

Service Level Agreement voor directe eindklant

Begrippen – Definities - Voorwaarden

Titel	SLA directe eindklant
Release	3.2
Datum laatste wijziging	9 September 2015

Inhoudsopgave

1. Introductie	3
2. Achtergrond.....	3
3. Termen en Begrippen.....	4
4. Uitgangspunten & Voorwaarden.....	8
5. Service Level keuze	9

1. Introductie

Dit document beschrijft alle definities, termen, mogelijkheden, bepalingen en voorwaarden die behoren bij de Service Level Agreement (hierna: SLA) die een KLANT afsluit met LEVERANCIER (hier: Paqar B.V., een dochteronderneming van Payplaza Group b.v.).

2. Achtergrond

LEVERANCIER levert betaaloplossingen die altijd gekoppeld worden aan het Payplaza betaalplatform. Hiermee worden betaaltransacties gefaciliteerd tussen betaalterminal & ECR en de uiteindelijke acquirer & processor van de transactie. De keuze van o.a. betaalterminal, transactie processor en type cards die verwerkt moeten worden, worden vooraf bepaald door KLANT en/of haar toeleverende partij (kassa leverancier, reseller, etc.).

Conform de bijbehorende internationale regelgeving betreffende betaalterminals, betaalsystemen en betaaltransacties, faciliteert LEVERANCIER het Payment Management Systeem (PMS) en (indien van toepassing) Terminal Management Systeem (TMS).

KLANT krijgt toegang tot het Payplaza platform en PMS middels een Gebruik- en Software licentie, waarvoor een reguliere financiële compensatie is vereist –per aangesloten terminal- naar LEVERANCIER. Deze financiële compensatie is onderdeel van de SLA.

Dienstverleningen

LEVERANCIER levert ten behoeve van haar KLANT complete lifecycle management, passend bij de actuele markt- en klantsituaties en aansluitend op de technische achtergronden en internationale regelgevingen die mogelijk van toepassing zijn.

Het principe van dit lifecycle management en de details die er bij horen zijn weergegeven in de Service Level variaties die mogelijk zijn, in combinatie met de Termen en Begrippen, Uitgangspunten en Voorwaarden die in dit document zijn vastgesteld.

3. Termen en Begrippen

Bij de gehanteerde termen en begrippen horen de volgende definities:

1^e Lijn Support	Dit is de Helpdesk van LEVERANCIER waar KLANT naar toe kan bellen in geval van problemen. LEVERANCIER kan faciliteiten ter beschikking stellen aan KLANT (zoals PMS) om de vragen en potentiële problemen snel en adequaat op te kunnen lossen.
2^e Lijn Support	Dit is de Supportdesk van LEVERANCIER die door de KLANT haar eigen Helpdesk gecontacteerd kan worden in geval van problemen, waarbij de Helpdesk van de KLANT deze zelf niet kan oplossen. Contact opnemen is default per email support@payplaza.com ; alleen bij grote en/of urgente problemen telefonisch.
Betaalterminal	Een betaalterminal of PINpad (die als de veilige basis van een betaalterminal fungeert), welke voldoet aan de nationale en internationale regelgeving (PCI compliant).
Carry In	Dit betekent dat KLANT de hardware op lokatie van de LEVERANCIER aan biedt, op eigen kosten en risico t.a.v. transport.
DOA	Dead On Arrival, oftewel een betaalterminal (of andere hardware) die bij ontvangst bij KLANT defect blijkt te zijn.
Doorlooptijd	Dit is de totale tijd die nodig is bij het oplossen van een probleem situatie.
Garantie	<p>De door de fabrikant van de hardware bepaalde termijn waarbinnen defecten worden gerepareerd op kosten van de fabrikant, met als minimum de wettelijke termijn voor garantie. Garantie is gebaseerd o.b.v. "Carry in".</p> <p>Op alle door LEVERANCIER geleverde hardware geldt 1 jaar garantie, tenzij anders is vermeldt. Uitzondering: op batterijen, accu's en andere accessoires geldt een garantie termijn van 3 maanden.</p>
Gebruik- en software licentie	<p>Het recht van het gebruik van het Payplaza platform en –indien van toepassing- de speciale Payplaza software die in de gekoppelde betaalterminal of kassa zit en –indien van toepassing- een host-to-host koppeling met het Payplaza platform.</p> <p><i>Dit recht wordt uitsluitend verkregen door een financiële compensatie aan LEVERANCIER, als onderdeel van de SLA. Het niet tijdig (conform de geldende contractuele of Algemene Leveringsvoorwaarden van LEVERANCIER) betalen van de Gebruik- en software licentie kan er toe leiden dat de betaalterminal niet meer zal functioneren.</i></p>
(her)initialisatie	Een betaalterminal of PINpad wordt voor levering met verplichte Security sleutels geladen door LEVERANCIER. Na reparatie dient dit opnieuw te gebeuren.

