

Dienstbeschrijving Solcon Pin

Inleiding

In deze dienstbeschrijving staat beschreven wat de dienst 'IP-Pin van Solcon'.

Deze dienstbeschrijving maakt deel uit van de overeenkomst tussen Solcon Internetdiensten N.V. en de klant voor de afname van de dienst 'IP-PIN van Solcon'. In totaliteit bestaat de overeenkomst uit de 'Algemene leveringsvoorwaarden Solcon Internetdiensten' en deze dienstbeschrijving. Dit geheel vormt het set aan leveringsvoorwaarden waaronder deze dienst wordt geleverd. Aan het einde van de aanvraagprocedure van IP-PIN van Solcon verklaart de klant akkoord te gaan met deze voorwaarden, middels het aanvinken van de betreffende melding.

Algemeen

De dienst IP-PIN van Solcon biedt de klant de mogelijkheid om betalingsverkeer van een PIN-terminal af te handelen over het netwerk van Solcon.

Hiertoe heeft Solcon een aantal beveiligde koppelingen met organisaties die deze transacties kunnen verwerken. Over deze koppelingen wordt het transactieverkeer van de PIN-terminal gerouteerd naar de betreffende organisatie voor autorisatie en verwerking hiervan.

Het netwerk van Solcon is, namens de Nederlandse banken, door de Nederlandse Betaalvereniging gecertificeerd voor het afhandelen van betalingsverkeer. De licentie van Solcon staat vermeld op de website van de Nederlandse Betaalvereniging (<http://www.betaalvereniging.nl/kaartbetalingen/datacommunicatie/>)

De optie 'IP-PIN van Solcon' is mogelijk op de volgende netwerken van Solcon:

- alle glasvezelnetwerken waar Solcon de operator en/of provider functie vervuld.
- het DSL-netwerk
- het netwerk van CAI Harderwijk
- het mobiele netwerk van Solcon

Wat is het nut van certificering?

Als klant betaalt u een extra bedrag voor Solcon IP-PIN bovenop het tarief van de verbinding. Nu een PIN-terminal direct op een niet gecertificeerde breedbandverbinding kan worden aangesloten, lijkt er geen reden meer te zijn om voor de gecertificeerde oplossing van Solcon te kiezen. Wat krijgt u nu precies voor dat extra bedrag per maand?

De certificering door Betaalvereniging Nederland heeft als doel om een optimale dienstverlening door de provider (in dit geval Solcon) te garanderen aan de afnemer.

Deze bestaat uit technische en procedurele eisen op het gebied van:

- Veiligheid
- Beschikbaarheid
- Transactietijd

Veiligheid

De toegang van medewerkers van Solcon tot de klantinformatie en systemen wordt tot het absoluut noodzakelijke minimum beperkt. Medewerkers worden ook eerst gescreend voordat zij toegang verkrijgen tot deze systemen. Er is een managementsysteem geïmplementeerd en toegangsbeleid gedefinieerd. Profielen van medewerkers die uit dienst gaan worden bijvoorbeeld automatisch verwijderd. Solcon is sinds begin 2014 ISO27001 gecertificeerd voor hosting en connectiviteitsdiensten.

Beschikbaarheid

Beschikbaarheid is vooral geborgd in de netwerk architectuur, maar ook aan de organisatie worden eisen gesteld om bijvoorbeeld adequaat om te gaan met een verstoring.

Solcon heeft een dedicated netwerk ontwikkeld om maximale beschikbaarheid en performance te kunnen bieden voor het vervoeren van PIN-verkeer.

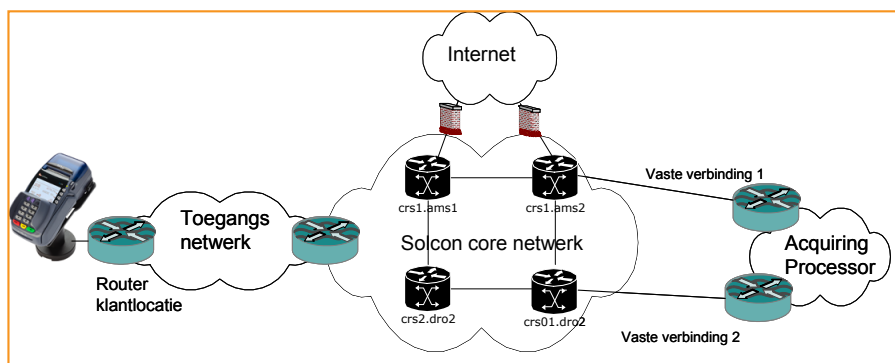
Het belangrijkste verschil met een “gewone” internetverbinding is de redundant uitgevoerde koppeling met de Acquiring Processor. Bij een “gewone” internetverbinding is er geen manier om te zien of het PIN- verkeer of “normaal” internetverkeer betreft. De ondernemer heeft dan ook geen enkele garantie dat het PIN-verkeer (op tijd) bij de Acquiring Processor aankomt.

