

Tjenesteavtale

Merchant PosPay for PayEx

MediPay (20180905)

1. Formål

1.1

PosPay-betalingsystemet er ment for elektroniske betalingsløsninger, å tilpasse og strømlinjeforma behandling av betalinger for kunder som selger varer, tjenester og/eller innhold på internett og i andre elektroniske miljøer og/eller driver handel i butikker. PayEx utviklet PosPay-betalingsystemet for behandling av forskjellige typer betalingskort på det nordiske markedet. PosPay-betalingsystemet utgjør en del av PayEx-infrastrukturen. Drift og vedlikehold av PosPay-betalingsystemet utføres av PayEx i samsvar med betingelsene som legges frem i Vedlegg P2, SLA.

1.2

Kunden installerer PosPay-betalingsløsningen for debet- og kredittbetalingsmetoder på alle Kundens salgspunkter i markedet som er relevant for Kunden.

1.3

Denne tjenesteavtalen krever at:

Kunden har inngått en avtale med en innløser om innløsning av de relevante betalingsmetodene, og at avtalen er gyldig i hele den perioden som tjenesteavtalen omfatter.

For å unngå misforståelser skal verken innløser, behandlere eller kommunikasjonsleverandører, f.eks. internettleverandører, anses som underleverandører til PayEx, hvis ikke noe annet er spesifisert.

2. Definisjoner

Termene som brukes i tjenesteavtalen, skal ha betydningen som legges frem i rammeavtalen, hvis ikke noe annet angis i tjenesteavtalen. Eventuelle referanser til en lov eller lovfestede forskrifter i tjenesteavtalen skal anses å inkludere referanse til alle fremtidige endringer i nevnte lover eller forskrifter.

"Tilbehør" – stativer, batterier, kabler osv. som på en eller annen måte er knyttet/koblet til Hardware.

"Innløser" – en bank eller annen tredjepart som Kunden inngår en avtale med for innløsning av korttransaksjoner.

"Dokument" – håndbøker, brukerdokumentasjon og annet materiale i forbindelse med (i) betalingsprogram og (ii) PosPay Client inkludert dokumentasjonen som PayEx leverer for å muliggjøre kommunikasjon med PayEx og, ved behov, relevante tredjeparter.

"ECR" - Electronic Cash Register eller Point of Sale-system, et program som er nødvendig for å beregne beløpet som skyldes av en sluttkunde, og lagerstyring ved salgspunktet.

"Sluttkunde" – Kundens kunde som avslutter en avtale ved salgspunktet.

"Hardware" – betalingsterminaler som dekkes av tjenesteavtalen.

"Part/partner" – Kunden og PayEx.

"PosPay Client" – programvarekomponent som leveres av

PayEx og, ved behov, implementeres i Kundens ECR-system, enten det er installert på en lokal PC, sentral server eller en mobilenhet (iOS, Android eller Windows).

"PosPay Interface" – et programmeringsgrensesnitt (API) som leveres av PayEx, og der det er behov, implementeres av Kunden eller deres innleide tredjepart, som gir Kunden tilgang til PosPay Server fra PayEx.

"PosPay Server" – PosPay Server (unntatt produktet og PosPay Client) hvor behandlingen av transaksjonene som beskrives i denne tjenesteavtalen, blir gjort tilgjengelig. PosPay Server er sertifisert i samsvar med PCI DSS.

"Produkt" – Hardware og betalingsprogrammet, enten separat eller sammen, inkludert valgfritt tilbehør og/eller funksjoner som definert i bestillingsskjemaet. Bruk av enten frittstående, mobilt, stasjonært eller automatisk produkt defineres i bestillingsskjemaet.

"Utrulling" – etter en godkjent aksepttest og et pilotprosjekt installeres løsningen på alle salgspunkter i faktisk tjeneste.

"Salgspunkt" – fysisk butikk der Kunden tilbyr sluttkunden produkter og tjenester.

"Betalingsprogram" – Terminal-innebygd programvare i maskinlesbar objektkode (unntatt PosPay Client) som dekkes av produktet, og alle senere feilkorrigeringer og oppdateringer levert av PayEx i henhold til tjenesteavtalen.

