

FAQ

# MKB Werkplek Online

Veelgestelde vragen



## Inhoudsopgave

1	FAQ productinformatie en tarieven .....	4
1.1	Wat is het product? .....	4
1.2	Wat zijn de belangrijkste voordelen van MKB Werkplek Online?.....	4
1.3	Is MKB werkplek Online goedkoper dan mijn huidige ICT-oplossing? .....	4
1.4	Krijg ik begeleiding als ik overstap naar MKB werkplek Online? .....	4
1.5	Wat als een applicatie die ik gebruik niet gehost wordt door MKB werkplek Online? .....	4
1.6	Waar bestaat Microsoft Office 2010 Standard uit?.....	5
1.7	Wat is Office Web Apps? .....	5
1.8	Hoef ik nu geen licenties meer aan te schaffen? .....	5
1.9	Zijn er extra opties voor Office 2010 Standard? .....	5
1.10	Wat kost het product?.....	5
1.11	Houd ik met MKB Werkplek Online overzicht op de gemaakte kosten? .....	6
1.12	Kan ik mijn huidige werkstations blijven gebruiken?.....	6
1.13	Mijn bedrijf heeft meerdere vestigingen, welke oplossing biedt MKB Werkplek Online mij?6	
1.14	Waar worden mijn gegevens opgeslagen? .....	6
1.15	Wordt er een back-up gemaakt van mijn data? .....	6
1.16	Zijn mijn gegevens veilig bij KPN? .....	7
1.17	Zit ik vast aan bepaalde software? .....	7
1.18	Wat is de contractduur? .....	7
1.19	Welke functionaliteiten zitten in mijn MKB Werkplek Online? .....	7
1.20	Wat zijn de gebruikersopties? .....	7
1.21	Voor wie is het product bedoeld? .....	8
1.22	Werkt Back-up Online ook op een Apple computer? <b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>	
1.23	Ik heb al Office2010 product, hoe kan ik overstappen? .....	8
1.24	Kan ik ook een specifiek onderdeel bestellen? .....	8
1.25	Kan als particulier ook MKB Werkplek Online bestellen?.....	8
1.26	Waar kan ik terecht als ik vragen heb? .....	8
1.27	Waar kan meer productinfo vinden? .....	8
1.28	Waar moet mijn hardware aan voldoen?..... <b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>	
1.29	Waar moet mijn internet connectie aan voldoen?.....	9
1.30	Wat moet ik doen met mijn Serviceprovider? .....	9
1.31	Ik heb al een domein bij een hostingprovider, moet ik die verhuizen?.....	9
1.32	Blijf ik eigenaar eigen domein? .....	9
1.33	Kan ik ook offline werken?.....	9
1.34	Hoe is de privacy en beveiliging geregeld?.....	9
2	FAQ bestellen, offerte en contract .....	11
2.1	Wat is de levertijd? .....	11
2.2	Waar (en op welke wijze) kan het product bestellen?.....	11
2.3	Ik krijg geen bevestiging van mijn bestelling, waar kan ik heen? .....	11
2.4	Ontvang ik een offerte? .....	11
2.5	De gegevens in het contract kloppen niet, waar kan ik terecht? .....	11

