

Productbeschrijving Pinnen over IP

Inhoudsopgave

	Onderwerp	Pagina
1.	PIN TERMINALS	3
	1.1 <i>Ondersteuning</i>	3
	1.2 <i>Levering</i>	3
2.	PIN NETWERKEN	3
3.	TECHNIEK	3
	3.1 <i>Beschikbare verbindingen</i>	3
	3.2 <i>Beschikbaarheid</i>	3
	3.3 <i>Werking</i>	4
	3.4 <i>CPE</i>	4
	3.5 <i>Beperkingen</i>	4
	3.6 <i>ISDN fall back</i>	4
4.	VOORWAARDEN	4
	4.1 <i>Contractuele verplichtingen</i>	4
	4.2 <i>Contractduur</i>	4
5.	LEVERING EN PROVISIONING	5
	5.1 <i>Aanvragen</i>	5
	5.2 <i>Wijzigen</i>	5
6.	SERVICE	5
	6.1 <i>Levertijd</i>	5
	6.2 <i>Support</i>	5
7.	COMMERCIELE INFORMATIE	6
	7.1 <i>Kosten</i>	6

PINNEN over IP

Netexpo Internet biedt haar klanten de mogelijkheid om DSL-verbindingen te leveren die geschikt zijn voor PIN over IP. Dit document bevat alle belangrijke informatie omtrent de dienst PINNEN over IP van Netexpo Internet.

1. PIN TERMINALS

1.1 Ondersteuning

Netexpo Internet ondersteunt alle PIN over IP terminals van de onderstaande leveranciers:

- Alphyra
- Banksys
- CCV
- EFT Systems

Mocht u een PIN terminal willen gebruiken van een andere leverancier, dan kan Netexpo Internet een certificeringstest voor u uit laten voeren. Daar kunnen eenmalige kosten aan verbonden zijn. Neem contact met ons op als u hier meer informatie over wenst.

1.2 Levering

Netexpo Internet levert voor de PIN over IP dienst alleen de dataverbinding. De PIN terminal en de PIN ondersteuning bij de bank dient u zelf te verzorgen.

2. PIN NETWERKEN

Netexpo Internet biedt met de PIN over IP dienst toegang tot de PIN en CHIP afhandeling van Equens en de credit card, loyalty card en PIN afhandeling van CCV. Voor Banksys en CCV wordt ook het remote beheer van de terminals ondersteund. Netexpo Internet voldoet hiermee aan de EMV en C-TAP standaard.

3. TECHNIEK

3.1 Beschikbare verbindingen

PIN over IP is beschikbaar voor bestaande en nieuwe verbindingen van de onderstaande typen:

Netwerk	Minimale snelheid
Netexpo ADSL Business	512/512 kbit/s
Netexpo ADSI Business Plus	512/512 kbit/s

3.2 Beschikbaarheid

Netexpo Internet garandeert een beschikbaarheid van 99,9% voor de PIN over IP dienst. De totale beschikbaarheid van de PIN over IP dienst wordt in grote mate bepaald door de DSL verbinding die u gebruikt. Voor iedere verbinding gelden de bestaande SLA's. De respons- en oplostijden voor de DSL verbinding blijven gelijk, ongeacht de aanwezigheid van PIN over IP. Indien gewenst kunt u de SLA bij de DSL-verbinding verhogen. Storingen op deze verbindingen krijgen binnen Netexpo Internet een hogere prioriteit en worden sneller opgelost dan storingen op de verbindingen zonder de verhoogde SLA.

Zonder de aanvullende SLA heeft Netexpo Internet geen mogelijkheden om uw storing te escaleren en daardoor sneller op te laten lossen.

Voor een maximale beschikbaarheid is het van groot belang dat u tijdens het gebruik van de PIN over IP dienst bereikbaar bent. Daarnaast is het van groot belang dat uw storingen met betrekking tot PIN over IP zo spoedig mogelijk bij ons aanmeldt.

3.3 Werking

PIN over IP mag alleen aangeboden worden in een oplossing waarbij de PIN terminal is aangesloten op een privaat netwerk dat door de modem of een router door middel van NAT is aangesloten op een DSL-verbinding van Netexpo Internet. De NAT koppeling wordt gebruikt om de PIN terminal af te schermen van het internet.

De kosten die Netexpo Internet in rekening brengt gelden per verbinding. Op iedere verbinding kan een vrij aantal terminals worden aangesloten.

