



Telefónica

IoT Connect Postpaid
FAQs – Häufige Fragen

Version 1.0_de

Inhaltsverzeichnis

1	Leistungsbestandteile.....	3
1.1.	Tarifmodell.....	3
1.2.	Laufzeit.....	4
2	Web Shop.....	5
2.1.	Registrierung.....	5
2.2.	Bestellung.....	6
2.3.	Auftragsbestätigung und Rechnung	7
2.4.	Bezahlung.....	7
3	SIM-Karte.....	8
3.1.	Allgemeines.....	8
3.2.	Aktivierung der SIM-Karte	9
3.3.	Deaktivierung der SIM-Karte	9
4	Telefónica Kite Plattform	10
4.1.	Zugang.....	10
4.2.	Konnektivität.....	10
4.3.	API-Schnittstellen	11
4.4.	Nutzerverwaltung.....	12
5	Hilfe & Support.....	13

1 Leistungsbestandteile

1.1 Tarifmodell

1.1.1 Welche Leistungen sind bei Telefónica im IoT Connect Postpaid Portfolio integriert?

Das IoT Connect Postpaid Portfolio von Telefónica beinhaltet das zur Verfügung stellen von SIM-Karten mit dem ausgewählten Datenvolumen, SMS und Nutzung der Telefónica Kite Plattform. Der Tarif richtet sich an Geschäftskunden und ist dafür konzipiert, deren IoT-Anwendungen zu vernetzen. Je Auftrag kann entweder ein Datenpaket für IoT Connect Deutschland oder IoT Connect Europa ausgewählt werden. Bei Nutzung außerhalb der für den jeweiligen Basistarif definierten Länder erfolgt eine verbrauchsabhängige Abrechnung pro Folge-MB laut aktueller Preistabelle. Im Aktivierungsmonat wird der monatliche Grundpreis sowie das inkludierte Datenvolumen anteilig berechnet.

1.1.3 Was beinhaltet die Zusatzoption Connect Plus?

Mit der Zusatzoption Connect Plus erfolgt die Zuschaltung weiterer Netzbetreiber im jeweiligen Basistarif. Unsere IoT-SIM Karte Global SIM Vivo-o2-Movistar ermöglicht auch in Deutschland den Zugriff auf alle Mobilfunknetze. Je nach Netzverfügbarkeit bucht sich die SIM-Karte, in die jeweils durch Telefónica priorisierten Netze ein. Eine Übersicht der verfügbaren Netzbetreiber kann auf der Homepage unter iot.telefonica.de/roamingpartner abgerufen werden.

1.1.4 Was bedeutet Dynamisches Datenpooling?

Alle aktiven IoT SIM-Karten formen und teilen sich ein gemeinschaftliches Datenkontingent. Die kumulierte Gesamtgröße des Datenvolumens steigt bzw. fällt mit der Anzahl der aktiven IoT SIM-Karten. Geräte/SIM-Karten mit niedrigerem Verbrauch können so auf ungenutztes Datenvolumen anderer Geräte/SIM-Karten zugreifen. Sie können somit Ihr gebuchtes Datenvolumen maximal ausnutzen und Kosten sparen.

1.1.5 Ist die Nutzung von SMS mit IoT Connect Postpaid möglich?

SMS-Nutzung wird je nach Verbrauch abgerechnet. Eine Buchung von SMS-Paketen ist nicht möglich.

1.1.7 Wird nicht verbrauchtes Inklusiv-Datenvolumen in den Folge-Monat übertragen?

Nein, ein Übertrag in den Folgemonat ist nicht möglich.

1.1.8 Wird ein Datentarif bei Überschreitung eines Datenvolumens gedrosselt?

Nein, es findet keine Drosselung statt.

1.1.9 Wie wird nach Überschreitung des Inklusivvolumen abgerechnet?

Nach Überschreitung des inkludierten Datenvolumens des jeweiligen Datenpakets wird pro Folge-MB laut Preistabelle in den Ländern/-Tarifzonen abgerechnet. Ungenutztes Datenvolumen verfällt zum Ende des Kalendermonats. Sie haben die Möglichkeit, sich in der Kite Plattform einen Alarm mit Datenlimit (z.B. 90 MB je SIM/Monat) festzulegen. Ab Erreichen des Datenlimits erhalten Sie eine Benachrichtigung in der Kite Plattform.

1.2. Laufzeit

1.2.1 Wie lange beträgt die Laufzeit einer SIM-Karten mit IoT Connect Postpaid?

Die Mindestlaufzeit je SIM-Karte beträgt 12 Monate.