2.6	Wat is de contractduur? .....	11
2.7	Hoe bestel ik meerdere werkplekken? .....	12
2.8	Krijg ik een contract toegezonden? .....	12
2.9	Kan ik later functionaliteiten toevoegen? .....	12
3	<b>FAQ Intake en intake (site survey) .....</b>	<b>13</b>
3.1	Wat wordt verstaan onder de intake en waarvoor dient deze? .....	13
3.2	Hoe verloopt de intake? .....	13
3.3	Waarom betaal ik voor een intake als ik besluit af te zien van MKB Werkplek Online? ....	13
3.4	Wat kost de intake? .....	13
3.5	Wat gebeurt er na de intake? .....	13
3.6	Wat levert de intake mij op? .....	13
4	<b>FAQ levering en installatie .....</b>	<b>14</b>
4.1	Hoe krijg ik het product geleverd? .....	14
4.2	Waar vind ik de installatiehandleiding? .....	14
4.3	Hoe installeer ik het? .....	14
5	<b>FAQ gebruikersvragen .....</b>	<b>15</b>
5.1	Ik heb hulp nodig bij het gebruiken van de MKB Werkplek Online, waar kan ik terecht? ..	15
6	<b>FAQ factuur .....</b>	<b>16</b>
6.1	Ik heb een vraag over de factuur, waar kan ik terecht? .....	16
6.2	Hoe en hoe vaak krijg ik een factuur? .....	16
6.3	Krijg ik ook een factuur op papier? .....	16
6.4	Ik ben halverwege de maand ingestapt, betaal ik een volle maand? .....	16
6.5	Op welke wijze kan ik betalen? .....	16
7	<b>FAQ storingsen .....</b>	<b>17</b>
7.1	Er doet zich een storing voor, wat nu? .....	17
7.2	De internetverbinding ligt eruit, waar kan ik terecht? .....	17
7.3	Hoe lang is KPN te bereiken als ik een storing heb? .....	17
8	<b>FAQ opzeggen, verhuizen en contractovername .....</b>	<b>18</b>
8.1	Kan het contract worden overgenomen door een andere partij? .....	18
8.2	Ik ben verhuisd, kan het contract meegenomen worden? .....	18
8.3	Hoe kan ik opzeggen? .....	18

## 1 FAQ productinformatie en tarieven

### 1.1 Wat is het product?

Antwoord: MKB Werkplek Online is een compleet verzorgde en beveiligde werkplek die altijd en overal veilig via internet bereikbaar is. Voor een vast bedrag per maand heeft u de beschikking over basis kantoorsoftware (Microsoft Office) en automatische opslag van uw bestanden.

### 1.2 Wat zijn de belangrijkste voordelen van MKB Werkplek Online?

Antwoord: MKB Werkplek Online is een flexibele werkplek oplossing. Overal waar een Internetverbinding is en u een sms kunt ontvangen kunt u veilig inloggen op uw eigen werkplek. Omdat MKB Werkplek Online een complete werkplek voor een vast bedrag per maand is hoeft u niet langer zelf te investeren in de IT voor uw werkplek. Bovendien kunt u heel eenvoudig extra werkplekken toevoegen via de Zelfservice module: voor deze extra werkplekken geldt een contractverplichting van minimaal één maand.

### 1.3 Is MKB Werkplek Online goedkoper dan mijn huidige ICT-oplossing?

Antwoord: MKB Werkplek Online is een volledig beheerde werkplek voor een vast bedrag per werkplek per maand. Omdat de basissoftware en licenties zijn inbegrepen en uw werkplek door KPN beheerd wordt hoeft u geen hoge uitgaven te doen voor uw basissoftwarepakketten en een server. U kunt het aantal werkplekken eenvoudig aanpassen zodat u alleen betaalt voor het aantal werkplekken dat u daadwerkelijk nodig heeft. Omdat uw MKB Werkplek Online via internet overal beschikbaar is kunt u uw tijd zo efficiënt mogelijk benutten.

### 1.4 Krijg ik begeleiding als ik overstap naar MKB werkplek?

Antwoord: Om gebruik te kunnen maken van MKB Werkplek Online moet éénmalig een migratie van gebruikersdata en e-mail worden uitgevoerd zodat u uw bestaande documenten en e-mailadressen kunnen behouden en gebruiken. Relatief eenvoudige migraties kunt u zelf via de handleiding uitvoeren. Voor ingewikkelder migraties start KPN of een Business Partner van KPN een migratieproject op. Voor dit migratietraject worden eenmalig kosten in rekening gebracht.

### 1.5 Wat als een applicatie die ik gebruik niet gehost wordt door MKB Werkplek Online?

Antwoord: Heeft u behoefte aan specifiekere bedrijfssoftware zoals Exact, AFAS, Unit4 of SAP, dan kan KPN die als maatwerk op uw platform zetten en het technisch beheer ervan verzorgen. Dit kan technisch gezien niet altijd. In die situatie kan uw applicatie blijven werken op de huidige wijze.

