

Dienstbeschrijving

Pinnen over IP

RoutIT

Datum: 2016

Versielog RoutIT

Pinnen over IP	11-10-2016

Inhoudsopgave

1	Pinnen over IP	4
2	Technische specificaties	5
3	Pinnen over IP of Pinnen over Internet	6
3.1	Hoe werkt het nieuwe Pinnen	6
3.1.1	De Pinverbinding	6
3.1.2	Pinnen over het Internet	7
4	Service Level Agreement	7
5	Algemene kaderzetting van deze dienstbeschrijving	8

1 Pinnen over IP

In het MKB is een sterke behoefte aan een professionele PIN oplossing tegen lage kosten. Om die reden heeft RoutIT de dienst RoutIT Pinnen over IP (PoIP) ontwikkeld. RoutIT pinnen over IP is een professionele verbinding met de mogelijkheid om veilig en goedkoop van de dienst pinnen gebruik te maken. RoutIT PoIP Service kan besteld worden op alle RoutIT connectivity diensten met een publiek RoutIT IP of een RoutIT mShield.

Wat is PoIP?

PoIP staat voor Pinnen over IP; het kunnen uitvoeren van PIN transacties over een gesloten IP verbinding. Dit is de moderne vervanging van de PIN transacties over de reguliere telefoonlijn. Voor deze dienst heeft RoutIT een gecertificeerde infrastructuur met backup verbindingen, waar ook de RTT (Round Trip Tijden) gewaarborgd zijn. De RTT zijn de tijden dat een klant bij een terminal staat te wachten tussen het moment van intikken pin code en verificatie van de transactie.

PoIP is geen Pinnen over Internet. Dit is een dienst van ccv en Equens om transacties in een minder beveiligde omgeving van het publieke internet te transporteren.

Voor welke doelgroep is deze dienst geschikt?

Deze dienst is het meest interessant voor de detailhandel, die via een RoutIT partner een internetverbinding af (kunnen) nemen.

Wat is het voordeel van PoIP?

PoIP is kosten besparend, zeker in combinatie met bijvoorbeeld een DSL verbinding. Er hoeft geen gebruik meer gemaakt te worden van de traditionele telefoonlijn. Bij PIN transacties over een traditionele telefoonlijn komen kosten zoals startkosten van een sessie, plus de verbindingstijd dat de lijn 'open' moet staan, erbij. Als dit via een DSL verbinding gebeurt, zijn deze kosten niet meer aan de orde. Tevens kunnen meerdere terminals gebruik maken van dezelfde verbinding waardoor de besparing nog groter uitvalt.

RoutIT PoIP

Met RoutIT PoIP kan de CSP een nieuwe oplossing bieden aan het zakelijk segment, met een uitstekende prijs - kwaliteit verhouding. PoIP is daarom een belangrijke aanvulling op het huidige portfolio aan diensten en kan gezien worden als extra component voor een RoutIT verbinding. Bovendien is een PIN transactie normaal IP verkeer, wat zonder problemen door RoutIT wordt afgehandeld.

Kenmerken

RoutIT PoIP heeft de volgende voordelige kenmerken:

- Eenvoudig toe te passen, maakt gebruik van een (al bestaande) RoutITverbinding.
- Kosten verlagend: een dedicated telefoon lijn is niet meer nodig.
- Kosten verlagend: er kunnen meerdere terminals via 1 verbinding verbonden worden.
- Sneller dan de traditionele transacties.

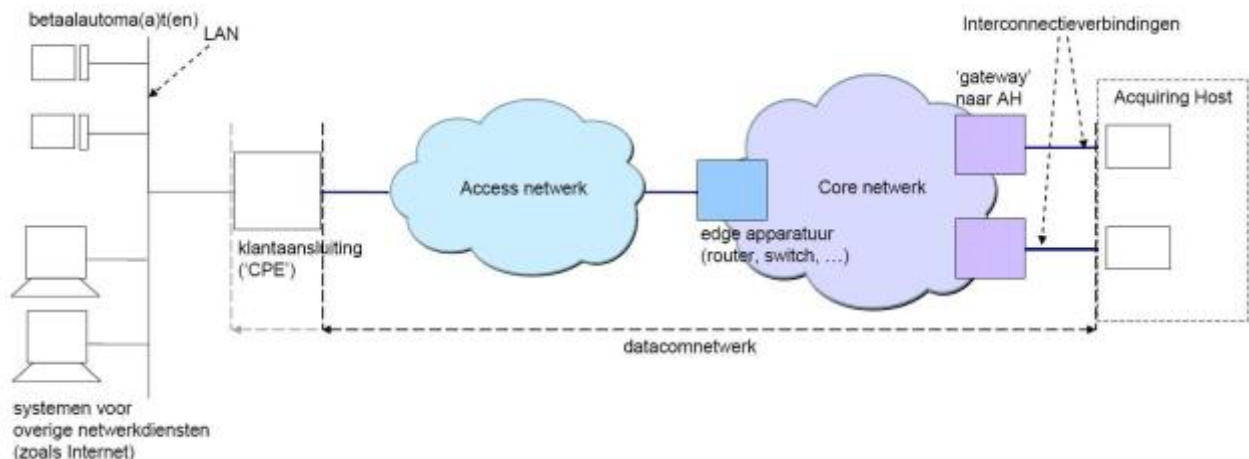
Hoe werkt PoIP?

