

## Allmänt

Beskrivning och allmänna villkor för tjänstepaketet för drift, nätverksanslutning, service, support och övervakning.

Detta gäller icke-Volvohandlare (kallas kund nedan). Beskrivningen för Volvohandlare finns i ett separat dokument.

Med tvättkunder nedan avses kunders kunder som nyttjar systemen för tvättar, spolarvätska, drivmedel och liknande.

## Leveransomfattning

Kanard levererar tjänsten att administrera kort och betalningar såsom Volvokort och/eller Kreditkort med mera i personbilstvättar, lastbilstvättar, GDS-hallar, dammsugare, grindar, vatten+luft-skåp och spolarvätskeautomater med mera. I detta ingår även kostnads- och intäcksadministration för interna tvättar, samt rabatt och bonussystem.

I en leverans ingår dels utrustningen (till exempel kontoautomat) samt driften av denna. Tjänstepaketet för drift beskrivs nedan.

## Detta ingår i tjänstepaketet

- Gemensam driftsmiljö, som till exempel:
  - Central loggning av händelser, där driftsfel och eventuella kundproblem kan spåras och analyseras.
  - Central backup av transaktioner och statistik från tvättserverar.
  - Centrala system är redundanta och i vissa fall trippelredundanta.
  - Nyckel och PPL-distribution för bankkort
- Centrala applikationsfunktioner, som till exempel:
  - Register för individuella tvätttyper styrda per kort.
  - Register för att kunna hantera förbetalda tvättar och bjudtvättar.
  - Register för att kunna hantera trohetssystem typ "tvätta fyra gånger och få femte gratis".
  - Register för att hantera kampanjkoder
- Telefonsupport och e-mailsupport för samtliga produkter.
- Övervakning av nätverk och tvättmaskiner, kontoautomater, tvättserverar, tvätthallsportar, manipulationslarm, inbrottslarm och frysvakter.
- Nödvändiga uppgraderingar av programvaran i kontoautomater, tvättserverar och annan utrustning från Kanard.
- Fjärrkonfiguration av utrustningen vid ändringar. Till exempel:
  - Ändrade funktioner i kontoautomat
  - Ändringar av ansluten tvättutrustning
  - Omprogrammering av tvättprogram
  - Byte IP-nummer, lokalt eller centralt
  - Byte nätverksskrivare
  - Ändring av användare
- Kanard håller även andra funktioner för att höja driftsäkerheten i nätet.
- Kanard håller reservdelslager för alla kontoautomater tillverkade från 1991 och framåt.
- Kanard kan leverera magnetkort (engångskort, underhållskort mm) till alla kontoautomater tillverkade från 1991 och framåt.

- Kontinuerlig programutveckling som återförsäljarna får ta del av inom programmet för programuppgraderingar.
- När nya korttyper introduceras införs de automatiskt i systemen.
- Kontinuitet. Alla nya funktioner som införs kan även användas på all gammal utrustning.  
Till exempel kör de kontoautomater som installerades 1992 idag den allra senaste programversionen som kan ta Bank- och Kreditkort samt använda centraliserad förladdning.
- Kanard arbetar aktivt med att hålla utrustningen hacker- och virussäker.
- Kanard arbetar aktivt med att hålla nät och utrustning PCI DSS-godkända. PCI-DSS är bankernas och kreditkortsföretagens säkerhetskrav för att få behandla kort och kortnummer. PCI-DSS-kraven har bland annat medfört:
  - Byte till godkända routrar.
  - Direktanslutna och loggande inbrottslarm för centrala system.
  - Ny nätarkitektur med nya servrar för web och central tidgivning.
  - Regelbunden säkerhetsrevision utförs.
  - Succesivt införande av manipulationslarm på alla kunders system för att förhindra möjlighet till stöld av kortnummer (så kallad "skimming").
- Kanard har regelbundet översyn av systemen för att kunna åtgärda kommande problem innan kunderna eller tvättkunderna ens märker något.
- Kanard administrerar ett program för att byta ut utrustning (framför allt hårddiskar) när de börjar närma sig slutet på sin livstid. Detta för att minimera risken för haveri. Bytet sker på ett sådant sätt att det inte blir något driftsstopp på tvättutrustningen, eller att någon statistik eller andra data förloras.
- Kanard håller en supporttekniker tillgänglig för telefonrådgivning.
- Kanard har rikstäckande service på platsen eller använder ett utbytessystem. (Hårdvaran täcks ej av serviceavgiften utanför garantitiden.)
- Förberedd möjlighet för Kanard att upprätta reservvägar för data-kommunikationen från kunden till Kortuppsamlare vid driftsstopp i ordinarie nät.
- Planering och utvärdering av framtida systemförändringar i samarbete med Kortuppsamlare och Banker.
- Kanard arbetar aktivt för att tvättanläggningarna skall ha ett enhetligt och förutsägbart tjänsteutbud, vilket medför att tvättkunden får en enhetlig tvättupplevelse med trygghet som följd.
- Nödvändiga arbeten för att upprätthålla systemen ingår.
- Prioriterad service vid driftsstopp.
- Rabatterad servicekostnad vid övriga arbeten.
- 100 standardmagnetkort per år ingår.
- Kanards gemensamma nätverksaccess till kundnäten.
- Licenser för använd programvara ingår.
- Omkonfigurering av återförsäljarnas utrustning i samband med skiftning mellan operatörer, till exempel från Telenors till Telias nät.