### 1.6 Waar bestaat Microsoft Office 2010 Standard uit?

Antwoord: Microsoft Office 2010 Standard bevat

- Word 2010
- Excel 2010
- PowerPoint 2010
- Outlook 2010 met Business Contact Manager

### 1.7 Wat is Office Web Apps?

Antwoord: Office Web Apps zijn de online versies (aanvulling) van Word, Excel, PowerPoint en OneNote. Hiermee hebben gebruikers vanaf bijna elke locatie en verschillende apparaten toegang tot documenten van Microsoft Office om deze tot op een bepaalde hoogte te bewerken of te delen.

### 1.8 Hoef ik nu geen licenties meer aan te schaffen?

Antwoord: Voor de functionaliteiten die in MKB Werkplek Online zijn inbegrepen worden de licenties door KPN verzorgd. Deze hoeft u niet meer aan te schaffen.

### 1.9 Zijn er extra opties voor Office 2010 Standard?

Antwoord: Ja. De volgende opties zijn tegen meerprijs te bestellen per gebruiker:

- Access 2010
- Projects 2010
- Visio 2010
- Publisher
- InfoPath

### 1.10 Wat kost het product?

Antwoord: Voor de meest actuele tarieven van MKB Werkplek Online en de opties wordt verwezen naar [www.kpn.com](http://www.kpn.com).

### 1.11 Tot wanneer geldt het actietarief van € 79,95 voor MKB Werkplek Online?

Antwoord: Het actietarief (€ 79,95 i.p.v. € 99,95) geldt in ieder geval tot eind 2011; voor eind 2011 zal worden besloten of het actietarief voor de MKB Werkplek Online in 2012 gehandhaafd zal blijven, verdwijnen of aangepast worden. Dit is afhankelijk van de marktsituatie van dat moment.

### 1.12 Wat gebeurt er bij lopende contracten wanneer het tarief wordt gewijzigd?

Antwoord: Het actietarief is gegarandeerd voor de initiële contractsduur. Het contract zal na afloop daarvan verlengd kunnen worden tegen de dan geldende tarieven voor MKB Werkplek Online. Er zijn op dit moment echter geen tariefsaanpassingen bekend. KPN is zich momenteel een positie op de ICT markt middels MKB Werkplek aan het verwerven en wil dit realiseren door middel van hoogwaardige producten en diensten tegen een marktconforme prijs. Dit betekent dat KPN u dus altijd een concurrerend aanbod zal doen.

### 1.13 Houd ik met MKB Werkplek Online overzicht op de gemaakte kosten?

Antwoord: Omdat u een vast bedrag per werkplek per maand betaalt heeft u altijd inzicht in de kosten van uw werkplek (ken).

### 1.14 Kan ik mijn huidige werkstations blijven gebruiken?

### 1.15 Antwoord: Ja. Mijn bedrijf heeft meerdere vestigingen, welke oplossing biedt MKB Werkplek Online mij?

Antwoord: MKB Werkplek Online is overal waar een internettoegang is en u een SMS kunt ontvangen te gebruiken.

### 1.16 Waar worden mijn gegevens opgeslagen?

Antwoord: Uw gegevens worden opgeslagen in de zeer goed beveiligde datacenters van KPN die voldoen aan ISO 27001. Alleen u heeft toegang tot uw gegevens met een persoonlijke inlognaam en wachtwoord en SMS verificatie.

### 1.17 Wordt er een back-up gemaakt van mijn data?

Antwoord: Uw gegevens worden opgeslagen in de zeer goed beveiligde datacenters van KPN die voldoen aan ISO 27001. Alleen u heeft toegang tot uw gegevens met een persoonlijke inlognaam en wachtwoord en SMS verificatie. Het maken van een back up gebeurt buiten kantoor tijden en wordt dagelijks gecontroleerd door onze technisch specialisten.

### 1.18 Zijn mijn gegevens veilig bij KPN?

Antwoord: Uw gegevens worden opgeslagen in de zeer goed beveiligde datacenters van KPN die voldoen aan ISO 27001. Alleen u heeft toegang tot uw gegevens met een persoonlijke inlognaam en wachtwoord en SMS verificatie.