Een ondernemer moet er toch niet aan denken dat hij omzet misloopt in de drukke dagen voor de feestdagen omdat zijn PIN-verkeer door de drukte op het internet niet verwerkt kan worden!

De verbinding van Solcon met de Acquiring Processor wordt alleen maar voor PIN verkeer gebruikt en bij uitval van deze verbinding kan een tweede route worden ingezet.

Ook wordt er voor gezorgd dat PIN verkeer downstream voorrang krijgt binnen het netwerk van Solcon. Hiervoor wordt de techniek Low Latence Queueing gebruikt.

Dit houdt in dat het PIN verkeer altijd vooraan in de wachtrij van de edge-router van Solcon wordt geplaatst en op deze wijze wordt aangeboden aan het gekoppelde accessnetwerk.

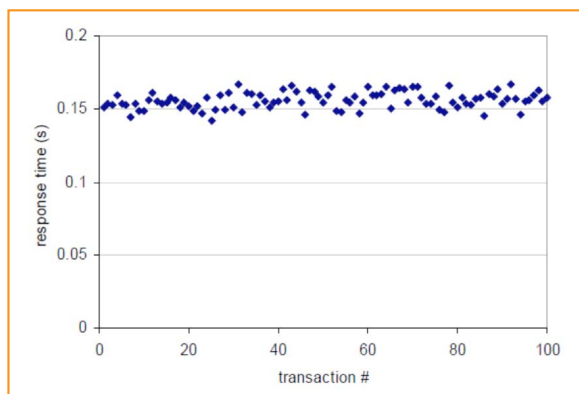


Figuur 1: weergave van de netwerkstructuur dat ten grondslag ligt aan Solcon Pin.

Transactietijd

Solcon heeft TNO haar netwerk laten toetsen voor het transport van het PIN-betalingsverkeer. Aan alle eisen werd voldaan. Eén van de eisen was een snelle transactietijd onder alle omstandigheden.

De figuur hieronder geeft de metingen m.b.t responstijd weer die gedaan zijn in een testopstelling met als klantaansluiting een ADSL verbinding (4 Mbit/s down en 640 kbit/s up) De testopstelling is representatief voor de operationele netwerk omgeving die in de praktijk gebruikt wordt voor het transport van PIN-verkeer van de ondernemer naar de Acquiring Processor.



Ook in de praktijk heeft Solcon IP PIN zich bewezen. Er is in de jaren na de test door TNO geen noemenswaardig performance verlies gemeten. Ook niet tijdens de drukke dagen voor Sinterklaas en Kerst.

Helpdesk

In geval van calamiteiten is het belangrijk dat de ondernemer of Installatiepartner van Solcon snel en adequaat geholpen wordt. Solcon staat bekend om haar uitstekende helpdesk. Zo is Solcon al vier jaar op rij tot beste provider van Nederland gekozen door de consumentenbond.

Begrippenlijst

Acceptant:	De organisatie die PIN-betalingen accepteert als betaalmiddel. Betaalvereniging Nederland, organiseert voor haar leden de gezamenlijke taken in het nationale betalingsverkeer. Haar leden zijn aanbieders van betaaldiensten: banken, betaalinstellingen en elektronischgeldinstellingen. De taken van de Betaalvereniging liggen op het gebied van infrastructuur, standaarden en gezamenlijke productkenmerken.
Equens:	De organisatie die namens de Nederlandse banken PIN-transacties verwerkt.
PIN-terminal:	De terminal bij de kassa van de detaillist waarmee de PIN-transactie vanuit de klantzijde wordt afgehandeld.
Acquiring Processor:	De verwerkende partij voor het afhandelen van de PIN-transactie.
Access-lijn:	De aansluiting waarmee de klant is aangesloten op het netwerk van Solcon. Dit kan een aansluiting op het glasvezel-, DSL-of mobiele telefonie-netwerk zijn.

Werking van de dienst IP-PIN van Solcon

De PIN-terminal op locatie van de klant wordt middels een Ethernet-verbinding aangesloten op de access-router, welke als onderdeel van de dienst door Solcon ter beschikking is gesteld aan de klant.

Er worden aan de router geen aanvullende eisen gesteld ten opzichte van reguliere aansluitingen van Solcon.

