



# Zakelijk Pinnen

op een zakelijke breedbandverbinding van KPN

Mei 2014

## Inhoudsopgave

1	Algemeen.....	3
1.1	Inleiding.....	3
2	Functionele beschrijving.....	4
2.1	Pinterminals en bandbreedte .....	4
2.1.1	<i>Pinterminals</i> .....	4
2.1.2	<i>Benodigde bandbreedte</i> .....	4
2.2	Kwaliteit.....	4
2.3	Terminal Management Systeem (TMS) .....	4
2.4	Mobiele Pin Back-up .....	4
2.5	Tarieven.....	5
2.6	Facturering en notanavraag .....	5
3	Service en dienstverlening .....	6
3.1	Verantwoordelijkheden.....	6
3.2	Zakelijk Pinnen bestellen .....	6
3.3	Verantwoordelijkheden bij installatie .....	6
3.4	Opzeggen Zakelijk Pinnen .....	6
3.5	Storingen.....	6
3.6	Aanvullende Voorwaarden .....	7



## 1 Algemeen

Deze dienstbeschrijving geeft een beeld van de functionele en technische kenmerken van de aanvullende dienst Zakelijk Pinnen op een zakelijke breedbandverbinding van KPN. Deze dienstbeschrijving vervangt alle vorige Dienstbeschrijvingen Zakelijk Pinnen.

### 1.1 Inleiding

Zakelijk Pinnen biedt de mogelijkheid om pinverkeer op basis van IP af te handelen. U kunt daarmee uw pinterminals direct aansluiten op de modem van uw breedband-aansluiting. U heeft hiervoor dus geen aparte telefoonlijn (ISDN of analoog) meer nodig en u kunt uw aansluiting daarnaast ook gewoon blijven gebruiken voor internet, Voice over IP, alarmering en andere applicaties. Met Zakelijk Pinnen kunt U uw pin-, chipknip- en creditcardtransacties tegen een vast bedrag per maand naar uw transactieverwerker laten transporteren. KPN brengt geen verdere kosten zoals telefoon- of verkeerskosten in rekening.

De doorgifte van pintransacties verloopt bij Zakelijk Pinnen vanaf uw betaalautomaat rechtstreeks naar de transactieverwerker. KPN heeft zijn netwerk daarbij zo ingericht dat wordt voldaan aan de eisen van de toezichthouder Betaalvereniging (voorheen Currence). U dient te beschikken over een IP-pinterminal. Is uw pinterminal niet geschikt voor IP, dan kunt U geen gebruikmaken van deze Zakelijk Pinnen. Zakelijk Pinnen heeft een aantal voordelen, zoals:

#### **Kosteneffectief**

In tegenstelling tot traditionele verbindingen zoals ISDN kent Zakelijk Pinnen een flat fee. U betaalt een vast bedrag per maand onafhankelijk van de hoeveelheid data.

#### **Snelheid**

Pintransacties worden sneller verwerkt, dus kortere wachttijd aan de kassa.

#### **Veilig en Betrouwbaar**

Voor alle breedbandverbindingen waarop Zakelijk Pinnen wordt aangeboden is KPN gecertificeerd door de Betaalvereniging. Dit is een onafhankelijke organisatie die toeziet op de kwaliteit en veiligheid van het betalingsverkeer in Nederland.



## 2 Functionele beschrijving

Met Zakelijk Pinnen beschikt U over een redundante koppeling tussen uw bedrijfslocatie en de transactieverwerkers waaronder Equens, CCV en Banksys. Hiermee is het mogelijk uw elektronische betaaltransacties via het KPN netwerk te verzenden.

De volgende stappen zijn nodig om de pintransactie vanuit de pinterminal door te geven aan de transactieverwerker.

- Uw pinterminal wordt rechtstreeks aangesloten op de router/switch van de breedbandverbinding van KPN
- Over de breedbandverbinding van KPN wordt via de redundant uitgevoerde Pin gateway een verbinding tot stand gebracht met één van de transactieverwerkers.
- Zakelijk Pinnen is alleen geschikt voor TCP/IP pinterminals, deze vallen buiten het KPN domein.
- Daarnaast is ook een transactieverwerking-overeenkomst met uw bank nodig.

