**عقد تقديم خدمة دفع إلكترونية**

**فيما بين الموقعين أدناه:**

**الفريق الأول**: **شركة موبايل انتريم كومباني رقم 2 ش.م.ل**.، المسجلة في السجل التجاري في بيروت تحت رقم /1000382/. ممثلة في هذا العقد **برئيس مجلس الإدارة – المدير العام** **السيد سالم العيتاني والمدير المالي السيدة نبال متى سلامة (فيما يلي: "الشركة")**

الفريق الثاني: ..................................... المسجّل في السجل التجاري في بيروت برقم 11347........................................................، مركزه الرئيسي في:

...................................... (فيما يلي: "مقدم الخدمة").

**المقدمة:**

تتولى الشركة تشغيل الشبكة الخليوية الثانية في لبنان لصالح ولحساب الدولة اللبنانية،

وهي في هذا السياق تعمد الى اطلاق **خدمات** تمكن مشتركي الشبكة الخلوية الثانية من دفع وايفاء التزاماتهم الى الشركة بواسطة البطاقات المصرفية وذلك كما يلي:

1. الخدمة الأولى تمكن مشتركي الشبكة الخلوية الثانية في الخطوط الثابتة (postpaid)، من تسديد فواتير إشتراكاتهم وإتصالاتهم الخلوية اما مسبقاً (دفعة على الحساب) قبل تاريخ استحقاق الفواتير الشهرية واما بتاريخ استحقاق هذه الفواتير عبر موقع الشركة الالكتروني والتطبيق الإلكتروني الخاص بها
2. الخدمة الثانية تمكن مشتركي الشبكة الخلوية الثانية في الخطوط الخلوية المدفوعة سلفاً (Magic) من تسديد بدل إعادة تعبئة هذه الخطوط عبر موقع الشركة الالكتروني والتطبيق الإلكتروني الخاص بها.
3. الخدمة الثالثة تمكن **زبائن** الشركة والمشتركين من شراء جميع الخدمات والمنتجات التي تقدمها الشركة بما في ذلك دفع فواتير الخطوط الثابتة وتعبئة الخطوط المسبقة الدفع وذلك عبر POS Machines في مراكز البيع التابعة لها.

وهي لهذه الغاية قد أطلقت مناقصة بتاريخ ............................ حيث فاز مقدم الخدمات بأفضل عرض من أجل تقديم الخدمات موضوع العقد،

صرح مقدم الخدمة بأنه يتولى إدارة وتسديد قيمة العمليات التي تتم بواسطة بطاقات الإئتمان/ الدفع عبر الإنترنت،

عرض مقدم الخدمة على الشركة بالنسبة الى الخدمات المذكورة أعلاه، منح التراخيص وإجراء عمليات التعريف(Authentication) والادارة والتسديد الآمن للعمليات (Payment Gateway Solution) التي سوف يتم اجراؤها عبر الإنترنت على موقع الشركة الإلكتروني والتطبيق الإلكتروني الخاص بها بالإضافة إلى مراكز البيع التابعة لها (POS machines) واستيفاء قيم العمليات لصالح الشركة ولحسابها وذلك وفقاً للمتطلبات التقنية المرفقة بالعقد الحاضر كجدول رقم (1) ،

وافقت الشركة على عرض مقدم الخدمة كما جاء اعلاه ووفقاً لاحكام وشروط هذا العقد،

وعليه،

تم الاتفاق بين الفريقين بالرضى والقبول المتبادلين على ما يلي:

**المادة الأولى:** **المقدمة والمرفقات:**

تعتبر مقدمة هذا العقد ومرفقاته جزءاً لا يتجزأ منه ومتممة له.

**المادة الثانية: تعريفات**:

تعتمد التعريفات المبينة في هذه المادة بنصها الحرفي وهي غير قابلة لاي تفسير او استنتاج الا في معرض بيان موضوع وسبب الموجب و/او موضوع وسبب هذا العقد.

1**) يقصد بعبارة "مقدم الخدمة":** ......................... الذي سوف يتولى منح التراخيص وإجراء عمليات التعريف والادارة والتسديد الآمن للعمليات (Payment Gateway Solution) التي سوف يتم اجراؤها عبر الإنترنت على موقع الشركة الإلكتروني والتطبيق الإلكتروني الخاص بها بالإضافة إلى مراكز البيع التابعة لها واستيفاء قيمة العمليات لصالح الشركة ولحسابها، التي تتم بواسطة بطاقات الائتمان / الدفع "ماستركارد إنترناسيونال و/أو فيزا إنترناسيونال و/أو غيرها من المؤسسات الدولية والصادرة عن أي مصرف محلي أو دولي".

2**) يقصد بعبارة "الشركة":** شركة موبايل انتريم كومباني رقم 2 ش.م.ل. التي تتولى تشغيل شبكة الهاتف الخلوي رقم 2 لحساب الدولة اللبنانية ولها لهذه الغاية صلاحية التوقيع على العقد الحاضر.

3**) يقصد بعبارة "المؤسسة الدولية":** فيزا إنترناسيونال و/أو ماستركارد إنترناسيونال و/أو أي مؤسسات أخرى.

4) يقصد بعبارة "**المصرف المصدر"/المؤسسة المالية المصدرة":** أي مصرف/اية مؤسسة مالية في لبنان/الخارج يصدر/تصدر بطاقة الائتمان / الدفع.