### 1.19 Zit ik vast aan bepaalde software?

Antwoord: MKB Werkplek Online wordt standaard geleverd met basis kantoorsoftware. Daarnaast is het mogelijk tegen een vast bedrag per maand uw basiswerkplek uit te breiden met een aantal optionele applicaties. De optionele applicaties hebben een minimale contractverplichting van één maand en zijn per werkplek te bestellen.

### 1.20 Wat is de contractduur?

Antwoord: Voor MKB Werkplek Online geldt een minimale contractduur van één (1) jaar voor (tenminste) één (1) werkplek. Voor de extra werkplekken, die u aanvraagt via de Zelfservice module Bart, geldt een minimale contractduur van één (1) maand.

### 1.21 Welke functionaliteiten zitten in mijn MKB Werkplek Online?

Antwoord: Uw basis MKB Werkplek Online bevat de volgende functionaliteiten:

- Volledig technisch beheer
- Beveiligde toegang
- Windows bureaublad
- Microsoft Windows Verkenner
- Microsoft Internet Explorer
- Adobe Acrobat Reader
- Domeinnaam
- Virusscanning
- Back-up en storage
- Businessmail, agenda
- Microsoft Office 2010 Standard (incl. de 2010 versies van Word, Excel, Powerpoint, OneNote, Outlook en Office Web Apps).
- Hulp op afstand door de deskundige Nederlandstalige helpdesk.

### 1.22 Wat zijn de gebruikersopties?

Antwoord: Naast uw basis MKB Werkplek Online kunt u de volgende opties bestellen:

- Access 2010

- Projects 2010
- Visio 2010
- Publisher
- InfoPath
- Van Dale Groot Woordenboek hedendaags Nederlands
- Van Dale Groot Woordenboek hedendaags Duits, Engels en Frans
- WinRAR (compressie software)
- Virtualisatie van bedrijfssoftware

### 1.23 Voor wie is het product bedoeld?

Antwoord: MKB Werkplek Online is bedoeld voor ondernemers met 6 of meer werkplekken die behoefte hebben aan een schaalbare werkplek oplossing en locatie onafhankelijk willen werken.

### 1.24 Ik heb al Office2010 product, hoe kan ik overstappen?

Antwoord: MKB Werkplek Online wordt standaard geleverd inclusief de meest recente versies van Microsoft Office. De reeds op uw pc of laptop of aanwezige Office software kunt u desgewenst naast u MKB Werkplek Online blijven gebruiken.

### 1.25 Kan ik ook een specifiek onderdeel bestellen?

Antwoord: MKB Werkplek Online bestaat uit een vast basispakket voor de werkplek die u niet per specifiek onderdeel kunt bestellen. Als MKB Werkplek Online niet exact aansluit bij uw behoeften dan kunt u op [kpn.com](http://kpn.com) terecht voor alternatieve ICT-diensten van KPN zoals MKB Werkplek Start, Back-up Online, Internetveiligheidspakket en Exchange Online.

### 1.26 Kan als particulier ook MKB Werkplek Online bestellen?

Antwoord: Ja. Dit is mogelijk via [www.kpn.com](http://www.kpn.com).

### 1.27 Waar kan ik terecht als ik vragen heb?

Antwoord: Mocht u vragen hebben over MKB Werkplek Online, dan kunt u terecht bij onze deskundige helpdesk. Telefoonnummer 0800-0408, optie 2 (gratis).

### 1.28 Waar kan meer productinfo vinden?

Antwoord: Informatie over MKB Werkplek Online kunt u vinden op [www.kpn.com](http://www.kpn.com), zoekwoord MKB Werkplek (Online).

1.29

### 1.30 Waar moet mijn internet connectie aan voldoen?

Antwoord: De eisen met betrekking tot uw internetverbinding zijn afhankelijk van uw bedrijfsspecifieke situatie (o.a. aantal werkplekken). Voorafgaand aan de levering van uw werkplek (-ken) maakt KPN of een Business Partner van KPN samen met u een inventarisatie van uw situatie.