### 2.1 Pinterminals en bandbreedte

#### 2.1.1 Pinterminals

Zakelijk Pinnen is enkel mogelijk icm voor TCP/IP-pinterminals. U dient zelf te zorgen voor de transactieverwerking-overeenkomst. KPN kent een limiet voor het aantal terminals dat per locatie mag worden aangesloten. Dit zijn maximaal namelijk 10 terminals per locatie en cascadering (extra netwerken achter uw aansluiting plaatsen) is niet toegestaan. Indien U meer dan 10 terminals op een locatie wilt aansluiten, kunt U contact opnemen met uw accountmanager of helpdesk. Deze kan dan samen met U nagaan of er additionele voorzieningen nodig zijn om de beschikbaarheid van een dergelijk groot aantal terminals te waarborgen. Indien er hierdoor een andere configuratie van uw beheerde netwerk noodzakelijk is, worden deze kosten bij U in rekening gebracht.

#### 2.1.2 Benodigde bandbreedte

Pinverkeer kan foutloos wordt verwerkt (snelheid, overboeking) dankzij het onderliggende TCP-protocol. Sessies waarbij een datapakket wordt weggegooid, zullen zichzelf herstellen. In voorkomende gevallen is het mogelijk dat een pintransactie met enige vertraging wordt verwerkt. Zakelijk Pinnen werkt in combinatie met internet, voice, video en andere toepassingen op breedband. Wel moet er bij gebruik van meerdere applicaties voldoende bandbreedte overblijven voor de pintransacties.

## 2.2 Kwaliteit

De keuze voor de zakelijke breedband aansluiting bepaalt de mate van beschikbaarheid en hersteltijd (SLA). De beschikbaarheid per type breedbandaansluiting wordt gepubliceerd op de website van de Betaalvereniging. De SLA van de breedbandverbinding staat vermeld in de betreffende Dienstbeschrijving.

## 2.3 Terminal Management Systeem (TMS)

Het Terminal Management Systeem (TMS) biedt pinterminalleveranciers de mogelijkheid op afstand contact te hebben met de betaalautomaat. Dit is bijvoorbeeld noodzakelijk bij de eerste installatie en software-updates. Om dit contact mogelijk te maken is er een dataverbinding noodzakelijk tussen de terminal leverancier en uw locaties. KPN heeft met een aantal terminalleveranciers afspraken gemaakt waardoor TMS verkeer naar uw pinterminals mogelijk is. Zij beschikken over een specifieke verbinding met de Pin gateway.

## 2.4 Mobiele Pin Back-up

Enkel in combinatie met de dienst KPN Ondernemerspakket, is de extra aanvullende dienst Mobiele Pin Backup beschikbaar. Hiermee worden uw pin dataverkeer bij uitval van het vaste netwerk gewoon verder verwerkt via het



mobiele netwerk. Hiervoor wordt door de KPN monteur bij installatie een SIM kaart aangesloten op uw modem (via een USB dongel). Deze backup voorziening werkt enkel tbv pinverkeer, dus niet voor voice- of internet verkeer. Tevens is dit geen oplossing bij stroomuitval: dan werkt de modem (maar waarschijnlijk ook de pinterminal zelf) niet meer.

## 2.5 Tarieven

Zakelijk Pinnen kent geen variabele transmissiekosten maar een vast tarief per vestiging per maand. Er kunnen eenmalige tarieven van toepassing zijn bij maatwerk etc. De tarieven voor de aanvullende dienst Zakelijk Pinnen zijn te vinden in de prijslijst per type breedbandverbinding.

## 2.6 Facturering en notanavraag

KPN brengt de verschuldigde vergoedingen voor Zakelijk Pinnen in rekening via de maandelijkse factuur van uw breedbandverbinding. Bij vragen over de nota kunt U bellen met het telefoonnummer dat staat vermeld op de factuur.