5) يقصد بعبارة **"البطاقة المصرفية":** بطاقة الائتمان/ الدفع الصادرة عن أية مؤسسة مالية أو عن أي مصرف في لبنان أو الخارج.

6) يقصد بعبارة "**صاحب البطاقة/اصحاب البطاقات":** حامل/حاملي بطاقة الائتمان/ الدفع الصادرة عن أية مؤسسة مالية أو عن أي مصرف في لبنان أو الخارج.

7) يقصد بعبارة **"المشترك/ المشتركين":** أصحاب الخطوط الخلوية الثابتة(Postpaid) وأصحاب الخطوط الخلوية المدفوعة سلفاً (Prepaid) التابعة للشبكة الخلوية الثانية.

8) يقصد بعبارة **"العملية/العمليات الإلكترونية":** الإيفاء/الدفع بواسطة بطاقة الإئتمان وذلك الكترونياً عبر الإنترنت على موقع الشركة الإلكتروني أوالتطبيق الإلكتروني الخاص بها أو في مراكز البيع التابعة لها.

9) يقصد بعبارة **" الخطوط الخلوية" ) (Postpaid:** الخطوط الخلوية الثابتة**.**

10) يقصد بعبارة **"الخطوط الخلوية" (Prepaid ):** الخطوط الخلوية المدفوعة سلفاً.

11**)** يقصد بعبارة **"حساب الشركة** **المصرفي":** حسابات الشركة بالدولار الأميركي وباللبناني المذكورة في المادة الرابعة ادناه المفتوحة لدى المصرف من أجل تلقي وإيداع قيم العمليات الإلكترونية محسوماً منه عمولة مقدم الخدمة.

12**)** يقصد بعبارة **"المنصة الإلكترونية"** جميع البرامج المعلوماتية المعتمدة من قبل مقدم الخدمة لمنح التراخيص وإجراء عمليات التعريف والتسديد الآمن للعمليات عبر الإنترنت من أجل إجراء عملية إيفاء الفاتورة الشهرية أو الدفع المسبق للخطوط الخلوية (Postpaid) و/ أو دفع بدل إعادة التعبئة للخطوط الخلوية Prepaid و/أو الدفع عبر الـ POS machines في مراكز البيع التابعة للشركة.

13) يقصد بعبارة **"نظام الدفع الإلكتروني":** دفع وإيفاء للعمليات بواسطة بطاقات الائتمان/ الدفع على شبكة الإنترنت.

14) يقصد بعبارة **“قيمة كل عملية"/"قيم العمليات":** القيمة التي سوف تسدد لحساب الشركة بعد أن يستوفي مقدم الخدمة منها عمولته المحددة في الجدول رقم (3) المرفق بهذا العقد والذي يشكل جزءاً لا يتجزأ من هذا العقد.

**المادة الثالثة: آلية استعمال الخدمة**

حدد الفريقان الآلية والمراحل التي تتم بموجبها وعبرها العملية وذلك كما يلي:

تتم العملية الكترونياً وذلك عبر دخول صاحب البطاقة الى موقع الشركة الالكتروني [www.touch.com.lb](http://www.touch.com.lb) أو إلى التطبيق الإلكتروني التابع للشركة أو إلى أحد مراكز البيع التابعة لها من أجل امكانية تحويله إلى المنصة الالكترونية التابعة لمقدم الخدمة لغايات الدفع والإيفاء.

1. \* بالنسبة الى الخطوط الخلوية الثابتة (**Postpaid)** **- الخدمة الاولى**، يجري إثبات عملية إيفاء قيمة الفاتورة أو الدفع المسبق بموجب إيصال الكتروني يظهر على الموقع الإلكتروني أو عبر التطبيق الإلكتروني التابع للشركة أو عبر أحد مراكز البيع التابعة لها ويكون بمثابة إيصال رقمي بالعملية الألكترونية المنفذة ويتضمن :

* رقم الإيصال.
* رقم الخط الخلوي الثابت(Postpaid) الخاص بالعملية المنجزة.
* رقم العقد الخاص بالخط الخلوي الثابت (Postpaid).
* تاريخ ووقت عملية الإيفاء أو الدفع المسبق.
* قيمة الفاتورة الشهرية ( في حال إيفاء فاتورة شهرية).
* القيمة المدفوعة.

1. \*بالنسبة الى الخطوط الخلوية المدفوعة سلفاً **– الخدمة الثانية**، يجري إثبات عملية دفع بدل إعادة التعبئة بموجب رقم تسلسلي يظهر على الموقع الإلكتروني أو عبر التطبيق الإلكتروني التابع للشركة أو عبر أحد مراكز البيع التابعة لها ويكون هذا الرقم بمثابة إيصال رقمي بالعملية الألكترونية المنفذة ويتضمن:

* رقم الإيصال.
* رقم الخط الخلوي المدفوع سلفاً.
* تاريخ ووقت إعادة التعبئة.
* القيمة المختارة لإعادة التعبئة.
* القيمة المدفوعة.

III.\* الخدمة الثالثة: يجري إثبات عملية دفع بدل شراء الخدمات والمنتجات على إختلافها في أحد مراكز البيع التابعة للشركة عبر الـ (POS machines) بموجب إيصال مطبوع.