Non repairable

Een product wat niet meer te repareren is wordt omschreven als een 'non repairable'. Een product is meestal 'non repairable' omdat de kosten van reparatie gelijk of hoger zijn dan de vervangingswaarde door een nieuw product.

Onderzoekskosten

Een defect product dient onderzocht en getest te worden. Enerzijds om het defect te analyseren en verifiëren anderzijds om een eventuele garantieclaim te beoordelen. Indien het geen garantie betreft en er wordt geen fout gevonden of een reparatie is niet mogelijk dan worden de gemaakte onderzoekskosten in rekening gebracht. Reparaties waarbij de reparatiekosten de vervangingskosten overschrijden worden niet uitgevoerd.

Oneigenlijk Gebruik

Dit is de oorzaak die resulteert in het niet meer gedeeltelijk, geheel of correct werken van de betaalterminal door bijvoorbeeld:

- overmacht, waaronder bijvoorbeeld -maar niet uitsluitend- sprake is bij vloeistofschade, vandalisme, diefstal of natuurinvloeden);
- verzekeringskwesaties (w.o. bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, sprake is bij vandalisme of diefstal);
- onoordeelkundig gebruik of door invloeden van buitenaf, waaronder bijvoorbeeld -maar niet uitsluitend- sprake is bij bedieningsfouten, statische lading, fouten in datacommunicatielijnen of spanningsvoorziening, defecte aan andere apparatuur of software het toepassen van inferieure, defecte of ongeschikte accessoires of verbruiksmaterialen.
- wijzigingen in of reparaties aan de terminals verricht of door KLANT -of derden in opdracht van KLANT;
- indien het geleverde voor andere dan normale bedrijfsdoeleinden wordt aangewend.

On site Support

Dit is ondersteuning van LEVERANCIER op lokatie van KLANT. Indien apart overeengekomen kan dit op een andere lokatie zijn, waaronder de lokatie waarop de betaalterminal staat (zoals de lokatie van de klant van KLANT).

Payplaza Betaal app

De Payplaza Betaal app is een app (o.b.v. IOS of Android) van LEVERANCIER, gebruik makend van de koppeling met het Payplaza platform, die het mogelijk maakt om een betaalopdracht te sturen naar een pinapparaat die is aangesloten aan het Payplaza platform. LEVERANCIER is verantwoordelijk voor correcte werking van deze app, verzorgt (indien nodig) daarvoor alle benodigde support en past deze app aan (indien nodig) t.g.v. wijzigingen aan het Payplaza platform en/of (inter)nationale regelgevingen.

Plug & Play

Dit zijn een reeks werkzaamheden van LEVERANCIER die er voor zorgen dat de betaalterminal compleet gebruiksklaar is voor KLANT en haar klanten. Deze werkzaamheden zijn o.a.:

- Laden van de juiste software
- Laden van de veiligheidssleutels (“security keys”)
- Configureren en personaliseren van de betaalterminal
- Opvoeren van de betaalterminal in TMS/PMS
- Testen van de betaalterminal
- Inpakken

PMS

Het Payment Management Systeem van LEVERANCIER. Hierin zijn alle data te vinden van de betaalterminals en transacties van de KLANT, inclusief de daarbij horende aansluitnummers, contractnummers met processors (indien van toepassing). Toegang tot het PMS kan onderdeel zijn van de SLA tussen KLANT en LEVERANCIER.

Productie

Alle werkzaamheden inclusief Plug & Play om er voor te zorgen dat de afgesproken dienstverlening door LEVERANCIER wordt ingevuld.

Repair Time Fixed

Dit is een vast bedrag dat KLANT betaalt per betaalterminal voor de werkzaamheden m.b.t. reparatie; dit is exclusief de eventuele benodigde vervangende onderdelen.
Er wordt onderscheidt gemaakt in werkzaamheden

Repair All-in

Dit zijn de arbeidsuren die besteed worden bij de reparatie van hardware en/of software, inclusief de eventuele benodigde vervangende onderdelen.

