

Bilaga 2 - Servicenivåavtal (SLA) PosPay (02/11/2017)

1. Ändamål

Servicenivåavtalet (SLA) reglerar Kundens tillgång till Tjänsten.

2. Definitioner

I detta SLA ska nedanstående termer ha följande betydelse:

Med "**Avbrott**" avses antalet timmar och minuter per månad då PayEx inte har någon anslutning till Kunden på grund av fel som är hänförliga till PosPay Server, enligt definition i Tjänsteavtalet.

Med "**Oplanerat avbrott**" avses ett Avbrott som inte är planerat.

Med "**Planerat avbrott**" avses ett Avbrott som Kunden har fått kännedom om i förväg i enlighet med detta Avtal och för vilket ingen ersättning betalas.

Med "**Tjänsten**" avses PayEx tjänst såsom den beskrivs, i förekommande fall, i Avtalet och dess tillhörande bilagor.

Med "**Tjänstens drifttid**" avses 24 timmar per dygnet, 7 dagar

i veckan, 365 dagar om året, minus Planerade avbrott.

Med "**Faktisk tillgänglighet**" avses Tjänstens tillgänglighet per månad minus eventuella Oplanerade avbrott för den relevanta månaden.

Termer som används i SLA ska ha den betydelse som beskrivs i Ramavtalet, om inte annat anges i SLA.

3. Övervakning och statistik

PayEx system övervakas genom interna systemkontroller. När kommunikationen mellan Kunden och PayEx system avbryts på grund av störningar registreras det och PayEx loggar statistik över föregående månads Avbrott.

4. Felkategorier och PayEx responstider

4.1. Nödsituation

Tjänsten är inte tillgänglig för Kunden på grund av ett fel som är hänförligt till PayEx system eller andra allvarliga störningar, t.ex. anslutningen till en tredjepartsleverantör fungerar inte av ett skäl som är hänförligt till någon faktor på PayEx sida, eller på grund av att reservsystemet är ur funktion. PayEx inleder felsökning så snart PayEx tekniker blir medvetna om ett fel eller informeras av Kunden via PayEx jourtelefon.

4.2. Störning

PayEx tjänst är tillgänglig för Kunden, men Kunden är medveten om långsamma responstider eller andra störningar som är hänförliga till en faktor på PayEx sida. PayEx kommer att inleda felsökning omedelbart eller senast nästa arbetsdag efter att Kunden har informerat PayEx om störningen.

4.3. Problem

Vid ett fel som skulle vara en nödsituation enligt paragraf 4.1 eller en störning enligt paragraf 4.2 kommer PayEx att börja arbeta med korrigerande åtgärder utan oskäligt dröjsmål antingen som provisorisk lösning eller via den ordinarie processen för systemförändring som genomförs under normal kontorstid.

4.4. Informationsfel

Fel som inte påverkar Tjänstens tillgänglighet, t.ex. kosmetiska fel osv. De kommer att hanteras i samråd med Kunden och användas i framtida lanseringar.

5. Planerade avbrott

PayEx kommer att informera Kunden minst 7 arbetsdagar före ett Planerat avbrott. Den kontaktperson som utses av Kunden kommer att informeras via e-post. Meddelandet kommer att innehålla information om det Planerade avbrottets omfattning och mellan vilka tider avbrottet kommer att ske.

PayEx planerar Planerade avbrott när belastningen i PayEx system är som lägst.

6. Informationskanaler och mötesformer

I händelse av ett Oplanerat avbrott kommer PayEx att informera Kunden, via antingen e-post eller telefon, så snart som möjligt efter att PayEx har blivit medveten om det Oplanerade avbrottet. Om Kunden, efter en skälig intern kontroll, upptäcker ett Oplanerat avbrott måste Kunden kontakta PayEx support eller ringa PayEx jourtelefon.

7. Ansvarsbegränsning

Avbrott som är hänförliga till en faktor på Kundens eller en tredje parts sida, t.ex. en internetleverantör (ISP) eller banker, processorer eller andra systemleverantörer som inte är underleverantörer till PayEx, är inte föremål för ersättning enligt detta SLA.

8. Support

Kunden har ett avtal om 2nd linjens support med PayEx till följd av detta avtal. 2nd linjens support från PayEx är tillgänglig till Kundens egen operativa systemavdelning via e-post eller telefon normala vardagar, måndag till fredag från 08.00 till 19.00 och normala lördagar från 10.00 till 16.00.

1st linjens support (från kunden eller en tredje part) inkluderar följande funktioner:

Mottagande och registrering av supportärenden

Felsökning för fel begränsat till fel i betalterminal eller API-programvara från PayEx.