**المادة الرابعة: موجبات مقدم الخدمة:**

**1.4: منح التراخيص وإجراء عمليات التعريف والادارة والتسديد الآمن للعمليات**(Payment Gateway Solution)

1.1.4: يتعهد مقدم الخدمة بأن يؤمن الى مشتركي الشركة في الشبكة الخلوية الثانية حاملي بطاقة إئتمان/دفع التراخيص التي تمكنهم من استعمال اي من الخدمات المحددة في مقدمة هذا العقد أعلاه وذلك عبر المنصة الالكترونية، من ضمنها:

1- تسديد قيمة فاتورة شهرية او اكثر تعود الى خط خلوي(Postpaid) او اكثر من خطوط شبكة الهاتف الخلوي رقم (2) اما مسبقاً ( دفعة على الحساب) قبل تاريخ استحقاق الفواتير الشهرية واما بتاريخ استحقاق هذه الفواتير.

2- تسديد بدل إعادة تعبئة أو أكثر يعود الى خط خلوي أو أكثر في الخطوط الخلوية المدفوعة سلفاً. أدرجت فئة بطاقات إعادة التعبئة وأسعارها في الجدول رقم (2) المرفق بهذا العقد.

2.1.4: تعهد مقدم الخدمة بأن يأخذ جميع التدابير اللازمة والضرورية المتوفرة والتي يراها مناسبة وذلك ضمن إمكانياته التقنية لمنع إستعمال أية بطاقة دفع/إئتمان بصورة غير مشروعة. يعتبر "إستعمال غير مشروع" إستعمال لبطاقة إئتمان/دفع مسروقة أو مفقودة أو مزورة أو منتهية الصلاحية أو منتفية المؤونة كلياً أو جزئياً. ولا يكون مقدم الخدمة مسؤولاً عن أي ضرر ناتج عن الإستعمال غير المشروع للبطاقة بسبب خطأ أو إهمال حامل البطاقة.

3.1.4: تعهد مقدم الخدمة والتزم على كامل مسؤوليته بأن يؤمن خدمته موضوع هذا العقد، وذلك يومياً بصورة مستمرة طيلة 24/24 ساعة، ما خلا حالات القوة القاهرة والخارجة عن إرادة مقدم الخدمة المحددة في المادة 12 من هذا العقد.

**2.4**: **استيفاء قيم العمليات لصالح الشركة ولحسابها:**

1.2.4: تعهد مقدم الخدمة، باعتباره المخول الوحيد في هذا العقد في إجراء عمليات التعريف والادارة والتسديد الآمن للعمليات، بان يستوفي وبأن يحصل لصالح ولحساب الشركة وبشكل فوري، قيم جميع العمليات الناتجة عن استعمال اصحاب البطاقات لاي من الخدمات المحددة في هذا العقد. وعلى هذا الاساس تم فتح حسابين مصرفيين باسم الشركة يتم تحديدهما لاحقاً بكتاب على حدة يخصص كل حساب من اجل استيفاء وايداع قيم العمليات الناتجة عن كل خدمة من الخدمات المذكورة في هذا العقد. ويتم تحويل المبالغ الى هذه الحسابات بنفس العملة التي تم إستيفاء قيمة الفاتورة على أساسها.

2.2.4**:** تعهد مقدم الخدمة بأن يسدد الى الشركة كامل قيمة جميع العمليات بعد إقتطاع عمولة مقدم الخدمة. يتحمل مقدم الخدمة وحده أية عمولات أو خلافه قد تترتب على عمليات الإيداع في الحسابات المصرفية التابعة للشركة بما في ذلك تلك التي قد تترتب لأي شخص ثالث معني بالنشاط المصرفي والمالي.

3.2.4: تعهد مقدم الخدمة، فوراً وحكماً وتلقائياً، بأن يحول شهرياً، في نهاية كل شهر كامل المبالغ المودعة في الحسابات المشار اليها في البند 1.2.4 اعلاه، وذلك الى حساب الشركة المصرفي المفتوح لدى احد المصارف اللبنانية، على ان تحدد الشركة لمقدم الخدمة بموجب كتاب على حدة (يشكل جزءاً لا يتجزأ من هذا العقد)، رقم هذا الحساب المصرفي ونوعه واسم وعنوان المصرف والفرع المفتوح لديه الحساب. تعهد مقدم الخدمة وضمن بان لا يترتب على الشركة اية عمولات عن هذه التحاويل، اذ ان جميع هذه التحاويل سوف تتم مجاناً دون اية اعباء مالية من اي نوع كان على الشركة، ويتم تحويل المبالغ الى هذا الحساب بنفس العملة التي تم إستيفاء قيمة الفاتورة على أساسها.

**3.4**: **وسيلة التحقق والمراقبة:**

1.3.4: تعهد مقدم الخدمة بأن يؤمن فور توقيع هذا العقد للشركة ومجاناً موقعين إلكترونيين من أجل تمكينها في أي وقت ويومياً من الإطلاع:

- على حركة الحسابات المصرفية المفتوحة المذكورة في 1.2.4

- على كافة العمليات الالكترونية التي تجري إنفاذا لهذا العقد، بتواريخ حصولها وناتجها المالي (قبل اقتطاع مقدم الخدمة لعمولته)، ونتائج العمليات .

تقارن الشركة حركة الحسابات مع العمليات الألكترونية اليومية المدرجة في الموقع الألكتروني، وفي حال الاختلاف يعمد الفريقان إلى تصحيح الاختلاف ضمن مهلة يومين.

2.3.4: يضمن مقدم الخدمة سرية الموقعين وأمنهما وعدم تمكن أي شخص من اختراقهما، وذلك ضمن وسائل الحماية المتوفرة والمعتادة لدى امقدم الخدمة.