PoIP is eenvoudig aan te vragen op een bestaande of nieuwe RoutIT verbinding. Een PoIP service kan geactiveerd worden op bijvoorbeeld een DSL verbinding met een publiek RoutIT IP. Naast deze mogelijkheid kan er ook een extra PVC besteld worden met een PoIP service en een publiek IP, of een dedicated line met een PoIP service en een publiek IP. Als een verbinding geen publiek IP heeft omdat de verbinding zich in een RoutIT IP-VPN bevindt, is het mogelijk om een PoIP service aan de order van de mShield toe te voegen. Tijdens het bestelproces zal verder opgegeven moeten worden bij welke Acquiring Host het PIN verkeer wordt afgeleverd. De PIN apparatuur van de eindklant is aangesloten op de klant CPE. Vanaf de CPE zal het verkeer over het Access netwerk van de leverancier naar het core netwerk van RoutIT getransporteerd worden. RoutIT levert het verkeer af bij de Acquiring Host, zoals Equens of CCV. De publieke IP's waar op de PoIP service actief is, kunnen alleen bij de PoIP Acquiring Hosts omgeving.

Wat is de kwaliteit van PoIP?

De kwaliteit van de RoutIT PoIP dienst is minstens even hoogwaardig als de dienst van de huidige PIN transacties. Om de kwaliteit van de oplevering en het algemene functioneren hiervan te waarborgen, zal RoutIT intensief met de Acquiring Hosts samenwerken en extra eisen stellen aan de partners en CPE oplossingen. De CSP zal een aanvullende addendum moeten ondertekenen waarin de eisen staan, bijvoorbeeld IP QoS in de upstream. Voor alle voorwaarden en eisen zie de aanvullende addendum en [Service Level Agreement](#).

2 Technische specificaties



Netwerk structuur PoIP

RoutIT is verantwoordelijk voor het netwerk gedeelte dat in bovenstaande figuur het datacom netwerk wordt genoemd. RoutIT is eindverantwoordelijk voor de totale beschikbaarheid end-to-end van de verbinding; onderdeel hiervan is ook de CPE. Om te voldoen aan de eisen die Currence (Certificering instantie PIN Transacties) RoutIT oplegt, zijn in dit document ook aanvullende randvoorwaarden gedefinieerd waar de CSP partner aan moet voldoen als deze de dienst PoIP aan zijn klanten wilt gaan leveren.

Verantwoordelijkheden CSP

De CSP is de contractant van RoutIT die de producten van RoutIT levert aan de uiteindelijke eindgebruiker. De CSP is verantwoordelijk voor de klant aansluiting zoals getekend in figuur 1. Verder is de CSP verantwoordelijk voor de aanmelding van de gebruikte PIN apparatuur bij een Acquiring Host. Bij het aanvragen van de PoIP dienst moet tijdens de bestelling een Acquiring Host opgegeven worden. De CSP dient akkoord te gaan en zich te houden aan de randvoorwaarden gedefinieerd in de [Service Level Agreement](#). Tijdens het bestellen van een PoIP verbinding dient de CSP te verklaren de dienstbeschrijving te hebben gelezen en deze te accorderen om verder te gaan met de bestelling.

End-user omgeving

De end-user zal een contract moeten afsluiten met een Acquiring Host. De end-user is samen met de CSP en de Datacom leverancier, in dit geval RoutIT, verantwoordelijk voor de klantaansluiting. Omdat RoutIT zelf geen CPE apparatuur levert, is de CSP volledig verantwoordelijk voor het functioneren van deze apparatuur. Van de CSP wordt verwacht dat bij storingen aan deze apparatuur, deze binnen de normeringstijden worden opgelost, zoals contractueel tijdens het plaatsen van de POIP service in IRMA en in de extra POIP CSP overeenkomst is vastgelegd.