"Payment Application Interface" – et programmeringsgrensesnitt (API) som leveres av PayEx, og der det er behov, implementeres av Kunden eller deres innleide tredjepart, som gir Kunden tilgang til PosPay Server fra PayEx.

"Service" – tilgang til PosPay Server, og/eller levering av PosPay Client, og/eller levering av produktet, og/eller behandling av transaksjoner som dekkes av tjenesteavtalen, og/eller PayEx-drift og -vedlikehold av PosPay-betalingsssystemet.

"Tjenesteavtale" – denne avtalen og tilhørende vedlegg.

"Område" – avtalte markeder.

3. Dokumenter og prioritert

3.1

De følgende vedleggene er en del av denne tjenesteavtalen. Vedleggene har følgende prioriteringsrekkefølge:

Vedlegg P1	Ansvarsområder
Vedlegg P2	SLA PosPay
Vedlegg P3	Produktbeskrivelse

PayEx har rett til å foreta nødvendige endringer på følgende dokumenter for å oppdatere med tilgjengelige produkter og tjenester.

- Vedlegg P3 Produktbeskrivelse

3.2

Hvis det skjer at denne Tjenesteavtalen og tjenesteavtalen for Reseller PosPay, inneholder motstridende betingelser, skal tjenesteavtalen for Reseller PosPay gjelde i første instans.

4. Avtalens omfang

PayEx skal levere tjenester i samsvar med denne avtalen.

Kunden har flere salgspunkter, som hvert leverer varer og tjenester. Kundens mål ved å inngå en Tjenesteavtale er å sikre en enhetlig teknisk infrastruktur for alle salgspunktene.

5. Produkter

Bestilling

Store bestillinger (kvantum angitt i Vedlegg P3 Produktbeskrivelse) for produkter skal være hos PayEx minst tjue (20) uker før planlagt levering, mens vanlige bestillinger per næringsdrivende skal være hos PayEx tre (3) uker før planlagt levering (hvis ikke noe annet angis).

Levering

PayEx skal levere produkter til adressen som angis av Kunden

Produktet leveres DDP (Incoterms ICC 2010), men med unntak av at Kunden godtar alle kostnader for frakt.

Aktivering av kundedata

Aktivering av kundedata krever at Kunden sender inn et korrekt utfylt bestillingsskjema.

6. Eiendomsrett uten forbehold

Hardware og/eller tilbehør forblir eiendommen til PayEx inntil det er betalt. Bruksretten overføres til Kunden ved levering. Hvis Kunden i stedet velger å leie Hardware og/eller tilbehør, forblir eiendomsretten for den relevante Hardware og/eller tilbehøret hos PayEx.

7. Garanti

7.1

PayEx garanterer at PayEx etter eget skjønn og i rimelig tid skal avgjøre å reparere, erstatte, kreditere eller refundere til Kunden prisen av en Hardware som anses å være ødelagt som et resultat av materialdefekter i utførelse eller materialer. Garantien krever at Kunden har informert PayEx om defekten umiddelbart fra leveringstidspunktet og innen garantiperioden på tolv (12) måneder etter levering. Denne garantien dekker ikke tilbehør (bortsett fra stativer) eller deler som ikke leveres av PayEx. Den dekker heller ikke feil eller defekter på grunn av omstendigheter som beskrives i avsnitt 15. I løpet av garantiperioden blir defekt Hardware reparert eller erstattet (defekte Hardware sendes til PayEx i samsvar med Vedlegg P2 SLA).

7.2

Hvis Kunden i stedet velger å leie Hardware, skal defekt Hardware repareres eller erstattes på de samme betingelsene som for kjøpt Hardware, uten begrensning av en garantiperiode.

7.3

Kunden skal på egen risiko og for egen kostnad levere Hardware til PayEx sine lokaler for reparasjon. PayEx skal betale kostnadene for retur av den reparerte Hardware til Kundens angitte adresse.