3.3.4: تعهد مقدم الخدمة بأن يزود الشركة دورياً في نهاية كل شهر بكشف حساب شهري يبين بوضوح:

1. كامل قيمة العمليات.
2. نسبة العمولة التي تقاضاها مقدم الخدمة خلال الشهر لحسابه الخاص من مجموع العمليات الناجزة والتامة عن الخدمات ضمن كامل الشهر.

**المادة الخامسة: : أتعاب مقدم الخدمة**

**1.5:** يستحق لمقدم الخدمة عن كل عملية يجريها صاحب البطاقة على الموقع الإلكتروني أو عبر التطبيق الإلكتروني التابعين للشركة أو عبر أحد مراكز البيع التابعة لها عملاً بهذا العقد، العمولة المحددة في الجدول رقم (3) المرفق بهذا العقد والذي يشكل جزءاً لا يتجزأ منه، ولا يمكن تعديل هذه العمولة إلا بإتفاق الفريقين الخطي.

**2.5:**  يستوفي مقدم الخدمة هذه العمولة ويقتطعها فور إتمام كل عملية.

**المادة السادسة**: **موجبات الشركة**

**1.6:** تتعهد الشركة بان تزّوّد مقدم الخدمة بالتفاصيل المتعلقة بعنوان موقع الإنترنت الإلكتروني (URL) الذي تنوي الشركة إدراجه في نظام الدفع الإلكتروني التابع لمقدم الخدمة.

**2.6:** تتعهد الشركة بأن تبلّغ مقدم الخدمة مسبقاً عن أي تغيير من أي نوعٍ كان أو تغيير لعنوان موقع الإنترنت العائد الى الشركة كما ولدى أي تغيير مهم قد يطرأ على مضمون هذا الموقع أو الخدمات المقدمة في هذا الموقع.

**3.6:** تتعهد الشركة بأن تبيّن لمقدم الخدمة مستوى السلامة المستخدم للموقع الإلكتروني العائد لها، علماً أن مستوى السلامة الأدنى هو SSL 256 bits.

**4.6:** تتعهد الشركة بأن تبلّغ مقدم الخدمة خطياً بأي نزاع مع صاحب البطاقة وذلك ضمن مهلة 48 ساعة من تاريخ حصول النزاع.

**المادة السابعة:** **الإعتراض على العمليات Chargeback/Retrieva**l

يتعهد مقدم الخدمة بان يحقق وبان يعالج أية مشكلة قد تطرأ بخصوص بطاقة الإئتمان/الدفع، وبما قد يرد من اعتراضات يقدمها أصحاب البطاقات، ويتعهد مقدم الخدمة بمعالجة هذه الاعتراضات وذلك وفقاً للمتطلبات التقنية المرفقة بالعقد الحاضر كجدول رقم (1) ولا تعتبر الشركة مسؤولة عن أي خسارة مباشرة أو غير مباشرة قد تلحق بصاحب البطاقة ناجمة عن أي خلل أو خطأ في نظام الدفع/التسديد عبر الانترنت إلا إذا كان الخطأ ناجم عن عطل أو خلل في موقع الشركة الإلكتروني أو في التطبيق الإلكتروني التابع لها.

في حال قام صاحب البطاقة بالإعتراض على أي عملية Chargeback، تتعهد الشركة بان تزود مقدم الخدمة بالمستندات المتوافرة لديها العائدة للعملية المجراة، وذلك عبر إرسال نسخة عنها الى مقدم الخدمة خلال مهلة أقصاها 12 يوماً من تاريخ العملية.

في حال قام صاحب البطاقة بطلب نسخة عن أي عملية Retrieval، تتعهد الشركة بتزويد مقدم الخدمة بالمستندات المتوافرة لديها العائدة للعملية المجراة من قبل حامل البطاقة وذلك عبر إرسال نسخة عنها الى مقدم الخدمة خلال مهلة أقصاها 15 يوماً من تاريخ الإعتراض.

وتتعهد الشركة بأن تقدم الى مقدم الخدمة كل مساعدة ممكنة لديها يطلبها هذا الأخير لإنهاء وحل أي نزاع ينتج بمعرض تنفيذ هذا الإتفاق.

**المادة الثامنة:** **العلامة التجارية**

**1.8:** لا يجوز لأي فريق من الفريقين استعمال أية حقوق في اسم الفريق الآخر والمؤسسات الدولية أو شعارها أو خدماتها أو علاماتها التجارية أو اسمها التجاري أو اسم موقعها أو عنوان موقع الإنترنت أو أي علامة أخرى أو التطبيق الإلكتروني الخاصين بالفريق الآخر أو بالمؤسسة الدولية ("العلامات") من دون الحصول على موافقة هذا الأخير (الفريق الآخر أو بالمؤسسة الدولية) الخطية والمُسبَقة.

**2.8:** في حال منح الموافقة على هذا الاستعمال، فينتهي هذا الاستعمال للعلامات فور انتهاء مدة هذا العقد او فسخه أو في حال ورد طلب من المؤسسة الدولية بالتوقف عن هذا الاستعمال.

**المادة التاسعة:** **السرية**

يلتزم الفريقان بموجب السرية في كل ما يتعلق بهذا العقد وتنفيذه المباشر وغير المباشر وفي كل ما قد يصله من مستندات و/أو معلومات أثناء وبمناسبة العمل بهذا العقد.