Randvoorwaarden PoIP

RoutIT voldoet aan de zeer strikte netwerk eisen van de certificerings organisatie Currence om de dienst PoIP mogelijk te maken. De verbinding, waar de dienst PoIP overheen gaat draaien, dient om die reden ook aan bepaalde eisen te voldoen.

Deze eisen zijn:

- De verbinding moet voorzien zijn van een SLA A of SLA N
- De gebruikte CPE moet gecertificeerd zijn op het netwerk van de connectie leverancier. Welke CPE geschikt is, is te vinden in de document bibliotheek van RoutIT.
- De CSP is verplicht IP QoS in de upstream te garanderen.
- De CSP is verplicht de gebruikte CPE onmiddellijk te vervangen om een probleem met de CPE uit te kunnen sluiten waardoor verdere stappen door RoutIT richting de connectie leverancier direct kunnen worden genomen.
- De CSP moet, zodra er een probleem optreedt met de verbinding die gebruikt wordt voor POIP, onmiddellijk een ticket aanmaken in het RoutIT ticket systeem.

Bij het bestellen van PoIP zullen de randvoorwaarden nogmaals gecontroleerd worden. Als de randvoorwaarden goedgekeurd zijn en de extra PoIP CSP overeenkomst is ondertekend, ontvangen en goed gekeurd door RoutIT, zal de CSP de mogelijkheid krijgen om via RoutIT PoIP aan te bieden. Mochten er problemen optreden met PIN transactieverkeer, waaruit blijkt dat de CSP niet aan de bovenstaande verplichtingen heeft voldaan, zal RoutIT in overleg met de CSP op zoek gaan naar een correcte oplossing. Als door RoutIT geconstateerd wordt dat de CSP zich structureel niet houdt aan de randvoorwaarden of aan zijn verplichtingen m.b.t. het oplossen van CPE problemen, kan het zijn dat de CSP een boete opgelegd krijgt of wordt uitgesloten van de mogelijkheid om PoIP aan te bieden.

3 Pinnen over IP of Pinnen over Internet

Dit document is bedoeld als aanvulling op het document Dienstbeschrijving Pinnen over IP. De reden van dit document is dat sinds 1 januari 2012 het Nieuwe Pinnen is ingevoerd en er nogal wat onduidelijkheid bestaat wat dit nu betekent voor de PoIP-overeenkomst die benodigd was om Pinnen over IP mogelijk te maken

In dit document zal worden uitgelegd:

1. Hoe het nieuwe Pinnen werkt.
2. Welke invloed het nieuwe Pinnen heeft op PIN verkeer/transacties.
3. Welke stappen u moet ondernemen als u van uw PoIP overeenkomst af wilt.

3.1 Hoe werkt het nieuwe Pinnen

Het nieuwe pinnen is de omschakeling naar EMV de internationale standaard in elektronisch betalen via de chip op de betaalpas in plaats van de magneetstrip. EMV helpt bij het terugdringen van de toenemende fraude van het skimmen van magneetstrippassen. Vanaf 2012 zijn alleen nog pinbetalingen met EMV mogelijk.

Hiervoor hebben de bedrijven die Pinnen als betaalmethode aanbieden hun bankcontracten moeten vernieuwen. Tevens zijn er aanpassingen aan betaalautomaten doorgevoerd om de nieuwe EMV chip te kunnen accepteren.

Tot zover is het nieuwe Pinnen eigenlijk alleen een nieuwe manier van verwerken van de betaalopdracht, die veiliger is geworden.

3.1.1 De Pinverbinding

De verwarring over het nieuwe Pinnen is ontstaan omtrent de manier waarop de pintransactie wordt getransporteerd naar de PINverwerker (CCV of Equens). Omdat veel betaalautomaten moesten worden vervangen om de EMV chip te kunnen gebruiken was dit *het* moment om over te stappen naar een breedbandverbinding in plaats van Pinnen over een ISDN lijn. Pinnen over een breedbandverbinding is namelijk aanzienlijk goedkoper dan pinnen over ISDN. Daarom heeft tijdens de introductie van het nieuwe Pinnen ook de term breedbandpinnen zijn intrede gemaakt. Dit is echter alleen een nieuwe naam voor Pinnen over IP ook wel PoIP genoemd.

Pinnen over IP werd al langer door erkende en gecertificeerde PIN-leveranciers aangeboden, uiteraard ook door RoutIT.

