

PARAVANT
REITTI-VARMENNUSPALVELU
Yleinen palvelukuvaus

18.04.2005

Sisällysluettelo

1	REITTI -varmennuspalvelun palvelukuvaus	3
1.1	REITTI -varmennuspalvelu	3
2	Tekninen toteutus	4
2.1	Palvelun hallinnointi	4
2.2	REITTI -varmennusyhteys	4
2.3	Varmennussanomien muodostaminen	5
2.4	Palvelun ylläpito	5
2.5	Palveluaika	5
3	Käyttöönotto	5
3.1	Toimitusajankohta	5
3.2	Maksut ja laskutus	6
4	Vianhallinta ja asiakaspalvelu	6
4.1	Vianhallinta	6
4.2	Asiakaspalvelu	6
5	Muutoshallinta	6
6	Palvelukuvauksen muuttaminen	7
7	Muut muutokset	7

1 REITTI -varmennuspalvelun palvelukuvaus

1.1 REITTI -varmennuspalvelu

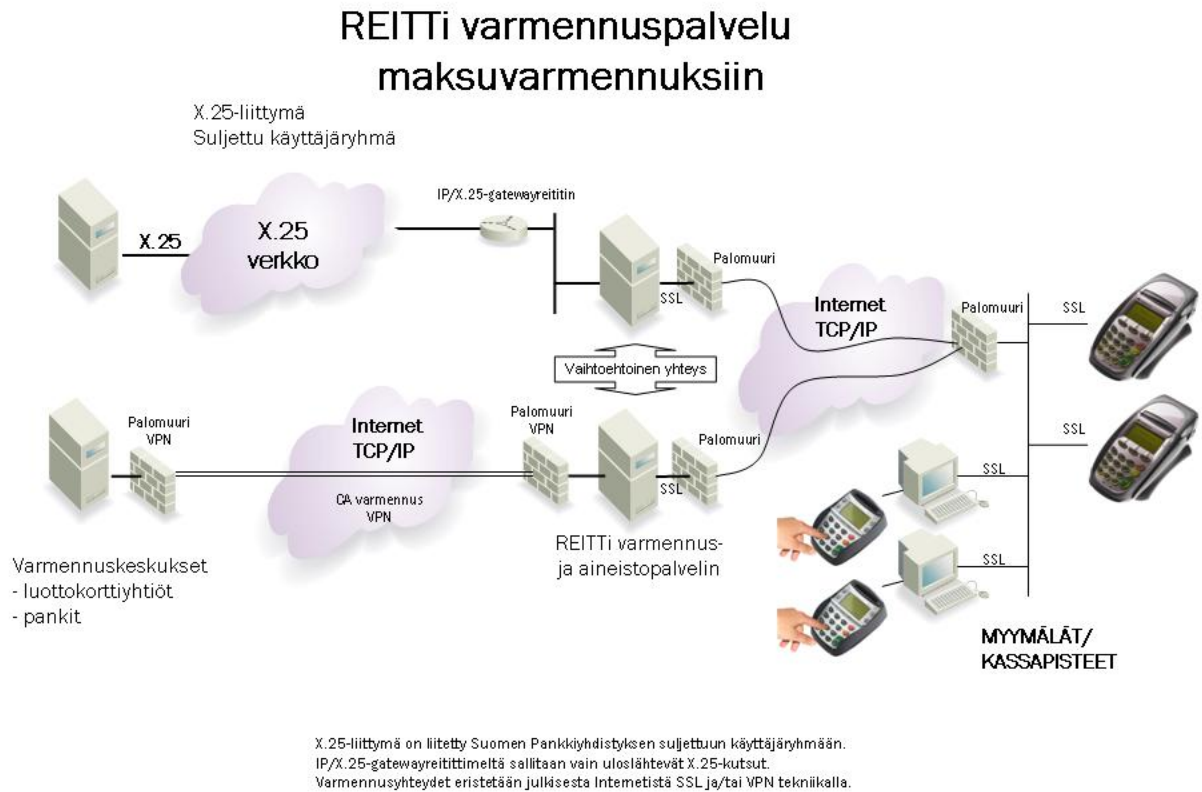
Tämä dokumentti on Paravant REITTI -varmennuspalvelun palvelukuvaus. Palvelukuvauksessa on yleisellä tasolla kuvattu Paravant REITTI -varmennuspalvelun toteuttamisessa noudatettavat toimintatavat ja käytännöt.