تعتبر سرية جميع المعلومات و/أو المستندات التي يطلع عليها و/أو يحصل عليها أي من الفرقاء أثناء و/أو بمناسبة تنفيذ هذا العقد، سواء حصل عليها هذا الفريق شفهيا او خطياً، الكترونياً بواسطة الاقراص المدمجة او بأية وسيلة اخرى الكترونية أو غيرها، وذلك ما لم يصرح خطياً الفريق المزود بالمعلومات بعكس ذلك.

لا يحق لأي من الفريقين الإفشاء الى أي طرف ثالث بشكل مباشر أو غير مباشر عن أية معلومات إلا بعد الحصول على موافقة الطرف الآخر المسبقة ، كما لا يسري موجب السرية على أي من التالي:

* أي قرار قضائي صادر عن مرجع مختص.
* وزارة الإتصالات اللبنانية.
* الوكلاء والموظفين والممثلين والمتعاقدين مع أي من الفريقين.

**المادة العاشرة: فسخ العقد.**

يعتبر العقد الحاضر مفسوخاً حكماً وعفواً وتلقائياً ودون الحاجة إلى أي إنذار ودون ترتب أي مسؤولية على الشركة في حال تحقق إحدى حالات الفسخ المحددة في المادة 33 من قانون الشراء العام رقم 244/2021 مع حق الشركة بالتعويضات المنصوص عليها في المادة المذكورة.

**المادة الحادية عشر: الضمانات**.

تعهد مقدم الخدمة بأن يقدم إلى الشركة بعد سبعة ايام من تاريخ توقيع هذا العقد كفالة مصرفية صالحة طيلة مدة سريان هذا العقد من تاريخ اصدارها، تدفع غب طلب الفريق الأول بمبلغ وقدره /1,000,000/ د.أ. (مليون دولار أميركي) (Fresh) صادرة عن أحد المصارف اللبنانية أو الأجنبية المصنفة (BBB) وما فوق لصالح الفريق الأول تكفل وتضمن بالتكافل والتضامن مع مقدم الخدمة طيلة مدة سريان هذا العقد، حسن تنفيذ مقدم الخدمة لموجباته وفقاً لهذا العقد. في حال نفذت الشركة الكفالة المذكورة كلياً أو جزئياً، يتعهد مقدم الخدمة، في مهلة أقصاها ثلاثة ايام من تاريخ تنفيذ الكفالة المصرفية الكامل أو الجزئي، بإعادة قيمة الكفالة المصرفية المنفذة كلياً أو جزئياً الى الحد الأقصى لقيمتها كما هي محددة أعلاه عبر تسليم الشركة المستند الصادر عن المصرف (مصدر الكفالة المصرفية) الذي يثبت إلتزام هذا الأخير مجدداً بالكفالة المصرفية بحدها الأقصى.

وقد أرفق الفريقان بهذا العقد نموذج عن الكفالة المصرفية المذكورة أعلاه بمثابة جدول رقم (4).

**المادة الثانية عشر: القوة القاهرة**

من المتفق عليه أن لا مسؤولية على اي من الفريقين تجاه الفريق الآخر في حال تعذر عليه تنفيذ موجباته بموجب هذا العقد إذا نتج ذلك بشكل مباشر أو غير مباشر عن عطل في أجهزة الكومبيوتر أو روابط النقل أو أي ظروف خارجة عن إرادة مقدم الخدمة أو الشركة (حسب الحالة) أو وكلائهم أو المتعاقدين من الباطن بما في ذلك على سبيل الذكر لا الحصر: الحريق، الانفجارات، الكوارث الطبيعية، عدم توفر المعدات، انقطاع أو تغيير التيار الكهربائي.

**المادة الثالثة عشر:** مدة العقد

**يعمل بهذا العقد لمدة أربع سنوات تبدأ من تاريخ توقيعه.**

**المادة الرابعة عشر:** **الضرائب والرسوم**

يتحمل كل فريق ما قد يتوجب عليه قانوناً على هذا العقد من ضرائب ورسوم.

**المادة الخامسة عشر:**

كل خلاف أو نزاع حول تنفيذ أو تفسير هذا العقد يكون من اختصاص محاكم بيروت.

**المادة السادسة عشر:** **التبليغات**

في كل ما يتعلق بهذا العقد، اتخذ كل فريق محل إقامة له وفقاً للعنوان المذكور في أول هذا العقد.

**المادة السابعة عشر: التنازل عن العقد:**

للشركة الحق بان تتنازل و/أو أن تتفرغ عن هذا العقد فقط لمصلحة الدولة اللبنانية أو أي شخص ثالث تعينه الدولة اللبنانية ليحل محل الشركة في إدارة وتشغيل سير شبكة الهاتف الخليوي، وذلك دون الحاجة الى إعلام مقدم الخدمة و/أو الى إبلاغه و/أو الى موافقته المسبقة. ينتج التنازل/التفرغ حكماً وعفواً جميع مفاعيله القانونية فور توقيعه وتسري لصالح المتنازل له وعليه، جميع الحقوق والموجبات والشروط والأحكام التي يرعاها العقد الحاضر دون الحاجة الى أية معاملة أو إجراء.