8. Kundens forpliktelser

PayEx' levering av tjenesten krever at Kunden oppfyller forpliktelsene sine i henhold til Tjenesteavtalen, inkludert, men ikke begrenset til:

- (a) å sikre at alle Kundens systemer som er integrert med PosPay-betalingsystem, oppfyller de gjeldende PCI SSC-kravene til enhver tid som beskrevet mer utførlig på https://www.pcisecuritystandards.org/security_standards/
- (b) strengt å følge prosedyrene som beskrives i PCI PA-DSS-implementeringsveiledningen (nåværende versjon tilgjengelig på <http://pim.payex.com/padss/>)
- (c) å inneha og vedlikeholde teknologien og programvaren som kreves for å muliggjøre at Kunden kan gjennomføre salg, og som er inkludert i det Kundens gjeldende ansvarsområde i henhold til Vedlegg P1 Ansvarsområder
- (d) å implementere nye versjoner av tjenester innen tretti (30) dager etter skriftlig melding fra PayEx, eller innen fristen som avtales av partene når som helst i samsvar med avsnitt 12 nedenfor
- (e) å sende skriftlig informasjon til PayEx om endringer i utvalget av innlødere, kortordninger eller andre tilgjengelige funksjoner innenfor rammeverket for denne avtalen

(f) å inngå og opprettholde avtaler med relevante tredjeparter, f.eks. innlødere og kortutstedere

(g) å levere kundedata som kreves for aktivering av PosPay, i henhold til utfylt bestillingsskjema.

(h) kontinuerlig å betale gebyrer til PayEx i samsvar med prislisen i rammeavtalen

(i) å godtgjøre PayEx hvis Kunden ikke oppfyller pliktene sine i henhold til Tjenesteavtalen når det gjelder direkte kostnader som en følge av dette

9. Tilgjengelighet og servicenivå

Tjenesten er tilgjengelig som beskrevet i Vedlegg P2 SLA.

10. Installering

Kunden er ansvarlig for installering av tjenesten i samsvar med PayEx Documents.

11. Kommunikasjon og sikkerhet

Kunden er ansvarlig for å beskytte, uten begrensninger, systemene, nettverkene og passordene sine og relevante deler av dokumentasjonen og produktet og PosPay Client mot tilgang av uautoriserte personer i henhold til skriftlige anvisninger og/eller instruksjoner som leveres av Kunden via PayPal, PCI SSC eller innløser. PayEx er ansvarlig for å sikre at den relevante delen av tjenesten oppfyller PCI SSCs krav til sikkerhet. Kunden garanterer at et tilstrekkelig nivå på sikkerheten opprettholdes i alle aktiviteter som gjennomføres. Kunden påtar seg også å informere PayEx umiddelbart hvis Kunden blir oppmerksom på at PCI SSC-kravene ikke innfris, og å informere PayEx om tiltak som iverksettes for å gjenopprette PCI DSS-sertifisert status. Data skal overføres i samsvar med PayEx-instruksjonene til enhver tid, og nye instruksjoner utstedes som angitt i avsnitt 12.

12. Merknader

Kommunikasjon mellom partene, bortsett fra saker som defineres i Vedlegg P2 SLA, skal sendes med vanlig post eller e-post til sales@payex.com. PayEx informerer Kundens 1. linjestøtteorganisasjon før de utfører endringer på PosPay-betalingsløsningen som kan tilskrives PayEx, før eventuelle slike endringer trer i kraft. Hvis det skulle komme endringer i PosPay-betalingsystemet som kreves av loven, offisielle bestemmelser, endringer i nasjonale eller internasjonale regelverk, endringer i tredjepartssystemer eller lignende omstendigheter, skal Kundens 1. linjestøtteorganisasjon informeres om dette umiddelbart, hvis en slik endring kan påvirke pågående produksjon og/eller funksjonalitet for tjenesten.

13. Varighet, avbrudd og effekt av avbrudd

13.1

Med mindre annet er uttrykkelig angitt i Rammeavtalen, gjelder følgende. Når det gjelder kjøp av Hardware og tilbehør, gjelder denne avtalen kontinuerlig fra tidspunktet da den signeres, med en gjensidig oppsigelsesperiode på seks (6) måneder fra mottak av skriftlig oppsigelse signert av en autorisert signatar.

