

PaqarPay Service Level Agreement

Begrippen – Definities - Voorwaarden

| | |
|--------------------------------|---------------------|
| Titel | PaqarPay SLA |
| Release | 4.0 |
| Datum laatste wijziging | 01 Juli 2019 |

Inhoudsopgave

| | |
|---------------------------------------|----|
| 1. Introductie..... | 3 |
| 2. Achtergrond..... | 3 |
| 3. Termen en Begrippen..... | 4 |
| 4. Uitgangspunten & Voorwaarden | 8 |
| 5. Inhoud PaqarPay SLA | 10 |

1. **Introductie**

Dit document beschrijft alle definities, termen, mogelijkheden, bepalingen en voorwaarden die behoren bij de PaqarPay 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 betaalautomaat, kassa en de uiteindelijke transactieverwerker van de transactie. De keuze van o.a. betaalautomaat, transactieverwerker en type betaalkaarten die verwerkt moeten worden, worden vooraf bepaald door KLANT en/of haar toeleverende partij (kassaleverancier, reseller, etc.).

Conform de bijbehorende internationale regelgeving betreffende betaalautomaten, 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 Gebruiks- en Software licentie, waarvoor een reguliere financiële compensatie is vereist –per aangesloten betaalautomaat- naar LEVERANCIER. Deze financiële compensatie is onderdeel van de PaqarPay SLA.

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

3. Termen en Begrippen

Bij de gehanteerde termen en begrippen horen de volgende definities:

| | |
|---------------------------------------|--|
| Helpdesk | Dit is de Helpdesk van LEVERANCIER waar KLANT naar toe kan bellen in geval van potentiële verstoringen. LEVERANCIER kan faciliteiten ter beschikking stellen aan KLANT (zoals PMS) om de vragen en potentiële verstoringen snel en adequaat op te kunnen lossen. |
| Betaalautomaat | Een betaalautomaat die voldoet aan de nationale en internationale regelgeving (PCI), die gebruikt wordt in combinatie met het Payplaza betaalplatform voor het uitvoeren van een betaaltransactie. |
| Carry In | Dit betekent dat KLANT de hardware op locatie van de LEVERANCIER aanbiedt, op eigen kosten en risico met betrekking tot transport. |
| DOA | Dead On Arrival, oftewel een betaalautomaat (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 probleemsituatie. |
| Garantie | 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 op basis van "Carry in". Op alle door LEVERANCIER geleverde hardware geldt 1 jaar garantie, tenzij anders is vermeld. Uitzondering: op batterijen, accu's en andere accessoires geldt een garantietermijn van 3 maanden. |
| Gebruiks- en Software licentie | Het recht van het gebruik van het Payplaza platform en –indien van toepassing- de speciale Payplaza software die geïnstalleerd is op een gekoppelde betaalautomaat of kassa–indien van toepassing- een host-to-host koppeling met het Payplaza platform. <i>Dit recht wordt uitsluitend verkregen door een financiële compensatie aan LEVERANCIER, als onderdeel van de PaqarPay SLA. Het niet tijdig (conform de geldende contractuele of Algemene Leveringsvoorwaarden van LEVERANCIER) betalen van de Gebruiks- en Software licentie kan er toe leiden dat de betaalautomaat niet meer zal functioneren.</i> |

| | |
|----------------------------|--|
| (her)Initialisatie | Een betaalautomaat wordt voor levering met verplichte Security sleutels geladen door LEVERANCIER. Na reparatie dient dit opnieuw te gebeuren. |
| Non-repairable | Een betaalautomaat die niet meer te repareren is, wordt omschreven als een 'non-repairable'. Een betaalautomaat is meestal 'non-repairable', omdat de kosten van reparatie gelijk of hoger zijn dan de vervangingswaarde van een nieuwe betaalautomaat. |
| Onderzoekskosten | Een defecte betaalautomaat 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 | <p>Dit is de oorzaak die resulteert in het niet meer gedeeltelijk, geheel of correct werken van de betaalautomaat door bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none">• overmacht, waaronder bijvoorbeeld -maar niet uitsluitend- sprake is bij vloeistofschade, vandalisme, diefstal of natuurinvloeden;• onoordeelkundig gebruik of door invloeden van buitenaf, waaronder bijvoorbeeld -maar niet uitsluitend- sprake is bij bedieningsfouten, statische lading, fouten in datacommunicatie-lijnen of spanningsvoorziening, defecte aan andere apparatuur of software, het toepassen van inferieure, defecte of ongeschikte accessoires of verbruiksmaterialen;• wijzigingen in of reparaties aan de betaalautomaten 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 locatie van KLANT. Indien apart overeengekomen kan dit op een andere locatie zijn, waaronder de locatie waarop de betaalautomaat staat (zoals de locatie van de klant van KLANT). |