**المادة الثامنة عشر: مكان وتاريخ توقيع العقد:**

حرر هذا العقد ووقع من الفريقين في بيروت بتاريخ --/--/---- على نسختين أصليتين بيد كل فريق نسخة عنه للعمل بها عند الاقتضاء.

|  |  |
| --- | --- |
| **شركة موبايل إنتريم كومباني رقم (2) ش.م.ل**  **سالم العيتاني**  **رئيس مجلس الإدارة المدير العام**  **التوقيع:**  **نبال متى سلامة**  **المدير المالي**  **التوقيع:** | **شركة...............** |

**جدول رقم (1)**

**Technical Requirements**

**Payment Gateway Solution**

****

**Table of Content**

[A. Transaction Security 12](#_Toc154732110)

[B. Transaction Processing 12](#_Toc154732111)

[C. Financial Processing and Funds Settlement 14](#_Toc154732112)

[D. Reporting Requirements 14](#_Toc154732113)

[E. Transaction Visibility 14](#_Toc154732114)

[F. Analytics and Dashboards 15](#_Toc154732115)

[G. Project Delivery & Deployment 15](#_Toc154732116)

[H. Technical and Business Support 15](#_Toc154732117)

[I. Documentation 16](#_Toc154732118)

[J. References 17](#_Toc154732119)

[K. Training 17](#_Toc154732120)

MIC2 is seeking proposals from prospective Payment Gateway Solution Providers for the deployment and integration of a full fledge, internationally accredited state-of-the-art Payment Gateway Solution in terms of security, functionality and manageability to enable customer payment acceptance over MIC2 online platforms (Mobile App and Website) and/or in-store.

The successful proposer shall provide at a minimum a solution encompassing the following Technical Requirements:

# Transaction Security

The proposer is responsible for ensuring that appropriate organizational, procedural, and technical controls are in place to safeguard MIC2 and customer information.

* The proposer must provide certification of compliance with Payment Card Industry (PCI) standards:
* The proposer must ensure the security, confidentiality, and integrity of electronic personal data and personal information by meeting all PCI requirements
* The proposer must demonstrate how it will prevent interception and manipulation of data during transmission to and from any server
* The proposer must demonstrate how it will prevent unauthorized access to electronic personal data or personal information or any other data from any public or private network
* No customer electronic personal data will be stored within MIC2 billing system
* The proposer must demonstrate that the notification of Touch platform either from its server or from the client browser cannot be forged or hacked: Meaning, it is not possible for a 3rd party to forge a notification request to let Touch system think that a transaction was successful while the payment was actually declined or never happened.

# Transaction Processing

* Payments: The proposed solution must be capable of supporting Credit/Debit Cards and digital wallets.
* Payment Method: The proposed solution should allow for payments from all the following vendors/platforms: AmEx, Visa and MasterCard
* Payment Platforms (required): The proposer must demonstrate that payments can be made via the following platforms:
  + Web (PC –based)
  + Mobile APP (Mobile Device)
* Transactions and maintenance operations can be processed through: Merchant's page, Redirection, MOTO, Recurring.
* Capability to integrate with touch shopping carts/E-commerce platform (optional)
* Payment platform will notify Touch platform from dedicated servers with fixed IPs about the result of the transaction. The notification will be retried several times between the 2 platforms in case of network disconnection.
* The Payment platform will provide an API to Touch that allows it to query the outcome of any transaction.
* The Payment platform can redirect the customer browser to a configurable success / failure pages on Touch web site and securely provide the result of the transaction
* Payment Platforms (optional): The proposer should demonstrate capabilities for also providing / integrating payments for the following platforms:
  + POS (Regular/Wireless/Contactless): Ability to provide Point of Sale terminals that accept all card types as well as the latest payment options to process and sell MIC2’s products and services such as, but not limited to, Invoice Payment and eVoucher as a print-out or direct top-up.
  + Kiosks: Ability to integrate with kiosks that accept Credit/Debit Cards and that should be fully integrated with the proposer’s solution and have proof of existing successful integrations to process and sell MIC2’s products and services such as, but not limited to, Invoice Payment and eVoucher as a print-out or direct top-up.
* Tokenization: The proposed solution must be capable of supporting tokenization for protecting sensitive data and prevent Credit/Debit Card fraud, ideal for "Recurrent Payment" and "Easy Checkout" features and payment thru IVR.
* Fraud Management System: The proposed solution should be 3-D secure and have a robust fraud management system that streamlines fraud screening while achieving the right balance between maximizing sales and reducing fraud losses
* Transaction Fees: The proposer must present a schedule of transactions fees associated with each payment platform (online or in-store) based on Local cards USD/LBP or International cards USD.
  + Transaction fees must outline a comprehensive breakdown linked to each payment method. The breakdown must specifically detail the fees associated with Local cards in USD/LBP currency or International cards USD per payment platform (online or in-store) and transaction type:
  + Postpaid invoice payment Local cards USD/LBP
  + Postpaid invoice payment International cards USD
  + Prepaid e.recharge Local cards USD/LBP
  + Prepaid e.recharge International cards USD
  + POS Local cards USD/LBP
  + POS International cards USD
  + The system should allow MIC2 to decide to either absorb or pass processing fees onto the customer or even support the hybrid approach where MIC2 might absorb a portion of the processing fee and pass on the remaining part to the customer.
* Convenience Fees: The processor must present a schedule of convenience fees (Flat or percentage) that would be associated with each vendor payment option and payment platform listed above. The system should allow MIC2 to decide to either absorb or pass processing fees onto the customer or even support the hybrid approach where MIC2 might absorb a portion of the processing fee and pass on the remaining part to the customer.
* Real Time Processing:
  + The proposed solution should be able to authorize Credit/Debit Card transaction in real time
  + The proposed solution must be able to transmit complete payment details back to MIC2 billing system real time
  + The proposed solution must generate alerts in case of transaction processing metrics exceed or drop below specific thresholds (ASR, latency…).
  + The proposed solution should maximize uptime by ensuring redundant processing capability in the event of a hardware or network issue.
  + The proposed solution should support sending notifications to customer and touch based on success/failure of purchase/authorization/capture/refund.