13.2

Med mindre annet er uttrykkelig angitt i Rammeavtalen, gjelder følgende. Når det gjelder leie av Hardware og tilbehør, gjelder denne avtalen for en innledende periode på trettiseks (36) måneder fra signering ("Avtaleperioden"), og utvides deretter kontinuerlig med perioder på tolv (12) måneder av gangen, så sant varsel om avbrudd ikke har blitt gitt skriftlig i løpet av de siste seks (6) månedene før den gjeldende perioden utløper.

For leie av Hardware og tilbehør skal Kunden betale gebyr for

minimum trettiseks (36) måneder fra Hardware og tilbehøret sendes fra PayEx sine lokaler ("Leieperioden"). Hvis Kunden bestiller ytterligere Hardware og tilbehør i løpet av Avtaleperioden og Avtaleperioden ikke forlenges, skal Kunden betale gebyr for den gjenstående Leieperioden.

13.3

Når det gjelder avbrudd på denne avtalen, skal Kunden returnere Hardware og tilbehør som de har leid, innen fjorten (14) dager etter at avtalen opphører. Hvis Kunden ikke returnerer Hardware og tilbehør som de har leid, innen den angitte fristen, har PayEx rett til å fakturere Kunden i samsvar med prislisten i rammeavtalen. Kunden skal stå for utgiftene og risikoen knyttet til retur/levering av Hardware til PayEx sin angitte adresse.

14. Ansvarsbegrensninger

PayEx er ikke ansvarlig for avvik fra garantier eller feil eller defekter i tjenesten, inkludert, men ikke begrenset til produktet, som et resultat av

- (i) Kundens bruk og betjening av PosPay-betalingsystemet i strid med avtalen
- (ii) at Kunden ikke har fulgt instruksjonene fra PayEx på noe tidspunkt, inkludert, men ikke begrenset til, oppdatering av produktet og/eller PosPay Client til rett tid
- (iii) feil bruk, reparasjoner, tilpasninger, utvidelser eller endringer som utføres av Kunden, en representant eller tredjepart uten at de har fått skriftlig tillatelse fra PayEx på forhånd
- (iv) installasjon i et inkompatibelt miljø
- (v) en ulykke, plutselig strømsvingning eller ekstreme elektromagnetiske felt
- (vi) lynnedslag, vannskader, brann, innbrudd
- (vii) forekomst av ett eller flere av forholdene som beskrives i de generelle vilkårene i rammeavtalen, punkt 12 Force majeure
- (viii) feil eller defekter som kan tilskrives Kunden/salgspunktet eller sluttkunden

15. Immaterielle rettigheter og erstatningsansvar

15.1

Hvis ikke noe annet er uttrykkelig angitt, tilhører alle immaterielle rettigheter, inkludert, men ikke begrenset til, alt utstyr, programvare, programmer, metoder og systemer som er laget av eller levert av PayEx innenfor rammene for denne avtalen, PayEx. Partene godtar at ingenting forhindrer PayEx fra å levere programvaren eller tjenestene inkludert i løsningen, til en tredjepart.

15.2

PayEx innvilger Kunden en ikke-overførbar, ikke-eksklusiv rett til å bruke tjenestene i løpet av avtalens varighet. Bruksretten er i kraft så lenge Kunden oppfylder plikten om å betale gebyr.

15.3

Eiendomsrett, opphavsrett, patentrettigheter eller andre immaterielle rettigheter til systemer og programmer formulert av en part eller tredjepart, og som har blitt levert av parten, er eiendommen til den nevnte parten.

Eventuelle endringer i en parts immaterielle rettigheter innenfor rammene for denne avtalen, uavhengig av om de forekommer gjennom samarbeid mellom partene eller

uavhengig av én part, forblir eiendommen til nevnte part.

15.4

Partene beholder ingen rettigheter til varemerker eller andre immaterielle eiendomsrettigheter fra den andre parten eller en tredjepart som et resultat av denne avtalen, bortsett fra hvis dette angis tydelig nedenfor.