En överföring av ett supportärende till PayEx 2^a linjens support måste innehålla följande information och skickas till följande e-postadress: support.pos@payex.com

Supportärenden som ska föras över till PayEx 2:a linjens support måste inkludera följande:

1. Handlarnummer
2. Slutkontrollnummer
3. IP-adress för slutkontroll
4. Eventuellt ärendenummer för leverantör av slutkontroll
5. Datum och tid när felet inträffade
6. Bifogad pppclient.log (i förekommande fall)
7. Bifogad pppcomserver.log (i förekommande fall)
8. Typ av fel och felbeskrivning
9. Namn på den person som rapporterar felet
10. E-postadress till den person som rapporterar felet

9. Installation och utbildning

Kunden måste erbjuda installation och utbildning för Tjänsten. Installationsinstruktioner och en användarmanual måste medfölja PayEx leveranser.

PayEx måste erbjuda Kundens personal tillfredsställande utbildning i en session i PayEx lokaler i Stockholm eller Oslo och därigenom tillhandahålla Kunden kompetent vidareutbildning.

10. Garanti och reparationer av Hardware

Under garantiperioden enligt paragraf 7 i Tjänsteavtalet är PayEx ansvarigt för att reparera sådana delar eller komponenter som visar sig ha ett tillverkningsfel (se även paragraferna 14 och 15 i Tjänsteavtalet). Kunden måste säkerställa att den defekta Produkten skickas till PayEx reparationsverkstad. Frakt och fraktkostnader ingår inte i garantiåtagandet och kostnaderna för att transportera en felaktig Hardware mellan Kunden och PayEx vilar på Kundens ansvar.

Felaktiga Hardware ska skickas till PayEx på följande adress:

(för Kunder utanför Norge)

PayEx Sverige AB

Att: POS Lager Mellangatan 16B

621 88 Visby (Sverige)

(för Kunder i Norge)

PayEx Norge AS

Att: POS Logistikk Kongens gate 6

0153 Oslo (Norge)

Garantin kan inte föras över till en ny ägare i samband med att äganderätten till Produkten förs över.

11. Utbytespool och service av Hardware

Om inte annat avtalas ska standardservicen av Hardware inkludera en Reparationstjänst som definieras på följande sätt:

Reparationstjänst: Hardware som byts ut på grund av ett oidentifierat fel skickas till PayEx för vidare analys och reparation. Hardware som skickas för reparation ska returneras inom 50 dagar efter ankomsten till PayEx adress för felaktig Hardware. Reparationstjänsten ska prissättas i Ramavtalets prislista, och med ett separat pris för Kundskada.

Kunder som samtycker till att använda PayEx Utbytestjänst ska få en tjänst enligt följande:

24 h Utbytestjänst: PayEx ska skicka ersättande Hardware till Kunden, normalt inom 24 timmar efter mottagandet av en utbytesorder under kontorstid (måndag till fredag). Utbytestjänsten inkluderar en ersättande Hardware av motsvarande ålder och kvalitet som Kundens egen Hardware. Om den felaktiga Hardware inte returneras till PayEx inom 5 dagar efter mottagandet av utbytes-Hardware ska den dagliga hyreskostnaden beräknas till ett pris som motsvarar Reparationstjänsten. Försäkring av leveranser från Kunden till PayEx vilar på Kundens ansvar, och PayEx är även ansvarig för att säkerställa leveranser till Kunden. PayEx Utbytescenter finns i Norge för icke-EU-länder och i Sverige för alla andra länder.

Hardware som behöver repareras på grund av Kundskada enligt definition i en analys på leverantörens reparationscenter ska faktureras Kunden för denna Reparationstjänst, eftersom Hardware i det här fallet inte omfattas av garantin oavsett ålder. Kundskada kan exempelvis vara att Hardware exponeras för vatten, främmande föremål förs in i Hardware, utlösta larm och andra ansvarsbegränsningar som definieras i paragraf 15 i Tjänsteavtalet.

12. Uppgradering eller uppdatering av PosPay Client och Betalningsapplikationen

Uppgraderingar av PosPay Client och Betalningsapplikationen måste implementeras av Kunden baserat på planering och kommunicerade tidsfrister från PayEx. PayEx ska kommunicera en sådan uppdatering minst en gång per år. Målet är att säkerställa att Kunden alltid har optimal funktionalitet, att relevanta lagar och krav alltid är uppfyllda och att alla förändringar på marknaden beaktas. Uppgraderingar kan också innehålla buggfixar. PosPay Client och Betalningsapplikationen uppdateras genom att PayEx skickar nya programvaruversioner till Kunden, som i sin tur är ansvarig för att testa, godkänna och implementera den uppdaterade PosPay Client, Betalningsapplikationen och Produktversionen i slutkontrollsystemet i försäljningsavdelningen. Alla uppdateringskostnader i samband med detta ska betalas av Kunden.