### 1.31 Wat moet ik doen met mijn Serviceprovider?

Antwoord: Niets. U heeft voor gebruik van MKB Werkplek Online een internetverbinding en een mobiele telefoon om een SMS te ontvangen nodig. Deze heeft u mogelijk al. U hoeft daaraan niets te wijzigen.

### 1.32 Ik heb al een domein bij een hostingprovider, moet ik die verhuizen?

Antwoord: Nee. MKB Werkplek Online kan daarmee samenwerken. U kunt bij uw hostingprovider een verwijzing laten plaatsen op het DNS van uw domein naar de MKB Werkplek Online dienst.

### 1.33 Blijf ik eigenaar van het eigen domein?

Antwoord: Ja.

### 1.34 Kan ik ook offline werken?

Antwoord: MKB Werkplek Online is een werkplek in de 'cloud' die u overal via internet kunt benaderen. Als u beschikt over een computer of laptop met lokaal geïnstalleerde software dan kunt uiteraard wel offline werken. In de tweede helft van 2011 wordt MKB Werkplek Online uitgebreid met Microsoft Office365 waardoor offline werken standaard mogelijk is met MKB Werkplek Online.

### 1.35 Hoe is de privacy en beveiliging geregeld?

Antwoord: De privacy en beveiliging van informatie is als volgt geregeld:

#### **Antivirus- en antispam**

Virussen, wormen en spam kunnen grote gevolgen hebben binnen uw bedrijf. KPN maakt gebruik van standaard-antispam van Microsoft Exchange in combinatie met een antivirusoplossing. Elk ontvangen bericht wordt op virussen gecontroleerd. Ook de servers waar MKB Werkplek Online op draait worden gescand.

#### **Gegevensprivacy**

Alle gegevensbronnen worden beveiligd tegen toegang van buiten, door een robuuste oplossing voor gegevensbescherming, inbraakdetectie en firewalls. Alle gegevens van gebruikers van



Exchange Online worden afzonderlijk van elkaar opgeslagen en beschermd. Met als doel om te voorkomen dat ongeoorloofde personen toegang tot deze gegevens hebben.

## 2 FAQ bestellen, offerte en contract

### 2.1 Wat is de levertijd?

Antwoord: Wanneer u online MKB Werkplek Online bestelt ontvangt u binnen 24 uur uw inloggegevens voor 1 werkplek. Via de Zelfservice module kunt extra werkplekken aanvragen die vrijwel direct beschikbaar zijn. Voor een goede overgang van de huidige situatie naar die met MKB Werkplek Online is het noodzakelijk eerst een inventarisatie te doen. De planning van de uiteindelijke overgang naar de situatie met MKB Werkplek Online wordt in overleg met u vastgesteld.

### 2.2 Waar (en op welke wijze) kan het product bestellen?

Antwoord: Tot 10 werkplekken kunt u MKB Werkplek Online direct bestellen via [kpn.com](http://kpn.com). Vanaf 10 werkplekken MKB Werkplek Online wordt een afspraak voor een verkoopadviesgesprek met u gemaakt. In het adviesgesprek zal een medewerker van KPN of een Business Partner van KPN u meer informatie verschaffen over deze dienst en desgewenst een offerte voor u opstellen.

### 2.3 Ik krijg geen bevestiging van mijn bestelling, wat nu?

Antwoord: Als u geen bevestiging van uw bestelling ontvangt, kunt u contact opnemen met de Business Service Desk voor MKB Werkplek. Telefoonnummer 0800-0408, optie 2 (gratis).

### 2.4 Ontvang ik een offerte?

Antwoord: Vanaf 10 werkplekken kunt u een offerte ontvangen na het verkoopadviesgesprek. Als u een bestelling plaatst op [www.kpn.com](http://www.kpn.com) (bij minder dan 10 werkplekken) dan ziet u bij het invullen van uw bestelling direct het totale bedrag dat voor uw werkplek(ken) in rekening wordt gebracht en ontvangt u geen offerte.