15.5

Kunden har ikke rett til å foreta endringer eller modifikasjoner på betalingsprogrammet eller PosPay Client uten tillatelse fra PayEx. Hvert part er ansvarlig for å innhente de nødvendige rettighetene til systemene, programmene og annet materiale som leveres av parten fra en tredjepart som innehar slike rettigheter.

15.6

PayEx har plikt til, på egen bekostning, å forsvare og holde Kunden skadesløs når det gjelder tap og kostnader som påføres Kunden som et resultat av påstander om at tjenesten eller produktet krenker en utenforstående parts rettigheter, med forutsetning om at

(a) Kunden gir PayEx informasjon om slike krav, (b) PayEx kan bestemme forsvaret mot en slik sak på egenhånd og gjennomføre forhandlinger om forlik eller ordning, og (c) Kunden gir PayEx informasjon og assistanse i rimelig grad.

Hvis det uten tvil viser seg at det har forekommet en overtredelse, skal PayEx så langt det er mulig, og etter eget skjønn, sikre at (i) de innhenter rettigheter for Kunden til å fortsette å bruke tjenesten eller produktet, eller (ii) de erstatter eller endrer den angjeldende tjenesten eller produktet slik at det ikke lenger er å anse som en overtredelse. Hvis det skulle skje at PayEx, til tross for deres beste innsats, ikke kan garantere Kunden retten til å bruke relevante tjenester eller produkter, eller til å erstatte eller endre dem, skal PayEx ha rett til skriftlig å avbryte den påvirkede partens lisens i henhold til denne avtalen, med en varselperiode på tretti (30) dager.

PayEx er ikke ansvarlig overfor Kunden for påstander om overtredelser basert på bruk av tjenestene eller produktene i kombinasjon med annet utstyr eller programvare som ikke er spesifisert eller anbefalt skriftlig av PayEx, hvis overtredelsen kunne ha vært unngått uten slik bruk

(ii) endringer på én eller flere deler av tjenestene eller produktene utført av Kunden eller en annen tredjepart, hvis kravet kunne ha vært unngått uten slik endringer

(iii) Kunden ikke installerer feilkorrigeringer eller oppdateringer i løpet av perioden som angis i avtalen, hvis kravet kunne vært unngått uten manglende installasjon

(iv) bruk av tjenester eller produkter på en annen måte enn det som angis i PayEx-instruksjonene, hvis kravet kunne vært unngått med slik bruk

(v) krav om at tjenestene eller produktene inkluderer bruk av protokoller som ikke eies av eller leveres av PayEx eller PayEx sine underleverandører, og som utgjør en overtredelse. I denne avtalens bruksområde er en "protokoll" et formelt sett med konvensjoner som styrer formatet og kontrollerer interaksjonen mellom kommuniserende funksjonseheter som regelmessig brukes i en sektor, og kan opptas gjennom et standardiseringsorgan. Eksempler på protokoller inkluderer Secure Sockets Layer (SSL) og Transport Layer Security (TLS). Avsnitt 15 utgjør den fullstendige forskriften om PayEx sitt ansvar hvis det fremkommer påstander om overtredelser. For å unngå misforståelser skal det angis at påstander om overtredelser knyttet til systemer, programmer og annet materiale som leveres av tredjeparter som ikke er underleverandører til PayEx,

inkludert, men ikke begrenset til, innlødere og behandlere,
ikke dekket av avsnitt 15.

Vedlegg P1:

Ansvarsområder

PayEx sine plikter og ansvarsbegrensning

- PayEx har ansvar for å sikre at Hardware som leveres av PayEx, har et fungerende logisk og fysisk grensesnitt (Ethernet, USB eller Bluetooth) som kommuniserer med Kundens ECR-system.
- PayEx har ansvar for å opprettholde en funksjon for transaksjonsmottak for å gjøre Kunden i stand til å utføre transaksjoner. Ansvar for mellom Kunden og dennes nettverksleverandør dekkes ikke av PayEx sine plikter.
- PayEx har ansvar for korrekt ruting av betalingstransaksjonene til den valgte Innløseren.
 - PayEx har ansvar for å vedlikeholde tilgangen til rapporteringsverktøy for avstemming av pengestrømmen.
- PayEx har ansvar for at det finnes en brukerhåndbok tilgjengelig som beskriver innholdet i leveransen, og hvordan du utfører korrekt installering av PED med tilkoblede kabler og mulige grensesnittalternativer. Hvis du mister brukerhåndboken til PayEx, kan du be om å få en ny, og den kan deles i elektronisk format.
- PayEx har ingen forpliktelser eller ansvar i forhold til leveransen av Vending machines fra tredjepartsleverandøren.