De PIN-terminal is door de leverancier zodanig ingesteld dat er per transactie, op basis van het type kaart dat ingevoerd wordt, een adressering wordt meegegeven. De transactie wordt op basis van deze adressering in het netwerk van Solcon gerouteerd, waarna deze vervolgens bij de juiste acquiring processor wordt aangeboden.

Tijdens het transport van de transactie wordt een vorm van Quality-of-Service toegepast, op een zodanige wijze dat het transactie-verkeer voorrang krijgt op het overige verkeer dat over de access-lijn wordt afgehandeld.

Solcon heeft koppelingen met de netwerken van diverse organisaties die transacties kunnen verwerken. Dit zijn:

- Equens,
- Worldline
- CCV.

Een PIN-terminal, verbonden met een aansluiting van Solcon waar de dienst IP-PIN van Solcon op actief is, is daardoor in staat alle soorten transacties (PIN, het autoriseren van elke Creditcard) af te handelen, e.e.a. afhankelijk van het contract dat de winkelier met de betreffende maatschappij(en) heeft afgesloten.

Er zijn in het modem op klantlocatie geen bijzondere configuraties van toepassing voor het kunnen afhandelen van PIN-verkeer. Elke poort van het modem kan worden gebruikt om de PIN-terminal op aan te sluiten. De PIN-terminal krijgt een IP-adres van de accessrouter, op basis van DHCP.

Het is echter niet toegestaan om de configuratie, zoals deze bij aflevering door Solcon is ingesteld, te wijzigen. Solcon beheert het modem, op basis van het protocol TR069.

Algemene bepalingen IP-PIN van Solcon

De dienst IP-PIN van Solcon bestaat uit het aanbieden van de (beveiligde) routing van transactieverkeer tussen de locatie van de klant en de betreffende verwerkende instantie. Deze functionaliteit wordt aangeboden op de toegangsdienst die de klant bij Solcon afneemt.

Voor het gebruik van de dienst IP-PIN van Solcon is een maandelijkse vergoeding verschuldigd, bovenop het reguliere tarief dat in rekening wordt gebracht voor het gebruik van de aansluiting.

Solcon stelt het transmissiepad tussen de PIN-terminal en de verwerkende organisatie ter beschikking. Voor het daadwerkelijk kunnen afhandelen van transacties is:

- Gecertificeerde apparatuur noodzakelijk (PIN-terminal, kassasysteem) én
- Een contract met een verwerker van financiële transacties.

Solcon is gecertificeerd voor het afhandelen van PIN-transacties over het mobiele netwerk. Er kunnen extra voorwaarden gelden voor het gebruik van een terminal op een mobiele aansluiting. De leverancier van deze apparatuur kan hier nadere informatie over verschaffen.

De dienst IP-PIN van Solcon kan samen met de overige diensten op de accesslijn worden gebruikt. Echter, voor een soepele werking van IP-PIN van Solcon dient het volgende in acht te worden genomen:

Intensief gebruik van de verbinding kan leiden tot verminderde performance van IP-PIN van Solcon. Met name het uploaden/versturen van grote bestanden kan invloed hebben. Solcon raadt dan ook aan om op de computers of het netwerk het gebruik van programma's die veel uitgaand dataverkeer veroorzaken niet toe te staan.

Hierbij dient vooral gedacht te worden aan peer-to-peer uitwisselingsprogramma's zoals Bittorrent.

De dienst kan alleen gebruikt worden met de door Solcon geleverde router. Deze staat onder beheer van Solcon, om zodoende een correcte werking van de dienst IP-PIN van Solcon te kunnen waarborgen. Er kunnen fysiek maximaal 4 PIN-terminals op de door Solcon geleverde router worden aangesloten.

Solcon biedt de dienstverlening aan, en is verantwoordelijk voor deze dienst, tot en met de router op klantlocatie. Een storing op de Solcon Pin dienstverlening wordt alleen in behandeling genomen als blijkt dat er vanaf een van de poorten op de door Solcon geleverde router geen transactieverkeer kan plaatsvinden. Als de PIN-terminal op een achterliggend netwerk binnen het klantdomein is aangesloten vallen storingen in dit deel van het netwerk onder verantwoordelijkheid van de klant.

De dienst IP-PIN van Solcon kan worden aangevraagd op reeds bestaande aansluitingen, of kan direct op een nieuw op te leveren aansluiting worden geïmplementeerd.

De dienst IP-PIN van Solcon heeft een minimale looptijd van 12 maanden na aanvraag en is na deze periode per maand opzegbaar.