# Financial Processing and Funds Settlement

* Deposits to Bank:
  + All funds must be settled in MIC2’s accounts immediately upon transaction completion.
  + All transactions / payments received through Cards issued from Lebanese Banks should be settled in a similar currency to the one selected by the customer upon completion of the transaction. Payments received in USD currency should be settled as 100% in Fresh USD.
  + All transactions / payments received through Cards issued from International Banks should be settled as 100% in Fresh USD upon completion of the transaction.
* Settlement Fees: The proposer should describe the process and fees associated with refunds and chargebacks. These fees should be absorbed by the proposer.

# Reporting Requirements

* The solution should provide a web-based interface that will be provided to MIC2 designated staff with access to review all activities. User authentication level will determine access privilege
* The system will provide administrative interfaces that support the following payment processing functions such as authorizations (accepted/declined), charges, settlement, Credits, Refunds, voids and chargeback.
* The administrative tool would also have a real-time dashboard component with transaction details
* The solution should allow defining and saving a customized report template.

# Transaction Visibility

* Transactions can be searched during a user-defined period to meet certain conditions (not limited to) such as:
  + Transaction ID, date, time…
  + Customer information (name, email, device IP…)
  + Payment Option (Visa, MasterCard, AMEX...)
  + Payment channel (website, App, POS, MOTO…)
  + Operation (Purchase, Refund, Authorization…)
  + Transaction status (Accepted, Declined, Pending...)
  + Transaction currency, amount (value, range)
  + Acquirer name
  + Country of origin
* Search results can be exported to a file of format: excel, csv, pdf, xml…
* User can save a set of filtering criterion for future search.
* Categorization of payment per channel (App, Website, SMS)
* Categorization for failed transactions

# Analytics and Dashboards

* + All transactions can be:
    - retrieved during a user-defined period
    - presented per day or week or month or year
    - displayed as count or amount
    - filtered by a selected criteria: currency, payment option, channel, status, country…
    - grouped based on certain criteria (
  + Graphical Interface (Charts) for the following figures/insights should be available:
    - Side by Side comparison of transactions based on a certain dimension (Successful vs. Declined, Sales vs. Refunds, etc.)
    - Top Decline reasons for failed transactions
    - Top/Bottom Payment Options/issuers/channel based on a specific dimension or KPI (success ratio, payment volume...)
    - Geographical representation (optional) for the payment country of origin
    - Average transaction value
  + Users’ transaction details can be integrated with data from other systems (billing, CRM…)
  + Intelligence module (optional): This module creates a profile around customers based on their payment transactions and services’ usage.

# Project Delivery & Deployment

* + MIC2 expects the proposer to deploy the solution in 15 business days
  + MIC2 expects the proposer to clearly outline and detail the expected delivery, installation, integration, and validation times.
  + Detailed PIP, mentioning each milestone (including but not limited to, requirement & design review, Integration, functional validation, and acceptance).
  + Acceptance tests are to be provided by the proposer, and agreed by MIC2. MIC2 shall add any necessary tests on the scope whenever it is deemed necessary.

# Technical and Business Support

The proposer has to provide the following Technical and Business Support SLA:

* The proposer has to provide the following Customer Support Services:
* Customer Service Help Desk
* A dedicated Account Manager to assist with non-technical and commercial queries
* All support calls be fielded by knowledge support team
* The proposer will use reasonable endeavors to maintain system availability for the provision Services, with a target availability of 99.999% on our Payment Pages integration method and a guaranteed uptime of 99.99% on our API integration methods
* For the purpose of prioritizing and escalating issues, faults should be categorized as either Critical, Serious, Degraded or Minimal.  The target time for the proposer to respond to all faults is outlined below:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Classification** | **Criteria** | **Step 1 Identify Source** | **Step 2 Fix** |
| Level 1 - Critical | The Services are at a standstill. The Hexopay Payments System or all Payment Gateways utilized for a particular acquirer or Customer are unavailable. | 30 minutes | Immediate and continuing best efforts but in no event more than 2 hours  (on a 24X7 basis) |
| Level 2 - Serious | The Services are significantly impaired and key business processes, such as transaction authorizations cannot be conducted without significant delay, but payment systems are available | 60 minutes | 4 hours  (on a 24X7 basis) |
| Level 3 - Degrade | Live Payment services such as settlement processing, cannot be carried out without significant delay, but all systems are operational | 2 hours | 8 hours  (on a 24X7 basis) |
| Level 4 - Minimal | Integration and test system issues, minor incidents and enquiries | 8 hours | 48 hours  (on a 24X7 basis) |

# Documentation

MIC2 is expecting from the proposer to provide a complete set of electronic documentation describing the proposed solution including but not limited to:

* Solution Description
* Detailed physical, logical, connectivity, topology and functionality diagrams
* Detailed description of features, interfaces and work flows.
* Acceptance Test plan
* Solution interface specifications (describing APIs between MIC2 platforms and Proposer servers and systems)

# References

* The Proposer shall provide ALL its references (Lebanon, MENA, etc.) for the deployment of its solution.
* The Proposer mention its market share and volume in number of transactions in each country / territory of operation.