Kundens plikter og ansvarsbegrensning

- Kunden er ansvarlig for å implementere, samt vedlikeholde den fysiske forbindelsen til PosPay Client (uavhengig av om PosPay Client er installert lokalt på hver enkelt PC, sentralt i Kundens servermiljø eller på en mobil POS-enhet (iOS, Android eller Windows)).
- Kunden har ansvar for at forbindelsen mellom Salgpunktet og det lokale nettverket fungerer.
- Kunden har ansvar for å konfigurere korrekt ruting av nettverkstrafikken (over IP/VPN/MPLS/IPSEC eller et annet relevant alternativ) til PosPay-serveren.
- Kunden er sammen med den utvalgte Innløseren ansvarlig for styring av pengestrømmen.
- Kunden har ansvar for å etablere og fullt ut teste korrekt integrering av POS-/ECR-systemene med PosPay Client.
- Når PosPay Client er implementert, har Kunden ansvar for å sikre at miljøet der PosPay Client skal kjøre, oppfyller minstekravene som defineres når PosPay Client ble sertifisert mellom ECR-leverandøren og PayEx, deretter følgende relevante, testede og PayEx-godkjente tekniske oppdateringer på miljøet.

- Kunden har ansvar for å sikre at det finnes en nettverkskobling og/eller et strømuttak tilgjengelig til Hardware ved Salgpunktet.
- Kunden er ansvarlig for installasjonen og integrasjonen mellom PayEx sin Hardware og Vending maskinen, samt kassepunktet. Se kapittel 5 «Commissioning cards» i vedlegg P3 Produktbeskrivelse.
- Kunden har ansvar for regelmessig kontroll av Hardware plassert Salgpunktet deres, inkludert å se etter om Hardware har blitt endret eller skiftet ut på en ulovlig måte. Utskifting av Hardware utføres korrekt av Kunden eller en utvalgt Tredjeparts serviceorganisasjon som anerkjennes av Kunden. Registrering av mulig mistenkelige endringer på Hardware gjøres ved å sammenligne den fysiske Hardware installasjonen med beskrivelsen og bildene som vises i avsnittet «Content of delivery» og «Installation» i PayEx User Manual for Hardware.
- Kunden kan kontakte PayEx for å få en ny brukerhåndbok dersom det er behov for dette.
- Kunden er ansvarlig for å utstyre Hardware med et «PIN shield» som oppfyller kravene i PCI PTS, samt oppfyller krav fra nasjonale kort. Kunden er også forpliktet til å oppfylle nasjonale og internasjonale krav som, men ikke begrenset til, installasjon av «PIN shield» med en ikke-reflekterende overflate, høyden på Hardware (kortleser, tastatur, etc.) skal være i ett med overflatene rundt, etc.

Felles ansvarsbegrensninger

- Verken Kunden eller PayEx er ansvarlig for oppetid på Internett som muliggjør transaksjonstrafikk mellom PayEx og den utvalgte Innløseren. Forholdet mellom den utvalgte Innløseren og nettverksleverandøren dekkes ikke av denne avtalen.
- Hverken Kunden eller PayEx har på noen måte ansvar for nettverksforbindelsen mellom den valgte Innløseren og hver enkelt kortutsteder og/eller andre innløserer.

Vedlegg P2: SLA PosPay

1. Formål

Tjenestestandardavtalen (SLA) regulerer Kundens tilgang til tjenesten.

2. Definisjoner

I denne tjenestestandardavtalen 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 tjenestestandardavtalen.

"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 Tjenestestandardavtalen, skal ha betydningen som legges frem i Rammeavtalen, hvis ikke noe annet angis i SLA.

3. Overvåkning 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

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.

