere vorm of (en dit geldt zonodig in aanvulling op het auteursrecht) gereproduceerd worden ten behoeve van een onderneming, organisatie of instelling of voor eigen oefening, studie of gebruik.

Wijzigingen en zetfouten voorbehouden.