3.4 CPE

Als onderdeel van de aanvullende voorwaarden bent u verplicht om de CPE, die u gebruikt voor onze PIN over IP dienst, te laten goedkeuren bij Netexpo Internet. Als u in de praktijk CPE's gebruikt die u niet bij Netexpo Internet aangemeld heeft, zal Netexpo Internet overgaan tot het uitschakelen van PIN over IP.

3.5 Beperkingen

Voor de combinatie van PINnen over IP met een Layer 2 VPN dienst is aanvullende hardware noodzakelijk. Daarvoor worden aanvullende kosten gerekend.

3.6 ISDN fall back

Netexpo Internet werkt aan de mogelijkheid om de PINnen over IP dienst aan te vullen met een ISDN fall back mogelijkheid. Hiermee blijft de PIN terminal beschikbaar, ondanks een eventuele verstoring in het ADSL of glasvezelnetwerk.

Voor de werking van ISDN fall back is naast de PINnen over IP dienst en de ISDN fall back aanvulling ook een ISDN aansluiting nodig. Uw ISDN fall back werkt niet wanneer de storing in het ADSL netwerk ook de ISDN aansluiting verstoort.

4. VOORWAARDEN

4.1 Contractuele verplichtingen

PIN over IP brengt twee belangrijke verplichtingen voor u mee:

- U dient er voor te zorgen dat een defecte CPE binnen 16 kantooruren hersteld is.
- De werking van de PIN dienst is afhankelijk van het overige gebruik op de verbinding. PIN verkeer kan mogelijk hinder ondervinden van door uzelf veroorzaakte (over)belasting van de verbinding in de upstream richting. De eventuele hinder van uw PIN verkeer door dergelijke overbelasting kan voorkomen worden door adequate voorzieningen te treffen.

4.2 Contractduur

De Pinnen over IP dienst kent een minimale contractduur van 12 maanden. Na de minimale contractduur geldt een opzegtermijn van één maand.

5. LEVERING EN PROVISIONING

5.1 Aanvragen

Uw aanvraag kan gelijktijdig worden gedaan met de DSL aanvraag, of los daarvan. Bij een gelijktijdige aanvraag streeft Netexpo Internet er naar om de PINnen over IP dienst gelijktijdig op te leveren met de DSL verbinding. Bij een losse aanvraag geldt een doorlooptijd van 2 werkdagen.

5.2 Wijzigen

De PINnen over IP dienst is gekoppeld aan de internet aansluiting. Het is niet mogelijk om van internet aansluiting te wisselen. Het is wel mogelijk om de DSL aansluiting te up- of downgraden. PIN over IP wordt automatisch verhuisd met de verhuizing van de DSL verbinding.

6. SERVICE

6.1 Levertijd

Voor de realisatie van PIN over IP kunnen de onderstaande doorlooptijden aangehouden worden. De doorlooptijd geldt bij een succesvolle volledige aanmelding.

Aanpassingen	Doorlooptijd
Nieuwe verbinding	Gelijktijdig met de levering van de verbinding
Aanpassing (toevoegen of verwijderen)	1 dag

Aanpassingen worden eenmaal per dag verwerkt (om 6.00 uur 's ochtends). Het is niet mogelijk om de aanpassingen tussentijds te verwerken.

Voor de facturatie van PIN over IP wordt dezelfde startdatum gehanteerd als de startdatum van de facturatie van de bijbehorende DSL verbinding. In de praktijk kan het daardoor voorkomen dat u PIN over IP kunt gebruiken op dagen waarvoor u niet betaalt en betaalt voor dagen waarop PIN over IP niet meer beschikbaar was.

6.2 Support

Indien een storing optreedt, dan zal Netexpo Internet deze zo snel mogelijk publiceren op een speciale storingspagina. Deze kunt u oproepen via de knop **Helpdesk** op de website www.netexpo.nl. Tevens kunt u zich abonneren op een RSS-feed van de storingsmeldingen.

U kunt de helpdesk telefonisch bereiken tijdens kantooruren: 023- 531 88 74. U kunt ook een e-mail met uw vraag sturen naar: helpdesk@netexpo.nl.

7. COMMERCIELE INFORMATIE

Alle onderstaande prijzen zijn exclusief 19% BTW en onder voorbehoud.

Onderstaand vindt u een overzicht van de meest voorkomende kosten. Een compleet overzicht van alle kosten kunt u aanvragen via sales@netexpo.nl, 023 - 531 88 74 . De onderstaande kosten brengt Netexpo Internet in rekening op de maandelijkse factuur.

7.1 Kosten

Eenmalige setup-kosten	€75,-
Maandelijkse kosten	€15,-

Het aantal PIN terminals per verbinding is niet gelimiteerd.