Vedlegg P3 – Produktbeskrivelse PosPay

1. Generell beskrivelse

Leveransen av PosPay-betalingsystemet fra PayEx består av Hardware, betalingsprogrammet pluss (ved behov) tilknyttet PosPay Client som støtter et integrert ECR-system, og en registrert profil i PosPay Server. Valgfrie tjenester eller andre komponenter som anses som tilbehør, dekkes ikke av produktbeskrivelsen i dette tillegget.

2. Hardware

Modellbetegnelsen til Hardware er definert av et delenummer gitt av Ingenico som er hardware-produzenten. Den faktiske Hardware som velges av Kunden, defineres i det spesifikke bestillingsskjemaet som sendes til order.pos@payex.com

Den følgende Hardware er tilgjengelig fra PayEx, med angitte delenummer eller nyere versjoner og angitte navn på bestillingsskjemaet:

Delenummer	Beskrivelse	Stor bestilling tilsvarer, eller overstiger, ant. hardware (Stor bestilling")	Navn på bestillingsskjema
IPP350-013-MYNT IPP350-029-PAYEX	inkludert innsynsbeskyttelse, kommunikasjonskabel og strømenhet, eller USB.	100	IPP350, med separat spesifisering av USB- eller LAN-kommunikasjon
iCT250-010-MYNT	inkl. strømenhet og Magic Box	50	
iWL251-003-MYNT	inkludert ladeenhet og strømkabler. Bruker separat Telco-abonnement til elektronisk kommunikasjon.	50	IWL251, selges vanligvis med Telco-service som obligatorisk tillegg
iWL252-002-MYNT	inkludert ladeenhet og strømkabler. Nettverkskabler medfølger ikke, men Bluetooth-kommunikasjons mellom enheten og terminalen er inkludert.	50	IWL252
iMP352-001-PAYEX	inkludert ladekabler	25	ISMP Companion
iMP352-002-PAYEX	inkludert ladekabler	25	ISMP i5
iMP550-002-PAYEX	inkludert ladekabler	25	iSMP3

All Hardware er klargjort til å fungere med programvareversjonen:

- EMV-kjerne: EMV DC30 V4.71 eller nyere
- Operativsystem: Telium versjon 9.3x eller nyere
- Betalingsprogram: PayEx Nordic Payment versjon 1.0.x eller nyere

Hvis ikke noe annet er avtalt mellom partene, er programvaren i Hardware som leveres fra PayEx, alltid de nyeste godkjente og sertifiserte programvareversjonene som er tilgjengelige fra PayEx.

3. Klientprogramvare for integrerte løsninger

Ved levering er programvaren PosPay Client tilgjengelig ved nedlastning og installasjon i et "relevant miljø" (oftest fra <http://pim.payex.com/> eller som avtalt med PayEx Support).

4. Generelt om betalingstjenester

Ved levering er hver enkelt bestilt Hardware-enhet registrert, aktiv og klar til bruk på PosPay Server.

Primærnøkkelen for hver Hardware er Merchant-ID kombinert med terminal-ID. Kunden tildeles en Merchant-ID som defineres av PayEx. Alle betalingstjenester som dekkes av leveransen, er koblet til en Merchant-ID hos PayEx. Dette inkluderer tilkobling til utvalgt(e) innløser(e), verdiskapende tjenester og rapporteringsverktøy. Ved behov er en nøkkel til aktivering av PosPay Client tilgjengelig for nedlastning ved levering, som en del av installasjonsprosessen.

5. Betalingstjenester spesifikt for fuel

Merchant-ID støtter at relevante og PayEx-godkjente tredjeparts terminaloperatører leverer Hardware og transaksjonstrafikken til PosPay Server som definert i serviceavtalen. Alle betalingstjenester som dekkes av leveransen, er koblet til en Merchant-ID hos PayEx. Dette inkluderer tilknytning til utvalgt(e) bensinkortinnløser(e), aktivering av produktbegrensninger og rapporteringsverktøy inkludert produktdetaljer som er nødvendige for bensinkort. Den utvalgte bensinkortinnløseren skal defineres av Kunden som en del av bestillings- og konfigurasjonsprosessen.