

# Vedlegg 2 - SLA PosPay (2017.11.02)

## 1. Formål

Tjenestenivåavtalen (SLA) regulerer Kundens tilgang til tjenesten.

## 2. Definisjoner

I denne tjenestenivåavtalen skal termene nedenfor ha følgende betydninger:

*"Driftsstans"* refererer til timer og minutter per måned som PayEx ikke har forbindelse med Kunden på grunn av feil som er forårsaket av PosPay Server, i henhold til definisjonen i tjenesteavtalen.

*"Ikke-planlagt driftsstans"* er driftsstans som ikke er planlagt.

*"Planlagt driftsstans"* er driftsstans som Kunden har fått informasjon om på forhånd i samsvar med denne avtalen, og som det ikke betales kompensasjon for.

*"Tjenesten"* er PayEx-tjenesten som beskrevet, der det er relevant, i avtalen og de tilknyttede tilleggene.

*"Tjenestens driftstid"* er 24 timer i døgnet, 7 dager i uken, 365 dager i året, minus planlagt driftsstans.

*"Faktisk tilgjengelighet"* er tjenestens tilgjengelighet per måned minus all ikke-planlagt driftsstans for den relevante måneden.

Termene som brukes i Tjenesteavtalen, skal ha betydningen som legges frem i Rammeavtalen, hvis ikke noe annet angis i SLA.

## 3. Overvåking og statistikk

PayEx-systemet overvåkes via interne systemkontroller. Når kommunikasjonen mellom Kunden og PayEx-systemet forstyrres på grunn av avbrytelser, registreres dette, og PayEx loggfører statistikk for forrige måneds driftsstans.

## 4. Feilkategorier og PayEx' responstider

### 4.1. Nødsituasjoner

Tjenesten er ikke tilgjengelig for Kunden på grunn av en feil som skyldes PayEx-systemet eller andre alvorlige avbrudd, for eksempel forbindelsen med en tredjepartsleverandør som ikke fungerer på grunn av noe som ikke skyldes PayEx, eller at støttesystemet er ute av drift. PayEx iverksetter feilsøking så fort PayEx-teknikerne blir klar over feilen eller får informasjon fra Kundene via PayEx' kundeservice.

### 4.2. Avbrudd

PayEx-tjenesten er tilgjengelig for Kunden, men Kunden legger merke til lang responstid eller andre avbrudd som PayEx har ansvar for. PayEx iverksetter feilsøking umiddelbart eller ikke senere enn neste arbeidsdag etter at Kunden har informert PayEx om avbruddet.

### 4.3. Problem

Alle feil som er et nødtilfelle i henhold til avsnitt 4.1, eller et avbrudd i henhold til avsnitt 4.2, begynner PayEx umiddelbart å jobbe med når det gjelder korrigerende tiltak enten som en midlertidig løsning eller via den vanlige systemendringsprosessen i vanlig kontortid.

### 4.4. Informasjonsfeil

Feil som ikke påvirker tjenestens tilgjengelighet, f.eks. kosmetiske feil osv. Disse håndteres i samråd med Kunden og igangsettes i fremtidige versjoner.

## 5. Planlagt driftsstans

PayEx gir beskjed til Kunden minst 7 dager før eventuelt planlagt driftsstans. Kontaktpersonen utpekt av Kunden, blir informert per e-post. Meldingen inneholder informasjon om omfanget til den planlagte driftsstansen og i hvilken tidsperiode driftsstansen vil forekomme.

PayEx planlegger driftsstans når belastningen på PayEx-systemet er lavest.

## 6. Informasjonskanaler og møteformer

Hvis det oppstår en ikke-planlagt driftsstans, informerer PayEx Kunden enten på e-post eller telefon så fort som mulig etter at PayEx har blitt kjent med den ikke-planlagte driftsstansen. Hvis Kunden oppdager en ikke-planlagt driftsstans etter en rimelig omfattende intern kontroll, må Kunden kontakte PayEx-supporttelefonen eller ringe kundeservice.

## 7. Ansvarsbegrensning

Driftsstans som er forårsaket av Kunden eller en tredjepart, f.eks. en internettleverandør eller banker, behandlere eller andre systemleverandører som ikke er underleverandører til PayEx, er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til denne SLA.

## 8. Support

Kunden har en avtale for 2. linje-støtte med PayEx i kraft av denne avtalen. 2. linje-støtte fra PayEx er tilgjengelig for Kundens egen driftsstøtteavdeling på e-post og telefon på vanlige ukedager, mandag til fredag fra 08.00 til 19.00 og vanlige lørdager fra 10.00 til 16.00.

1. linje-støtte (fra Kunden eller en tredjepart) inkluderer følgende funksjoner: mottak og registrering av supportsaker

Feilsøking etter feil begrenset til feil på betalingsterminalen eller API-programvaren fra PayEx.