1.2.2 Wann beginnt die Laufzeit einer SIM-Karte?

Die Laufzeit beginnt mit dem SIM-Karten Status „Aktiviert“.

1.2.3 Wird der Status "Deaktiviert" als Laufzeit gerechnet?

Ja, ab dem Moment der erstmaligen Aktivierung wird die Laufzeit berechnet.

1.2.4 Verlängert sich durch Inaktivität (Status: Deaktiviert) die Laufzeit einer SIM-Karte?

Nein, die Laufzeit bleibt davon unberührt.

2 Web Shop

2.1. Registrierung

2.1.1 Kann ich als Privatperson SIM-Karten erwerben?

Nein, das IoT Connect Tarifangebot richtet sich nur an Geschäftskunden mit Sitz in Deutschland.

2.1.2 Wann ist eine Identitätsprüfung notwendig?

Eine Identitätsprüfung ist notwendig, wenn Sie eine Bestellung abschließen wollen. Wir sind nach § 111 Absatz 1, Satz 4 Telekommunikationsgesetz dazu verpflichtet, eine Identitätsprüfung durchzuführen bei Inanspruchnahme von im Voraus bezahlten Mobilfunkdiensten.

2.1.3 Welche Dokumente werden benötigt, um SIM-Karten bestellen zu können?

Zur Bearbeitung Ihrer Bestellung benötigen wir im Laufe des Bestellprozesses einen Nachweis für Ihren Geschäftskundenstatus (Handelsregisterauszug nicht älter als 6 Monate) zusätzlich zu einer Kopie Ihres Personalausweises.

2.1.4 Was muss bei der Einreichung beachten, wenn ich nicht der Geschäftsinhaber bin?

Hierbei müssen Sie neben dem Nachweis Ihres Geschäftskundenstatus (Handelsregisterauszug) und einer Kopie Ihres Personalausweises eine Vollmacht über die Zeichnungsberechtigung einreichen. Dabei gilt es zu beachten, dass auch eine Kopie des Personalausweises des Zeichnungsberechtigten einzureichen ist.

2.2. Bestellung

2.2.1 Gibt es eine Mindestbestellmenge?

Nein, bei den IoT SIM-Karten in IoT Connect Tarifen haben wir keine Mindestbestellmenge. Einzig bei den VQFN8 SIM-Chips existiert eine Mindestbestellmenge von 400 Stück.

2.2.2 Können Details meiner Bestellung nachträglich geändert werden?

Eine nachträgliche Änderung einer Bestellung ist nicht möglich. In vereinzelt Fällen wenden Sie sich bitte an unsere Hotline: 0800 – 666 0015.

2.2.3 Kann ich SIM-Karten zu einem späteren Zeitpunkt nachbestellen?

Ja, es besteht die Möglichkeit, zu einem späteren Zeitpunkt weitere SIM-Karten im Telefónica Web Shop nachzubestellen.

2.2.4 Wie kann ich eine Bestellung stornieren?

Eine Bestellung kann nicht direkt im Web Shop storniert werden. Falls Sie eine Bestellung stornieren möchten, senden Sie bitte ein E-Mail an inside-sales@telefonica.com. Eine Stornierung kann nicht garantiert werden.

2.2.5 Wann erhalte ich meine Bestellung?

Die Lieferzeit beträgt in der Regel 3-4 Werktage.

2.2.6 Welche Kosten fallen für den Versand an?

Für den Versand innerhalb von Deutschland fallen mit IoT Connect Postpaid keine zusätzliche Kosten an.

2.2.7 Kann meine Bestellung an eine abweichende Lieferanschrift gesendet werden?

Ja, bitte hinterlegen Sie dazu bei jeder Bestellung die gewünschte Lieferanschrift.

2.3. Auftragsbestätigung und Rechnung

2.3.1 Erhalte ich eine Auftragsbestätigung?

Nach Eingang Ihrer Bestellung erhalten Sie per E-Mail eine Auftragsbestätigung.

2.3.2 Wann und wie erhalte ich meine Rechnung?

Sie erhalten am Monatsende eine Sammel-Rechnung mit Übersicht Ihres Verbrauchs im letzten Monat.

2.3.3 Was tue ich, wenn ich keine Bestätigungsmail erhalten habe?

Hierbei können Sie uns unter 0800 – 666 0015 anrufen, uns eine E-Mail an digital-info@telefonica.com senden oder nutzen Sie alternativ unser [Rückrufformular](#).