REITTI -varmennuspalvelu on tarkoitettu maksukorttien nopeaan varmennukseen internet-yhteyden yli. Varsinkin online –korttien huomattava lisääntyminen on lisännyt nopean varmennuksen kysyntää. Varmennuspalvelun toteutus perustuu Paravant Oy:n palvelintiloissa sijaitsevaan kiinteään X.25 -yhteyteen.

Käytettäessä avointa Internet-verkkoa varmennussanomien on salattava. REITTI -varmennuspalvelussa salaustapoja on kaksi käytöstä riippuen:

- a. Paravant Oy:n Ingenico -maksupäätteet, jotka perustuvat Unicapt 16 –arkkitehtuuriin yhdistetään varmennuspalveluun käyttämällä TCP/IP –sovitinta (TIBBO DS100) ja palomuuuri/VPN –yhdyskäytävää (Linksys BEFSX-41).
- b. Paravant Oy:n Ingenico -maksupäätteet, jotka perustuvat Unicapt 32 –arkkitehtuuriin yhdistetään varmennuspalveluun sisäisen ethernet -kortin avulla ja SSL -salauksella.
- c. PC-pohjaiset järjestelmät voivat käyttää varmennussanomissa joko SSL -salausta tai VPN -pohjaista ratkaisua.

2 Tekninen toteutus



2.1 Palvelun hallinnointi

REITTI -palvelimet sijaitsevat Paravant Oy:n palvelintilassa joka täyttää asianmukaiset tietoturva-vaatimukset. Palvelimien tietoturva vastaa PCI tieturvastandardia, palvelin ympäristö on täysin suljettu ulkopuolisilta sekä fyysisesti että tietoliikenteen osalta. Palvelu on Paravant Oy:n hallinnassa.

Asiakkuuksien hallinta perustuu Paravant Oy:n asiakasrekisteriin, jonne jokaisesta palvelusopimusasiakkaasta tallennetaan yhteystiedot (toimipaikan osoite sekä laskutusosoite), Yhteyshenkilö + puhelinnumero sekä Y-tunnus. Irtisanotut asiakkaat säilyvät asiakaskannassa.

2.2 REITTI -varmennusyhteys

REITTI -varmennusyhteys perustuu Paravant Oy:n X.25-yhteyteen joka on liitetty Suomen Pankkiyhdistyksen suljettuun käyttäjäryhmään. Yhteydet eristetään julkisesta Internetistä SSL ja/tai VPN tekniikalla.

Asiakkaan alkaessa käyttää SSL -pohjaista yhteyttä luodaan asiakkaalle Paravant Oy:n palvelukeskuksessa oma X.509-varmenne ja siihen liittyvät avaimet käyttäen Paravant Oy:n Varmennuspalvelu CA:ta. Sertifikaatti toimitetaan asiakkaalle palvelusopimuksesta riippuen, joko sähköpostilla jolloin asiakas syöttää varmenteen omaan järjestelmäänsä tai suoraan asiakkaan järjestelmään etäyhteydellä konfiguroituna.

Asiakkaan käyttäessä VPN -pohjaista yhteyttä palomuuuri ja verkkosovitin ohjelmoidaan valmiiksi Paravant Oy:n tiloissa ja toimitetaan asiakkaalle postitse tai paikalleen asennettuna.

2.3 Varmennussanomien muodostaminen

Varmennuspalvelu perustuu Suomen Pankkiyhdistyksen Maksupäätejärjestelmän Varmennuskuvauksen siirtosyntaksi 2:n mukaisiin sanomiin. Varmennuspalvelu purkaa sanoman ja tarkastaa sanoman vastaanottajan liittymätunnuksen (jotta sanoma voidaan reitittää) sekä varmennuksen pyytäjän tunnuksen, jota verrataan Paravant Oy:n asiakastietokannassa oleviin tietoihin.

2.4 Palvelun ylläpito

Paravant Oy ylläpitää REITTI -varmennuspalvelua siten, että asiakkaan maksupisteillä on pääsy palveluun 24/7.