Reparatie werkzaamheden

Dit zijn de arbeidsuren die besteed worden bij de reparatie van hardware en/of software.

Replacement

Dit is een vervangende betaalterminal in geval een betaalterminal defect is, bij voorkeur van hetzelfde type. LEVERANCIER heeft het recht om de oorspronkelijke betaalterminal, na succesvolle reparatie, weer om te wisselen met de Vervangende betaalterminal.

Response tijd

Bij telefonische Support: De tijd tussen het moment waarop KLANT een storing meldt bij LEVERANCIER en het moment waarop LEVERANCIER actie neemt m.b.t. die melding om het probleem op te lossen.

Bij On Site Support: De tijd tussen het moment waarop KLANT een storing meldt bij LEVERANCIER en het moment waarop LEVERANCIER op lokatie is om het probleem aldaar op te lossen.

RMA

Return Material Authorization oftewel *Retourneren Met Autorisatie*.

Dit is de procedure inclusief bijbehorende formulieren die gevolgd wordt in geval van retour (willen) zenden van defecte betaalterminals (of andere hardware). Basis principe van RMA is een uniek referentie nummer dat ter identificatie aan de hardware & reparatie wordt gekoppeld.

Service Window	Het tijdsvenster waarin LEVERANCIER de ondersteuning levert aan KLANT.
TMS	Het Terminal Management Systeem van LEVERANCIER. Met dit systeem wordt de technische werking van dat merk betaal terminal gefaciliteerd, conform de geldende internationale regelgeving.
Transactie Management	Het door LEVERANCIER onderzoeken van (mogelijke) oneffenheden in de gegevens van de betaaltransactie en –indien van toepassing- de gekoppelde kassa. Transactie Management wordt uitgevoerd per email o.b.v. door de KLANT aangeleverde detail informatie.
Verzendkosten	Dit zijn de kosten voor het verzenden van hardware naar de gewenste lokatie van KLANT.
Voorrijdkosten	Dit zijn de kosten voor de KLANT om een monteur van LEVERANCIER op zijn lokatie te krijgen voor het oplossen van een probleem. Dit zijn NIET de kosten van reparatiewerkzaamheden en/of de tijd die de monteur dan nodig heeft op lokatie.

4. Uitgangspunten & Voorwaarden

Bij een af te sluiten SLA en aansluitend op de doelstelling van dit document, gelden de volgende uitgangspunten en Voorwaarden:

- LEVERANCIER streeft er naar een 100% up time te leveren voor het Payplaza platform, gedurende het gehele jaar (24 uur per dag, 7 dagen per week). In geval van incorrecte functionering en/of calamiteiten zal LEVERANCIER (als onderdeel van de Gebruiks- en software licentie) zorg dragen voor snelle en adequate oplossing van die probleemsituatie(s).
- KLANT levert alle benodigde gegevens aan LEVERANCIER welke nodig zijn voor het uitvoeren van het onderhoud (denk hierbij aan gegevens zoals NAW gegevens, terminal-ID; contactpersonen, openingstijden etc.).
- KLANT volgt de procedures van LEVERANCIER die ten gevolge van de SLA met LEVERANCIER van toepassing zijn, zoals (doch niet uitsluitend) RMA-procedure, Aanmelden van storingen, etc.
- Garantie en alle definities t.b.v. reparatie van defecte betaalterminals, zijn niet van toepassing bij Oneigenlijk Gebruik (*zie de definitie hiervan in hoofdstuk 3*).
- De maximale doorlooptijd van Reparaties bedraagt 20 werkdagen.
- De maximale doorlooptijd bij een DOA procedure bedraagt 5 werkdagen.
- On site Support is alleen van toepassing binnen Nederland, standaard binnen max. 24 uur, excl. op de Waddeneilanden (max. 72 uur).
- Repair All-In van toepassing op betaalterminals die maximaal 5 jaar oud en/of in gebruik zijn.
- Reparatie werkzaamheden die niet afgedekt zijn in een SLA, worden per uur in rekening gebracht.
- Replacement (vervangende terminal) is maximaal 2x per jaar, binnen 36 uur.
- Het actuele uurtarief dat van toepassing is bij reparaties wordt aan het begin van ieder jaar door LEVERANCIER vastgesteld. LEVERANCIER is gerechtigd het uurtarief jaarlijks te verhogen met een marktconforme indexatie.
- Geen onderdeel van de SLA zijn de levering van verbruiksmaterialen en accessoires, waaronder bijvoorbeeld -maar niet uitsluitend- inktlinten, journaalrollen en schoonmaakartikelen. Ook alle voorwaarden en bepalingen zijn hierop niet van toepassing.
- De SLA wordt per terminal per jaar vooruit gefactureerd, gerekend vanaf het moment van aflevering. LEVERANCIER zorgt voor een adequate rapportage betreffende deze afleveringen.
- De SLA wordt per terminal voor een periode van 3 jaar afgesloten. Indien geen opzegging van de SLA heeft plaatsgevonden en de betaalterminal wordt gebruikt, volgt een automatische verlenging van de SLA met één (1) jaar.