Oversendelser av supportsak til PayEx' 2. linje-support skal inkludere den følgende informasjonen og skal sendes til den følgende e-postadressen: [support\\_pos@payex.com](mailto:support_pos@payex.com)

Supportsaker som overføres til PayEx' 2. linje-støtte skal inkludere:

1. Næringsdrivendes nummer
2. Kassenummer
3. IP-adresse til kassen
4. Eventuelt utstedelsesnummer for kasseleverandøren
5. Dato og klokkeslett da feilen fant sted
6. Tilknyttet pppclient.log (ved behov)
7. Tilknyttet pppcomserver.log (ved behov)
8. Type feil og feilbeskrivelse
9. Navn på personen som rapporterer feilen
10. E-postadresse til personen som rapporterer feilen

## 9. Installasjon og opplæring

Kunden skal tilby installering og opplæring i tjenesten. Installasjonsinstruksjoner og en brukerhåndbok skal følge med PayEx-leveranser.

PayEx skal tilby Kundens personale tilstrekkelig opplæring i én økt i PayEx sine lokaler i Stockholm eller Oslo og dermed levere kompetent videreopplæring til Kunden.

## 10. Garanti og reparasjoner for maskinvare

I henhold til avsnitt 7 av Tjenesteavtalen er PayEx i løpet av garantiperioden ansvarlig for å reparere deler eller komponenter som viser seg å ha produksjonsfeil (se også avsnittene 14 og 15 i Tjenesteavtalen). Kunden

skal sikre at det skadede produktet sendes til PayEx sitt verksted. Frakt og fraktkostnader inkluderes ikke i garantiforpliktelsen, og kostnadene til transport av en enhet som ikke fungerer, mellom Kunden og PayEx, er ansvaret til Kunden.

Enheter som ikke fungerer, skal sendes til PayEx på følgende adresse:

PayEx Norge AS  
Att: POS Løgistikk Kongens gate 6  
0153 Oslo (Norge)

Garantien kan ikke overføres til en ny eier i forbindelse med overføring av eierskapet av produktet.

## 11. Byttegruppe og vedlikehold av maskinvare

Hvis ikke noe annet er avtalt, skal standard service av maskinvare inkludere en reparasjonsservice som følger:

Reparasjonsservice: Maskinvare som byttes ut på grunn av en uidentifisert feil, sendes til PayEx for videre analyse og reparasjon. Maskinvare som sendes til reparasjon, skal returneres innen 50 dager etter ankomst på PayEx' adresse for skadet maskinvare. Prisen på reparasjonsservice oppgis i prislisten til rammeverksavtalen, med kundeskader som en separat pris.

Kunder som godtar å bruke PayEx' byttetjeneste, får en tjeneste som følger:

24-timers bytteservice: PayEx sender maskinvare til bytting hos Kunden, vanligvis innen 24 timer etter mottak av byttebestillingen i løpet av vanlig kontortid (mandag til fredag). Byttetjenesten inkluderer utskifting av maskinvare av tilsvarende alder og kvalitet som Kundens egen maskinvare. Hvis den skadede maskinvaren ikke returneres til PayEx innen 5 dager etter mottak av byttedelen, beregnes daglige leiekostnader etter en pris som tilsvarer reparasjonsservicen. Forsikring av sendingen fra Kunden til PayEx er Kundens ansvar, og PayEx er likeledes ansvarlig for å forsikre sendinger til Kunden. PayEx Swap Service Centre finnes i Norge for land som ikke er med i EU, og i Sverige for alle andre land.

All maskinvare som skal repareres på grunn av skader forårsaket av Kunden, som definert av analysen i leverandørens reparasjonssenter, faktureres til Kunden for slik reparasjonsservice, siden maskinvaren i dette tilfellet ikke dekkes av garantien uavhengig av hvor gammel den er. Skader forårsaket av Kunden knyttes for eksempel til deler som har blitt eksponert for vann, fremmedlegemer som har blitt ført inn i delen, avbrudd av varsler og andre ansvarsbegrensninger definert i Tjenesteavtalen avsnitt 15.

## 12. Oppgradering eller oppdatering av PosPay Client og betalingsprogrammet

Oppgraderinger til PosPay Client og betalingsprogrammet skal implementeres av Kunden basert på planlegging og kommuniserte tidsfrister fra PayEx. PayEx informerer om slike oppdateringer minst én gang i året. Målet er å sikre at Kunden til enhver tid har optimal funksjonalitet, at relevante lover og forskrifter er oppfylt, og at alle endringer i markedet tas med i beregningen. Oppgraderinger kan også inneholde korrigering av feil. PosPay Client og betalingsprogrammet oppgraderes ved at PayEx sender nye programversjoner til Kunden som deretter har ansvar for å teste, godkjenne og implementere den oppgraderte PosPay Client, betalingsprogrammet og produktversjonen i kassesystemet i salgsavdelingen. Alle oppgraderingskostnader i forbindelse med dette er Kunden sitt ansvar.