### 3 Service en dienstverlening

#### 3.1 Verantwoordelijkheden

Op de aanvullende dienst Zakelijk Pinnen zijn de algemene voorwaarden van de onderliggende breedbandverbinding van toepassing.

- KPN beheert de koppeling naar de transactieverwerker vanaf de router. Service Levels betreffende beschikbaarheid en hersteltijden van de verbinding zijn opgenomen in de SLA tussen transactieverwerker en KPN.
- In alle gevallen bent U als Contractant zelf verantwoordelijk voor de werking op uw domein van de pinterminal of de leverancier waaraan U dit heeft uitbesteed.
- U als Contractant dient er zorg voor te dragen dat de voorzieningen en apparatuur van KPN zorgvuldig worden behandeld. U dient de door KPN gegeven gebruiksvoorschriften in acht te nemen zoals beschreven dienstbeschrijving van de onderliggende breedbandverbinding.

#### 3.2 Zakelijk Pinnen bestellen

Indien U al beschikt over een breedbandverbinding dan hoeft u alleen de faciliteit Zakelijk Pinnen aan te vragen. Levertijd is enkele werkdagen. Bij nieuwe aanvragen van Zakelijk Pinnen combineert u dit met de aanvraag van een nieuwe breedbandverbinding. Levertijd is afhankelijk van de levertijd van de onderliggende breedbandverbinding.

#### 3.3 Verantwoordelijkheden bij installatie

##### **Uw pinterminal leverancier:**

- Is verantwoordelijk voor het leveren, installeren en configureren van de pinterminal op de modem/router van uw breedbandaansluiting van KPN
- Test het verzenden van pintransacties

##### **KPN:**

- Levert de aansluiting met de dienst Zakelijk Pinnen (connectiviteit).

#### 3.4 Opzeggen Zakelijk Pinnen

Het opzeggen van de dienst Zakelijk Pinnen kan per maand via het changeproces van de onderliggende drager. Indien u de breedbandverbinding opzegt, wordt uw abonnement voor Zakelijk Pinnen automatisch stopgezet.

#### 3.5 Storingen

Het netwerk van KPN wordt voortdurend bewaakt, net als de verbindingen naar de transactieverwerkers. Als KPN een algemeen probleem of een storing constateert zal deze snel moeten worden verholpen om het hoge beschikbaarheidsniveau niet in gevaar te laten komen.

Een storing van de betaalautomaat kan veroorzaakt worden binnen drie domeinen: in uw eigen domein, in het netwerk van KPN en bij de transactieverwerker. Een storing kan ook door al deze partijen worden opgemerkt. Heeft U een storing aan uw betaalautomaat dan kunt U contact opnemen met uw terminal leverancier/dealer.

Constaateert de terminal leverancier/dealer of U zelf een storing op uw verbinding dan kunt U dit melden bij de betrokken KPN helpdesk.



### 3.6 Aanvullende Voorwaarden

- Op de dienst Zakelijk Pinnen zijn de Algemene Voorwaarden van KPN [url invoegen] en deze Dienstbeschrijving van toepassing. In geval van tegenstrijdigheid prevaleert deze Dienstbeschrijving
- Contractant is financieel en operationeel verantwoordelijk om installatie- en implementatiehandelingen te (doen) verrichten met betrekking tot de pinterminal.
- Aansprakelijkheid: De werking van pinnen is naast de Dienst Zakelijk Pinnen afhankelijk van onderdelen waarop KPN geen invloed kan uitoefenen. KPN kan daarom niet garanderen dat ongestoord gebruik kan worden gemaakt van Zakelijk Pinnen. KPN is niet aansprakelijk voor enigerlei schade aan Contractant toegebracht in verband met of voortvloeiende uit het niet of gebrekkig functioneren van die onderdelen waarop KPN geen invloed kan uitoefenen, waaronder doch niet uitsluitend de Apparatuur van Contractant. Dit laat onverlet een mogelijke aansprakelijkheid van KPN uit hoofde van en met inachtneming van de Algemene Voorwaarden.