NOTE: Géén SLA = Géén functionerende betaalterminal

- Indien KLANT de rekening van een SLA niet tijdig betaalt (conform de geldende contractuele en/of Algemene Leveringsvoorwaarden van LEVERANCIER), als ook niet reageert op de aanmaning(en) van LEVERANCIER, heeft LEVERANCIER het recht de Gebruik- en Softwarelicenties die van toepassing zijn in te trekken, waardoor de functionaliteit en werking van de betaalterminal stopt.
- In geval van surseance, faillissement of soortgelijke situatie van KLANT, of het niet betalen van de SLA door KLANT:
 - Vervallen alle verplichtingen van LEVERANCIER die in deze SLA zijn bepaald;
 - Heeft LEVERANCIER het recht contact op te nemen met de eindgebruiker van de terminals (eind klant) en daar aparte overeenkomsten mee af te sluiten.
- Aanvullend op deze SLA gelden de Algemene Voorwaarden van LEVERANCIER. Bepalingen uit deze SLA prevaleren boven de bepalingen uit de Algemene Voorwaarden van LEVERANCIER.

5. Service Level keuze

KLANT kiest voor haar af te nemen Betaalterminals het volgende Service Level:

	SLA Basis	SLA Medium	SLA All-in
Gebruik- en Software licentie	Inclusief	Inclusief	inclusief
Support Services			
Helpdesk <i>Max. response tijd</i>	Inclusief 8 uur	Inclusief 4 uur	Inclusief 2 uur
Transactie Management <i>Max. response tijd</i>	Inclusief 48 uur	Inclusief 24 uur	Inclusief 24 uur
Service Window			
Ma – Vr	9.00 – 18.00	9.00 – 18.00	9.00 – 18.00
Koop avond	18.00 – 21.00	18.00 – 21.00	18.00 – 21.00
Za	9.00 – 17.00	9.00 – 17.00	9.00 – 17.00
Zo	X	X	9.00 – 17.00
Bij Reparatie			
Repair Time	Inclusief	Inclusief	Inclusief
Repair	Kostprijs	Kostprijs	Inclusief
Materials	Reparatie door fabrikant € 150	€ 150	Inclusief
Replacement	X	Inclusief	Inclusief
On site Support	X	X	Inclusief
Verzendkosten ¹	Inclusief	Inclusief	Inclusief

De **standaard prijs** voor deze SLA is per type Betaalterminal als volgt:

	SLA Basis	SLA Medium	SLA All-in
<i>terminal</i>	€ 99	€ 149	€ 225
Additioneel voor terminals buiten BeNeLux	€ 60	€ 60	€ 60
Additioneel voor support naar decentrale winkels i.p.v. naar HQ toe.	€ 60	€ 60	€ 60

- Prijzen zijn per terminal per jaar, exclusief BTW.
- De SLA wordt per terminal voor een periode van 3 jaar afgesloten. Daarna kunnen nieuwe SLA's worden afgesloten. *NOTE: Géén SLA = Géén functionerende betaalterminals.*
- Voor werkzaamheden die niet door een Service Level worden afgedekt, zijn de tarieven van LEVERANCIER (per 1 Januari 2015)
 - Uurtarief voor reparaties & onderzoek: € 70,-
 - Voorrijdkosten: € 65,-

¹ Verzendkosten zijn alleen inclusief in de BeNeLux.