Plug & Play

Dit zijn een reeks werkzaamheden van LEVERANCIER die er voor zorgen dat de betaalautomaat 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 betaalautomaat
- Opvoeren van de betaalautomaat in TMS/PMS
- Testen van de betaalautomaat
- Inpakken en verzenden

PMS

Het Payment Management Systeem van LEVERANCIER die zorgdraagt voor de juiste routing van transacties naar de juiste transactieprocessor van de KLANT, Toegang tot een deel van het PMS, te weten de transactieportal, kan onderdeel zijn van de SLA tussen KLANT en LEVERANCIER.

Replacement

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

Response tijd

Bij telefonische Support: De tijd tussen het moment waarop KLANT een potentiële verstoring meldt bij LEVERANCIER en het moment waarop LEVERANCIER actie neemt met betrekking tot die melding om het probleem op te lossen.

Bij On Site Support: De tijd tussen het moment waarop KLANT een potentiële verstoring meldt bij LEVERANCIER en het moment waarop LEVERANCIER op locatie is.

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 betaalautomaten (of andere hardware). Het basisprincipe 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 de betaalautomaat gefaciliteerd.

**Transactie
Management**

Het op verzoek van KLANT onderzoeken van transactieresultaten en transactieverloop door LEVERANCIER. Transactie Management wordt uitgevoerd per e-mail op basis van door de KLANT aangeleverde detail informatie.

Verzendkosten

Dit zijn de kosten voor het verzenden van hardware naar de gewenste locatie van KLANT.

4. Uitgangspunten & Voorwaarden

Bij een af te sluiten PaqarPay 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 die 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 ten behoeve van reparatie van een defecte betaalautomaat, 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 maximaal 24 uur, excl. op de Waddeneilanden (max. 72 uur).
- PaqarPay SLA van toepassing op betaalautomaten die maximaal 5 jaar oud en/of in gebruik zijn.
- Reparatiewerkzaamheden die niet afgedekt zijn in de SLA, worden separaat in rekening gebracht.
- Replacement (vervangende terminal) is maximaal 2x per jaar.
- 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- batterijen, voedingen, kabels, stylus, bonrollen en schoonmaakartikelen. Ook alle voorwaarden en bepalingen zijn hierop niet van toepassing.
- De SLA wordt per betaalautomaat per jaar vooruit gefactureerd, gerekend vanaf het moment van aflevering.
- De SLA wordt per betaalautomaat voor een periode van 1 jaar afgesloten. Indien geen tijdige en schriftelijke opzegging (minimaal 1 kalendermaand voorafgaand aan einde contractperiode) van de SLA heeft plaatsgevonden en de betaalautomaat wordt gebruikt, volgt een automatische verlenging van de SLA met 1 jaar.

NOTE: Géén SLA = Géén functionerende betaalautomaat

- 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 Gebruiks- en Software licenties die van toepassing zijn in te trekken, waardoor de functionaliteit en werking van de betaalautomaat 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 betaalautomaten (eindklant) 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. Inhoud PaqarPay SLA

| | PaqarPay SLA |
|--|---------------------|
| Gebruiks- en Software licentie | Inclusief |
| Support Services | |
| Helpdesk <i>Max. response tijd</i> | Inclusief 2 uur |
| Transactie Management <i>Max. response tijd</i> | Inclusief 24 uur |
| Service Window | |
| Ma – Vr | 9.00 – 18.00 |
| Koopavond | 18.00 – 21.00 |
| Za | 9.00 – 17.00 |
| Zo | 9.00 – 17.00 |
| Vervangingservice | |
| Replacement inclusief reparatie, mits geen oneigenlijk gebruik <i>Max. response tijd</i> | Inclusief 24 uur |
| Transportservice | |
| Verzenden vervangend betaalautomaat | Inclusief |
| Garantiebepalingen | |
| Garantie op hardware | 12 maanden |
| Garantie op software | 6 maanden |
| Garantie op reparatie | 3 maanden |
| Bijzondere bepalingen | |
| <p>Oneigenlijk gebruik uitgesloten door: vloeistofschade, vandalisme, valschade, diefstal, verzekeringskwesties, onjuist gebruik, reparaties door derden, gebruik anders dan normale bedrijfsdoeleinden. In bovenstaande gevallen zal LEVERANCIER de kosten voor de vervangende betaalautomaat aan de KLANT doorbelasten</p> | |