## Kundens skyldigheter

När behov finns av ändringar av datanätet, kontosystemet eller andra delsystem som Kanards levererade utrustning är beroende av, så skall endera kunden beställa dessa ändringar av till exempel Inlösande bank, Betalväxel eller Internetleverantör enligt Kanards instruktioner, eller befullmäktiga Kanard AB att beställa dessa ändringar i kundens namn.

När nya funktioner införs eller befintliga funktioner ändras, vare sig det är på Kanards eller kundens initiativ, så skall både den nya eller ändrade funktionen, samt systemet som helhet testas av kunden innan systemet får tas i bruk igen. I de fall Kanard utfärdar testinstruktioner skall dessa följas.

Om avvikelser upptäcks av kunden, endera vid rutinmässig egenkontroll eller vid daglig drift, skall dessa omedelbart rapporteras skriftligt till Kanard.

## Kostnader och betalning

Kostnaden för detta tjänstepaket beräknas per månad och kontoautomat eller motsvarande.

Kostnaden räknas om varje år efter totala faktiska kostnader. Den har inte behövt höjas sedan detta infördes 2007 eftersom fler och fler ansluter sig och delar på de fasta kostnaderna.

En spolarvätskeautomat (typ WC) räknas som en halv kontoautomat.

En kortläsare för Dammsugning, Vatten+Luft, Grind med mera räknas som en fjärdedels kontoautomat.

Betalning skall ske senast 30 dagar efter fakturadatum. Om betalning inte sker efter en påminnelse är detta skäl för förtida uppsägning.

## Avtalstid och uppsägning

Anslutning till något av tjänstepaketen är obligatoriskt för utrustning som är nätverksansluten. Utan anslutningen fungerar inte utrustningen och tjänsterna.

Avtalstiden räknas från drifttagning av nätverksansluten utrustning eller från 07-01-01 vilket som kommer senast.

Serviceavgiften beräknas månadsvis avrundat till närmaste månadsskifte vid start. Faktureringen sker därefter kvartalsvis i förskott. Efter överenskommelse kan det ändras till halvårsvis i stället.

Uppsägning kan ske till ett månadsskifte med minst 30 dagars uppsägningstid för båda parter. För utrustning ansluten efter 11-03-01 gäller en minimitid på 12 månader (bindningstid) för kundens uppsägning.

Uppsägning skall ske skriftligt.

Om serviceavgift är fakturerad för en period som slutar efter avtalets upphörande så krediteras mellanskillnaden av Kanard.

Dessa allmänna villkor gäller som bindande avtal efter godkännande av kunden. Kunden godkänner avtalet genom att börja använda utrustningen eller genom att betala en faktura för ett tjänstepaket.