### 2.5 De gegevens in het contract kloppen niet, waar kan ik terecht?

Antwoord: U kunt hiervoor contact opnemen met de Business Servicedesk op telefoon 0800-0408, optie 2 (gratis).

### 2.6 Wat is de contractduur?

Antwoord: Voor MKB Werkplek Online geldt een minimale contractduur van één (1) jaar voor (tenminste) één (1) werkplek. Voor de extra werkplekken, die u aanvraagt via de Zelfservice module, geldt een minimale contractduur van één (1) maand.

### 2.7 Hoe bestel ik meerdere werkplekken?

Antwoord: Via de Zelfservice module kunt u extra werkplekken bestellen. Ook is het mogelijk via de Zelfservice module opties te bestellen.

### 2.8 Krijg ik een contract toegezonden?

Antwoord: Bij bestelling via [www.kpn.com](http://www.kpn.com) krijgt u geen apart contract toegestuurd en is uw orderbevestiging tegelijkertijd uw contract. Bij bestelling vanaf 10 werkplekken is de door u getekende offerte tevens uw contract.

### 2.9 Kan ik later functionaliteiten toevoegen?

Antwoord: Ja. Functionaliteiten kunt u zelf toevoegen. Via de Zelfservice module kunnen diverse opties direct worden toegevoegd of verwijderd bij een gebruiker.

### 3 FAQ Intake en intake (site survey)

#### 3.1 Wat wordt verstaan onder de intake en waarvoor dient deze?

Antwoord: De intake is een grondige inventarisatie van uw huidige situatie ter voorbereiding op de migratie. Dankzij deze voorbereiding zal de migratie zo soepel mogelijk te verlopen zodat de impact op uw bedrijfsvoering minimaal is. Wanneer nodig vindt de intake plaats op uw locatie; dit wordt een site survey genoemd.

#### 3.2 Hoe verloopt de intake?

Antwoord: Een specialist van KPN of van de Business Partner van KPN doet de intake aan de hand van een (gestandaardiseerd) intakeformulier. Het resultaat van de intake wordt met u besproken. Een resultaat kan zijn dat er aanvullende werkzaamheden nodig zijn om ervoor te zorgen dat u optimaal gebruik kunt maken van MKB Werkplek Online.

#### 3.3 Waarom betaal ik voor een intake als ik besluit af te zien van MKB Werkplek Online?

Antwoord: De intake is primair bedoeld om vast te stellen of de huidige bedrijfssituatie optimaal is voor MKB Werkplek Online en in overleg een plan van aanpak voor implementatie op te stellen. Deze intake kan online (u bent dan verantwoordelijk voor complete en correcte invulling van het intakeformulier) of een specialist komt ter plekke om met u de inventarisatie doen. Naast een complete inventarisatie ontvangt u ook advies over o.a. de kwaliteit van uw inplandige bekabeling, servers, internetbandbreedte enz. Dankzij de intake (eventueel in combinatie met een site survey) beschikt u dus over een complete inventarisatie en advies van uw ICT omgeving.

#### 3.4 Wat kost de intake?

Antwoord: De sitesurvey is inbegrepen bij de implementatie van uw werkplek(ken). Als u onverhoopt besluit af te zien van uw bestelling dan worden de eenmalige kosten van de inventarisatie bij u in rekening gebracht.

#### 3.5 Wat gebeurt er na de intake?

Antwoord: Op basis van de intake ontvangt u advies voor eventuele maatregelen die nodig zijn voor het optimaal functioneren van MKB Werkplek Online. Voor sommige maatregelen kan het zijn dat u hiervoor een offerte ontvangt om deze te laten uitvoeren. Deze werkzaamheden zullen onderdeel vormen van een projectplan dat in overleg met u wordt opgesteld. Dit projectplan voorziet er in de migratie van de huidige situatie naar MKB Werkplek Online optimaal te laten verlopen met minimale impact op uw bedrijfsvoering.

#### 3.6 Wat levert de intake mij op?

Antwoord: U krijgt deskundig advies van een specialist van KPN of een Business Partner van KPN over de status van uw huidige ICT infrastructuur, en in het bijzonder de maatregelen die nodig zijn om tot een optimale werking van MKB Werkplek Online te komen.