Om partners de gelegenheid te geven gebruik te kunnen maken van deze gecertificeerde PIN over IP lijnen heeft RoutIT de PoIP overeenkomst in gebruik genomen. RoutIT partners betalen vanaf het moment dat ze PIN-gecertificeerde verbindingen willen leveren een vast bedrag per maand om deze diensten te kunnen leveren.

Deze gecertificeerde verbinding voldoet aan een aantal eisen, bijvoorbeeld een beschikbaarheid van meer dan 99,6%. RoutIT heeft, om aan alle eisen te kunnen voldoen dan ook meerdere dedicated verbindingen naar CCV en Equens aangelegd en in gebruik.

U zult dan ook, na de in gebruik name van het Nieuwe Pinnen, nog steeds gebruik kunnen maken van gecertificeerde lijnen. Een dergelijke lijn geeft u een zeer goede kwaliteitsgarantie en beschikbaarheid.

3.1.2 Pinnen over het Internet

Tijdens de introductieperiode van het nieuwe Pinnen is ook pinnen over internet toegestaan omdat de EMV chip dit goed beveiligt. Hiermee is het dus toegestaan om een pintransactie over niet-gecertificeerde verbindingen te maken. Welke vorm van breedbandpinnen voor jou of de eindklant de juiste is, hangt af van de klant en zijn wensen. RoutIT adviseert echter nog steeds de gecertificeerde PoIP-lijnen voor alle zakelijke klanten.

4 Service Level Agreement

Deze dienst is beschikbaar in de volgende Service Level Agreements:

Dienst	SLA B	SLA N	SLA A
Pinnen over IP		X	X

Deze dienst is een additionele dienst op een bestaande verbinding.

Service Level Agreements

Een Service Level Agreement (SLA) is een overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarin de afspraken over het niveau van de dienstverlening zijn vastgelegd.

De RoutIT Service Level Agreements staan op de website van CBG Connect.

Meldingen werkzaamheden en storingen

Werkzaamheden met impact op de beschikbaarheid van de dienst worden altijd gemeld op de website <http://www.cspreporter.nl/>. Deze website is publiekelijk beschikbaar.

Indien mogelijk streeft RoutIT ernaar de melding tenminste 7 dagen voor de werkzaamheden te publiceren.

Levertijden

De levertijd van RoutIT PoIP is onder meer afhankelijk van de terbeschikkingstelling van de Local Loop door de connectieleverancier. Elke vertraging in de levering van RoutIT PoIP die voortkomt uit de vertraagde terbeschikkingstelling door de connectieleverancier van de Local Loop, valt niet onder de verantwoordelijkheid van RoutIT.

Voor RoutIT PoIP worden de volgende levertijden gehandhaafd:

- PoIP op nieuwe verbinding: maximaal 25 werkdagen en gemiddeld 15 werkdagen nadat alle contracten met de Acquiring Processor zijn getekend en de bestelling van de dienst heeft plaatsgevonden.
- PoIP op bestaande verbinding: maximaal 2 werkdagen nadat alle contracten met de Acquiring Processor zijn getekend en de bestelling van de dienst heeft plaatsgevonden.

5 Algemene kaderzetting van deze dienstbeschrijving

Deze dienstbeschrijving vormt een onlosmakelijk deel van de ondertekende offerte in combinatie met Algemene Voorwaarden CBG Connect, de Algemene Voorwaarden Service Provider RoutIT en mogelijke bedrijfsspecifieke voorwaarden en afspraken en productbrochures.

De informatie in deze dienstbeschrijving is gelijk aan de informatie van Service provider RoutIT

CBG Connect behoudt zich het recht voor deze dienstbeschrijving zonder voorafgaande melding te wijzigen.

De dienstbeschrijving is uitsluitend bestemd voor intern gebruik binnen uw organisatie. Het maakt onderdeel uit van het contract tussen u en CBG Connect. Het document is aan u verstrekt om een afgewogen keuze te kunnen maken voor CBG Connect als leverancier van deze dienst.

Alle rechten met betrekking tot dit document zijn voorbehouden aan CBG Connect. Niets uit deze publicatie of delen ervan mag op enigerlei wijze worden gereproduceerd, toegankelijk gemaakt in een database of op andere wijze aan derden beschikbaar worden gesteld, tenzij CBG Connect hier op uitdrukkelijk verzoek van uw bedrijf schriftelijk toestemming voor heeft verleend.

Wijzigingen en typefouten voorbehouden.

CBG Connect B.V., januari 2017