Ett skriftligt avtal mellan Kanard och kunden har företräde före dessa allmänna villkor.

## Förtida uppsägning

Part har rätt att säga upp avtalet till omedelbart upphörande

- om endera parten i väsentlig mån åsidosatt sina skyldigheter enligt avtalet och inte vidtagit rättelse, där så är möjligt, inom fjorton dagar efter skriftlig underrättelse från den andra parten. Detta inkluderar bristande betalning trots att påminnelse har skickats.

- om andra parten försätts i konkurs, ställer in sina betalningar, upptar ackordsförhandling, inleder företagsrekonstruktionsförfarande, träder i likvidation eller eljest på skälig grund kan anses ha kommit på obestånd.

- om utrustningen från Kanard varaktigt har tagits ur drift eller om dess styrda utrustning varaktigt har tagits ur drift.

Även vid förtida uppsägning gäller att serviceavgift skall betalas för innevarande månad plus en kalendermånad och eventuell bindningstid gäller.

## Ansvarsbegränsning

Kanard administrerar korthanteringens åt kunden och är inte på något sätt part i, eller på annat sätt delaktig i betalningsströmmar mellan kunden och kundens tvättkunder.

Kanards ansvar är alltid begränsat till värdet av den under året av Kanard fakturerade serviceavgiften till kunden.

Part har endast rätt till ersättning för direkta skador som motparten orsakat genom fel eller försummelse och äger således inte rätt till ersättning för indirekta kostnader, skador eller förluster, såsom utebliven vinst, kostnader som blivit onyttiga eller andra följskador.

## Hårdvarugaranti

Kanard lämnar 2 års garanti på materiel och installation, samt 3 månaders garanti på service, reparation och extra programvara. Vid fel på grund av felaktig installation så korrigeras felet på platsen under garantitiden. Vid garantianspråk på demonteringsbar del vid fel som inte innebär driftsstopp skickas en utbytesdel att bytas av kunden eller servicerepresentant. Den utbytta delen skall returneras till Kanard inom den kortaste tiden av 30 dagar eller garantitidens kvarvarande del.

Vissa slitagedelar är undantagna. Slitagedelar är till exempel färgband, pappersrullar, touchskärm, magnetkort, tonhuvuden i magnetkortsläsare och kontaktdon i chipkortsläsare.

För komponenter från Verifone gäller deras garantiregler och servicerutiner.

För att garantin skall gälla krävs att utrustningen har använts på avsett sätt och att underhållsinstruktionerna har följts, samt att ingen faktura ställd till kunden av Kanard är förfallen.

## Inlösen av kreditkortstransaktioner

Som tilläggstjänst kan Kanard även agera PSP (payment service provider) med Volvofinans Bank som inlösare. Då tillkommer följande:

Till tjänstepaketet kommer tjänsten PPL-server att tilläggas.

Det tillkommer ett tillägg till månadsavgiften för Tjänstepaket.

Provisioner för olika korttyper kommer att dras av från utbetalningarna enligt Volvofinans prislista. Kanard gör inga ytterligare avdrag.

Utbetalningar av inkomna medel sker cirka var tjugonde dag. Efter att redovisning har inkommit från Volvofinans sker avstämning och avräkning. Vid fel i avstämningen måste felet hittas och rättas innan medlen kan utbetalas. Vid årsavstämning eller slutavstämning kan handläggningstiden bli längre.

Möjligheten finns också att anordna självhämtning av medel mot en tilläggsavgift.

Vid faktura från Kanard till kunden som är förfallen och där påminnelse har skickats samt vid slutavräkning har Kanard rätt till likvid för fakturan från utbetalningsmedel.

Beslut om ändringar av regler eller tillämpning kan komma från Swedbank eller Volvofinans. Dessa ändringar kan inte Kanard lastas för.

Om en kreditkortstransaktion blir reklamerad av tvättkunden eller att clearingen (betalningen) inte går igenom är det en sak mellan kunden och tvättkunden. Kanard kan inte hållas ansvarig för detta. Det vill säga kunden tar risken för kreditkortstransaktionerna.

Dokumentnr K8127