2.3.4 Was kann ich tun, wenn auf meiner Rechnung fehlerhafte Informationen enthalten sind?

Bitte wenden Sie sich hier an unseren Kundenservice per Mail an: digital-info@telefonica.com oder rufen Sie uns unter: 0800 – 666 00 15 an. Alternativ bieten wir Ihnen einen Rückruf an, wenn Sie unser [Rückrufformular](#) ausfüllen.

2.4. Bezahlung

2.4.1 Welche Zahlungsmöglichkeiten gibt es?

Wir akzeptieren Zahlungen per SEPA-Lastschrift und Überweisungen auf Rechnung.
Bei der Zahlungsmöglichkeit per Überweisung gilt ein Zahlungsziel von 30 Tagen.

2.4.2 Wie wird das Aufladen des Daten- und SMS Volumens bezahlt?

Nachdem Sie eine Rechnung erhalten haben, können Sie diese entweder per SEPA-Lastschrift oder Überweisung (je nach gewählten Verfahren) begleichen.

2.4.3 Ist für die Bestellung ein SEPA-Lastschrift Mandat notwendig?

Nein, da auch eine Überweisung als Zahlungsmittel möglich ist.

3 SIM-Karte

3.1. Allgemeines

2.1.1 Was mache ich, bei Verlust oder Defekt einer SIM-Karte ist?

Falls eine SIM-Karte defekt sein sollte oder Sie einer Ihrer SIM-Karten verloren haben, wenden Sie sich bitte an unseren Kundenservice per Mail an: digital-info@telefonica.com oder rufen Sie unsere Service-Hotline unter: 0800 – 666 00 15 an. Alternativ bieten wir Ihnen einen Rückruf an, wenn Sie unser [Rückrufformular](#) ausfüllen.

Zudem sollten Sie Ihre SIM-Karten bei Verlust in der Kite Plattform deaktivieren.

2.1.2 Ist eine PIN für die SIM-Karte erforderlich?

Die SIM-Abfrage ist standardmäßig deaktiviert und kann manuell im Endgerät aktiviert werden. Die SIM-Pins können in Kite eingesehen werden. Für die Nutzung ist keine PIN-Eingabe erforderlich, so lange diese nicht aktiv vom Ihnen als Kunden im Endgerät eingeschaltet wird

2.1.3 Welche SIM-Karten Formate werden bei IoT Connect Postpaid unterstützt?

Bei IoT Connect Postpaid bieten wir verschiedene SIM-Karten Typen an, um die spezifischen Anforderungen von IoT-Anwendungen im kommerziellen als auch im industriellen Umfeld zu erfüllen. Das Portfolio umfasst u. a. spezielle IoT SIM-Karten nach dem Industrie-Standard für Anwendungen in rauen Umgebungen, um eine möglichst lange Lebensdauer zu unterstützen. Wir bieten Ihnen die SIM-Karten Standard (2FF), Micro (3FF), Nano (4FF) und Industrial SIM (2FF) an. Zudem bieten wir lötbare SIM-Chips (VQFN8), für den festen Einbau an.

2.1.5 Kann ich meiner SIM-Karte einen bestimmten Namen zuweisen?

Die Kite Plattform erlaubt Ihnen SIM-Karten zu benennen und SIM-Karten in personalisierbare Gruppen zusammenzufassen.

2.1.6 Muss ich meine SIM-Karte wechseln, wenn das Netz zu NB-IoT wechselt?

Nein, Sie müssen bei einem Netzwechsel Ihre SIM-Karte nicht wechseln, da die Netztechnologien 2G, 4G und NB-IoT gleichermaßen von Ihrer SIM-Karte unterstützt werden.

2.1.7 Ist es möglich den Status einer SIM-Karte zu verändern?

SIM-Karten können jederzeit eigenständig in der Kite Plattform pausiert werden. Im Status „Deaktiviert“ fällt nur der monatliche Grundpreis gemäß Preistabelle an. Eine erneute Aktivierung und Wechsel zwischen den SIM-Status je SIM-Karte ist kostenlos und jederzeit möglich.