2.5 Palveluaika

Palveluaika on se aika, jona toimittaja tekee palvelusopimuksien piiriin kuuluvia tuki- ja ylläpitotoimenpiteitä. Palveluajan ulkopuolella tehdyistä töistä laskutetaan asiakasta erikseen.

REITTI -varmennuspalvelun osalta palveluaikana on 8/5 arkisin ma - pe, klo 9-17, pois lukien kansalliset viikolla olevat juhlapyhät, ellei toisin ole sovittu.

3 Käyttöönotto

Paravant Oy toimittaa palvelun konfiguroimalla REITTI -varmennuspalvelun asiakkaan toimittamalla palvelusopimuksen mukaisilla tiedoilla. Asiakkaan on huolehdittava siitä että REITTI -varmennuspalvelua varten myyntipisteissä on olemassa normaali ADSL -yhteys ja tarvittaessa etäoperointimahdollisuus.

3.1 Toimitusaikakohta

Palvelun normaali toimitusaika on kaksi (2) viikkoa palvelua koskevan sopimuksen syntymisestä ja siitä kun palvelun parametroidaan tarvittavat tiedot ovat toimittajan käytössä.

3.2 Maksut ja laskutus

Laskutus perustuu kiinteään maksupistekohtaiseen kuukausi veloitukseen ilman erillistä transaktioperusteista lisäveloitusta.

Palveluun kohdistuvien maksujen laskutuskausi on kolme (3) kuukautta, kiinteät kuukausimaksut peritään etukäteen ja mahdolliset toimenpidemaksut jälkikäteen. Maksuehto on seitsemän (7) vuorokautta laskun päiväyksestä.

4 Vianhallinta ja asiakaspalvelu

4.1 Vianhallinta

Vikojen selvitykseen kuuluu vikailmoituksen vastaanotto. Asiakas soittaa asiakaspalveluun, lähettää faksin tai sähköpostia osoitteeseen:

Puhelin: 0600 17117
Faksi: 020 7109 261
E-mail: reitti@paravant.fi
Aukioloaika: 9.00-17.00 arkisin

Vikailmoituksessa tulee asiakkaan ilmoittaa ainakin seuraavat asiat:

- yrityksen nimi
- REITTI -varmennuspalvelun asiakasnumero
- Vikaselostus
- yhteyshenkilö ja puhelinnumero mahdollisia lisätietoja varten.

4.2 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelu antaa mm. tuoteneuvontaa, vastaa laskutuskyselyihin, tekee laskutus selvityksiä sekä muita palvelupyynnöitä. Jos asiakkaan ongelma vaatii perusteellista tutkimista, eikä sitä saada selvitettyksi yhden puhelinsoiton aikana, asiakaspalvelu selvittää asiaa ja soittaa asiakkaalle sovittuna aikana asian selvittyä tai tiedottaa asian edistymisestä.

Asiakaspalvelu on avoinna arkisin klo 9-17.

Puhelin: 0600 17117
Faksi: 020 7109 261
E-mail: tuki@paravant.fi
Aukioloaika: 9.00-17.00 arkisin

5 Muutoshallinta

Paravant Oy:lla on oikeus tehdä palveluihinsa niitä parantavia muutoksia tai sellaisia muutoksia, jotka eivät vaikuta huonontavasti tuotteiden ja palveluiden toimintaan ja laatuun.

Palvelusopimuksen irtisanomisaika on kaksi (2) kuukautta, jonka jälkeen laskutusta jatketaan kyseessä olevan kuukauden loppuun asti.

6 Palvelukuvauksen muuttaminen

Paravant Oy voi muuttaa tätä palvelukuvausta. Asiakkaalle tiedotetaan muutoksesta vähintään kuukautta ennen sen voimaantuloa. Jos palvelukuvausta on olennaisesti muutettu asiakkaan vahingoksi, asiakkaalla on oikeus kuukauden kuluessa ilmoituksesta irtisanoa sopimus irtisanomisaikaa noudattamatta.

7 Muut muutokset

Niissä asioissa, joita tässä palvelukuvauksessa ei mainita, sovelletaan kulloinkin voimassa olevia Paravant Oy:n palveluiden yleisiä toimitusehtoja.