# Training

* The proposer shall provide Business/Customer Care training onsite for 6 members.
* The proposer shall as well provide advanced technical training for 4 IT members.
* The training shall cover all areas: solution architecture, HW & SW, dimensioning or planning, configuration, administration, protocols & interfaces, integration with provisioning, billing, portal, performance & monitoring.
* The proposer shall indicate the necessary duration to cope with all above needed technical skills to be acquired in coordination and agreement with MIC2.
* The proposer shall provide the needed training material in soft and hard copy.
* The proposer shall provide as part of the training actual hands-on session on the real system similar to what Touch will be facing in the Live environment.
* Training shall be delivered before the formal launch of the solution and the acceptance tests.

**جدول رقم (2)**

**أسعار بطاقات إعادة التعبئة**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Products** | | **Price before VAT & Stamp Duty** |
| **E-Recharge** | "magic" Credit only | $1.00 |
| "magic" Credit only | $1.67 |
| "magic" 10 days | $3.79 |
| "magic" up to 30 days | $4.50 |
| "magic" 30 days | $7.58 |
| "magic" 60 days | $15.15 |
| "magic" 90 days | $22.73 |
| "magic" 365 days | $77.28 |
| "start" | $4.50 |
| "smart" | $7.50 |
| "super" | $13.50 |
| "SOS" | $1.22 |

**جدول رقم (3)**

**العمولة المستحقة لمقدم الخدمة**

**جدول رقم (4)**

**كفالة مصرفية**

**بيروت في ......................**

**السادة شركة موبايل انتريم كومباني رقم 2 ش.م.ل.**

**جادة فؤاد شهاب، الباشورة، بيروت، لبنان**

**كفالة مصرفية برقم..............**

**بالتكافل والتضامن مع المدين** إن ............................................... (فيما يلي: "المصرف")، يكفل و يضمن بموجب هذه الكفالة وبالتكافل وبالتضامن مع **شركة ………..** (فيما يلي: "المدين") ، بأن يسدد إلى شركة موبايل انتريم كومباني رقم 2 ش.م.ل .(فيما يلي: "الشركة") كل مبلغ لغاية **/.............../ د.أ. (................ دولار أميركي فقط لا غير** **)** قد يستحق "للشركة" في ذمة "المدين" عن العقد الموقع بينهما بتاريخ ........................... بموضوع خدمة الـ "**...................**"

بناء" عليه:

1. يتعهد "المصرف" بأن يدفع فورا" و حكما" و عفوا" و تلقائيا" لأمر "الشركة" أو من يحل محلها، نقدا" أو بموجب شيك مصرفي أي مبلغ لغاية الحد الأقصى لقيمة الكفالة المصرفية البالغة مبلغا" وقدره **/......../ د.أ. (.............. ..... دولار أميركي فقط لا غير)** وذلك عند أول طلب خطي يصدر عن "الشركة" بموجب كتاب أو كتب توقّعها "الشركة"، ومن دون ذكر الأسباب وراء هذه المطالبة أو المطالبات، و دون الحاجة إلى أية معاملة قضائية أو غير قضائية في هذا الخصوص.
2. يتنازل "المصرف" بموجبه و مسبقا"، عن أي حق في المناقشة و في الاعتراض على الدفع كما و يتنازل "المصرف" عن قبول أي إعتراض من قبل "المدين" أو من غيره على الدفع، و ذلك في كل ما يتعلق بدفع المبلغ المطلوب من قبل "الشركة" لغاية الحد الأقصى لقيمة هذه الكفالة المصرفية المتضامنة. كما يتعهد "المصرف" بعدم حجز قيمة الكفالة المصرفية كليا" أو جزئيا" تحت يده أيا" كان سبب هذا الحجز و مهما كان موضوعه.
3. يؤكد "المصرف" بأن التزاماته و تعهداته وإقراراته المنصوص عنها في هذه الكفالة المصرفية المتضامنة هي ملزمة له على وجه نهائي غير قابل للرجوع أو للتعديل.
4. تبقى هذه الكفالة المصرفية صالحة طيلة مدة سريان العقد المشار اليه اعلاه **من تاريخ الاصدار**وتجدد بصورة تلقائية طيلة مدة سريان العقد دون الحاجة إلى أي طلب في هذا الخصوص، وتعتبر لاغية حكماً **فقط** عند إعادة أصل الكفالة الى المصرف.
5. يقر المقدم الخدمة بأن للشركة الحق في التفرغ و/او التنازل عن الحقوق والموجبات التي تنتجها هذه الكفالة الى الجمهورية اللبنانية او اي شخص تعيّنه وتسند اليه مهمة ادارة وتشغيل الشبكة الخلوية الثانية بدلاً من الشركة.
6. تخضع هذه الكفالة المصرفية و تفسر وفقا" لأحكام القانون اللبناني، وأن أي منازعات قد تنشأ عنها أو فيما يتعلق بتفسيرها و بتنفيذها يكون من إختصاص محاكم بيروت.  
   في كل ما يتعلق بهذه الكفالة المصرفية، إتخذ "المصرف" محل إقامة له في مركزه الرئيسي في .............................

# وتفضلـوا بقبول فائق الاحترام،