3.2. Aktivierung der SIM-Karte

2.2.1 Wie wird eine IoT SIM-Karte von Telefónica aktiviert?

Vor der Inbetriebnahme müssen Sie in Ihren IoT-Geräten den APN - Zugangspunkt einrichten, um Telefónica SIM-Karten mit dem Mobilfunknetz zu verbinden. Da es sich bei den IoT Connect Tarifen, um eine SIM-Karte mit spanischer Nummer handelt, sollten Sie noch prüfen, ob die Daten-Roaming-Funktionalität eingeschaltet ist. Die APN-Einstellungen für IoT Connect Postpaid lauten wie folgt:

APN: iotde.telefonica.com

Nutzername: (leer)

Passwort: (leer)

2.2.2 Wer kann mir bei Fragen zur Inbetriebnahme der Telefónica IoT SIM-Karten weiterhelfen?

Bei Fragen diesbezüglich wenden Sie sich bitte an unsere Service Hotline unter: + 49 (40) 51 90 06 600. Gerne beantworten wir Ihre Fragen.

3.3. Deaktivierung der SIM-Karte

2.3.1 Was kann zur Deaktivierung einer SIM-Karte führen?

Ihre SIM-Karte wird deaktiviert, wenn die Laufzeit abgelaufen ist und diese nicht verlängert wurde. Zudem haben Sie die Möglichkeit auf der Kite Plattform manuell SIM-Karten zu deaktivieren.

2.3.2 Besteht die Möglichkeit, einzelne SIM-Karten manuell zu deaktivieren?

Sie können den Status Ihrer SIM-Karten eigenständig zwischen „aktiviert“ und „deaktiviert“ umschalten und umgekehrt.

2.3.3 Wo sehe ich, ob eine SIM-Karte aktiv oder deaktiviert ist?

In der Kite Plattform können Sie jederzeit, mithilfe Ihres persönlichen Kite-Zugangs, den aktuellen Status Ihrer SIM-Karte nachvollziehen und eigenständig steuern.

4 Telefónica Kite Plattform

4.1. Zugang

3.1.1 Was ist die Telefónica Kite Plattform und was zeichnet Sie aus?

Kite ist eine Managementplattform, in der Sie alle ihre SIM-Karten zentral verwalten und steuern. Darüber hinaus bietet sie einen breiten Funktionsumfang für mehr Sicherheit und Kontrolle über Ihre IoT-Anwendung.

3.1.2 Wie erhalte ich Zugriff auf die Kite Plattform?

Ihre Zugangsdaten zur Kite Plattform erhalten Sie nach Abschluss der Bestellung innerhalb weniger Tage. Den Zugang erhalten Sie per E-Mail von no-reply@kiteplattformde.telefonica.com. Es kann vereinzelt dazu kommen, dass Sie diese E-Mail-Adresse auf eine Whitelist in Ihrem Mail Provider setzen müssen, um zu verhindern, dass diese Mails in Ihrem Spam-Ordner landen. Für Fragen zum Funktionsumfang kontaktieren Sie unsere IoT-Experten.

3.1.3 Wo finde ich die Kite Plattform?

Hier geht's zum [Kite Online-Portal](#).

4.2. Konnektivität

3.2.1 Wie baue ich eine IoT-Verbindung auf?

Damit eine IoT-Verbindung aufgebaut werden kann, muss zum einen ein entsprechendes IoT-Endgerät und zum anderen ein entsprechender APN hinterlegt sein. Weitere Einstellungen müssen nicht vollzogen werden, sofern Ihr IoT-Endgerät bei der Nutzung von NB-IoT diese Netztechnologie unterstützt.

3.2.2 Ist eine Zertifizierung von IoT-Endgeräten im Telefónica Netz notwendig?

Nein, im Netz von Telefónica ist keine Zertifizierung Ihrer IoT-Endgeräte notwendig. Wir können aber bei Bedarf Ihre IoT-Endgeräte zertifizieren. Bei Fragen zur Zertifizierung wenden Sie sich an Ihren IoT-Experten. Außerdem sind Sie als Kunde dazu verpflichtet, sich an den 3GPP und GSMA-Standard zu halten.

3.2.3 Wird Roaming bei IoT Connect Postpaid unterstützt?

Ja, im Ausland können Sie diverse Partnernetze nutzen. Je nach Netzverfügbarkeit bucht sich die SIM-Karte, in die jeweils durch Telefónica priorisierten Netze ein. Eine Übersicht der verfügbaren Netzbetreiber und Priorisierung kann unter www.iot.telefonica.de/roamingpartner abgerufen werden.

3.2.4 Welchen Zugangspunkt (APN = Access Point Name) hinterlege ich bei meinen IoT-Endgeräten, für eine erfolgreiche Datenverbindung?

Details hierzu finden Sie bei Punkt 2.2.