## 4 FAQ levering en installatie

### 4.1 Hoe krijg ik het product geleverd?

Antwoord: MKB Werkplek Online wordt geleverd via uw projectleider of engineer. Als u MKB Werkplek Online besteld heeft op kpn.com dan wordt MKB Werkplek Online geleverd door het toezenden van een username en password. Inloggen is altijd veilig dankzij het gebruik van SMS verificatie. Dit is een eenvoudige en gebruiksvriendelijke methode van authenticatie.

### 4.2 Waar vind ik de installatiehandleiding?

Antwoord: Via het Serviceplein van KPN: <http://www.kpn.com/zakelijk/service/service-meer-diensten/Software-Online/aan-de-slag.htm>

### 4.3 Hoe installeer ik het?

Antwoord: U kunt MKB Werkplek Online installeren door middel van het volgen van de stappen in de installatiehandleiding.

## 5 FAQ gebruikersvragen

5.1 Ik heb hulp nodig bij het gebruiken van MKB Werkplek Online, waar kan ik terecht?

Antwoord: MKB Werkplek Online is standaard uitgerust met de Zelfservice module Iris. Iris biedt gebruikers antwoord op alle operationele vragen met betrekking tot MKB Werkplek Online.

## 6 FAQ factuur

### 6.1 Ik heb een vraag over de factuur, waar kan ik terecht?

Antwoord: U kunt hiervoor contact opnemen met de Business Servicedesk op telefoon 0800-0408, optie 2 (gratis).

### 6.2 Hoe en hoe vaak krijg ik een factuur?

Antwoord: U ontvangt maandelijks uw factuur via e-mail.

### 6.3 Krijg ik ook een factuur op papier?

Antwoord: U ontvangt geen papieren factuur. U kunt u online factuur desgewenst zelf uitprinten.

### 6.4 Ik ben halverwege de maand ingestapt, betaal ik een volle maand?

Antwoord: U betaalt dan de volledige maand. Bij eventuele beëindiging van uw contract voor MKB Werkplek Online wordt naar rato verrekend met de beginperiode van uw contract.

### 6.5 Op welke wijze kan ik betalen?

Antwoord: Uw MKB Werkplek Online factuur betaalt u via een automatische incasso.

## 7 FAQ storingen

### 7.1 Er doet zich een storing voor, wat nu?

Antwoord: Bij een storing van uw MKB Werkplek Online kunt u contact opnemen met de Business Servicedesk op telefoon 0800-0408, optie 2 (gratis). In geval van een storing van uw internetverbinding kunt u het beste contact opnemen met uw internetprovider.

### 7.2 De internetverbinding ligt eruit, waar kan ik terecht?

Antwoord: Neem bij een storing van uw internetverbinding contact op met uw internetprovider. Als KPN uw internetprovider is kunt u in geval van storingen contact opnemen met de Business Servicedesk op telefoon 0800-0403, optie 3, toets 2.

### 7.3 Hoe lang is KPN te bereiken als ik een storing heb?

Antwoord: Storingen kunnen 24 uur per dag, 7 dagen per week worden aangemeld bij de Business Servicedesk op telefoon 0800-0408, optie 2 (gratis).

## 8 FAQ opzeggen, verhuizen en contractovername

### 8.1 Kan het contract worden overgenomen door een andere partij?

Antwoord: Ja. Via [www.kpn.com](http://www.kpn.com) vindt u standaard formulieren om het contract op naam van een andere partij te zetten.

### 8.2 Ik ben verhuisd, kan het contract meegenomen worden?

Antwoord: Ja. Via [www.kpn.com](http://www.kpn.com) vindt u standaard formulieren om de verhuizing door te geven.

### 8.3 Hoe kan ik opzeggen?

Antwoord: Voor het opzeggen van uw abonnement kunt u contact opnemen met de Business Servicedesk van KPN via telefoonnummer 0800-0408, keuze 2 (gratis). Onze medewerkers zijn hiervoor bereikbaar op werkdagen van 08.00 tot 18:00 uur.