4.3. API-Schnittstellen

3.3.1 Stellt Telefónica eine API zur Überwachung und Steuerung der SIM-Karten bereit?

Ja, Telefónica stellt über die Kite Plattform folgende APIs bereit:

APIs	Kite Plattform
SIM Management	API liefert zusätzliche Informationen über die SIM: Anwesenheit, Standort, Status im Lebenszyklus, Verbrauchskontrolle
Standort	API liefert Informationen über den Standort und die Anwesenheit der SIM-Karten
Rechnung und Nutzung	API liefert Kosteninformationen. Detaillierter SIM Verbrauch (Tag, Monat) kann abgerufen werden mit Berichts-APIs
Tarifpläne	API erlaubt es, SIM Gruppen mit Black-/White-Lists zu managen
Diagnosen	API erlaubt Überwachung der SIM (administrativ, GSM, GPRS, IP)
Berichte	API erlaubt die Erstellung von verschiedenen SIM-Berichten (Anwesenheit, Standort, Alarmer, täglicher/monatlicher Verbrauch, ARPU, etc.)
Alarmer	Alarmer können als SNMP traps gesendet werden

3.3.2 Welche API-Schnittstellen werden zur Anbindung an IT-Systeme oder Cloud-Plattformen unterstützt?

Wir bieten Ihnen die API-Schnittstellen REST und SOAP zur Anbindung an externe Plattformen oder IT-Systeme an.

3.3.3 Ergeben sich Unterschiede für mich bei der Nutzung von REST oder SOAP als API-Schnittstelle?

Nein, es ergeben sich keine Unterschiede für Sie bei der Nutzung von REST oder SOAP als API-Schnittstelle.

3.3.4 Ist es möglich die Kite Plattform an Cloud-Plattformen anzubinden?

Ja, mit Cloud Ready ermöglichen wir die einfache Anbindung an Cloud-Anbieter wie Amazon AWS und Microsoft Azure. Wir ermöglichen so die automatische und sichere Weitergabe von Daten rund um die Konnektivität. Bei Fragen zur Cloud-Integration bitte einen der IoT Sales Experten oder den verantwortlichen Produktmanager kontaktieren.

3.3.4 Gibt es eine API-Schnittstellendokumentation?

Eine ausführliche Schnittstellendokumentation können Sie auf der Kite Plattform unter Manuals / Handbuch finden.

4.4. Nutzerverwaltung

3.4.1 Wie kann ich mich mit einer neuen E-Mail-Adresse anmelden?

Um sich mit einer neuen E-Mail anmelden zu können, müssen Sie vorher auf der Kite Plattform einen neuen User anlegen. Nachdem der User erstellt wurde erhält er eine E-Mail, welche die User-ID und einen Link zur Aktivierung enthält.

3.4.2 Wie kann ich Benutzer auf der Kite Plattform hinzufügen oder löschen?

Sie können unter dem Punkt Benutzerverwaltung auf der Kite Plattform neue Nutzerkonten für interne sowie für externe Mitarbeiter erstellen, Nutzerkonten löschen, Bearbeitungsrechte der Nutzkonten ändern und Ihre Kontaktdaten und Spracheinstellungen verwalten.

3.4.3 Wie beantrage ich ein neues Passwort?

Wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben, bietet die Kite Plattform über die Funktion „Passwort vergessen?“ die Möglichkeit Ihr Passwort zurückzusetzen. Dabei erhalten Sie nach Eingabe Ihres Nutzernamens und Ihrer E-Mail-Adresse eine E-Mail, mit einem Link zum zurücksetzen Ihres Passworts.

3.4.4 Wie kann ich mein Passwort auf der Kite Plattform ändern?

Sie können Ihr Passwort unter User  Ihr Name ändern. Dort können Sie ebenfalls Ihre E-Mail-Adresse, Default Language, sowie Zeitzone ändern.

3.4.5 Welche Anforderungen gelten für ein Passwort?

Das Passwort muss zwischen 10 und 50 Zeichen verfügen, wobei mindestens eine Zahl und ein Buchstabe verwendet werden muss.

5 Hilfe & Support

4.1.1 Gibt es eine E-Mail, an die ich mich bei Fragen wenden kann?

Falls Sie weitere Frage zu unserem IoT Angebot haben, können Sie uns gerne eine E-Mail an: digital-info@telefonica.com schicken.

4.2.2 Gibt es eine telefonische Service-Hotline?

Die Nummer unserer Service-Hotline lautet: 0800 – 666 00 15. Zusätzlich bieten wir Ihnen einen Rückruf an, wenn Sie unser [Rückrufformular](#) ausfüllen.