

Příloha č. 2

Specifikace služeb

1 Požadavky na správný provoz POS

1.1 Dodavatel poskytuje servis pro zařízení, která splňují:

- a) Bezpečnostní požadavky Banky případně Vydavatele nebankovních karet, pokud byly stanoveny (Smlouva o akceptaci karet)
- b) Požadavky Dodavatele na ochranu POS dle bodu 1.3.

1.2 Integrace POS do systému 3.stran

Pro bezproblémový provoz POS je třeba dodržet pokyny o zásadách použití, které jsou definovány v dokumentu „Integrační manuál platebního terminálu“ (dále jen „Integrační manuál“). Tento dokument obdrží každý, kdo integruje platební terminál od Dodavatele.

1.3 Pro správné fungování POS je Objednatel povinen zajistit následující technické a programové vybavení a síťové připojení:

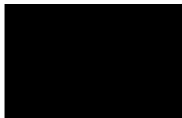
Technické vybavení platebního místa:

- o Dostupná síťová zásuvka (230 V) pro napájení terminálu. Délka nabíjecího kabelu: 1,5 m.
- o Dostupná IP síť v místě provozu terminálu s připojením na internet. Délka připojovacího kabelu: 2,5 m.

Vlastnosti sítě:

Pro bezproblémovou funkčnost platebního terminálu je potřeba v dané síti neblokovat odchozí komunikaci pro následující IP adresy:

- o
- o
- o
- o



Terminál podporuje statické i dynamické (DHCP) přidělování IP adres.

V případě statické IP adresy je potřeba zajistit nastavení sítě (IP adresu pro terminál, gateway a subnet mask).

Na poskytovateli internetového připojení nezáleží.

1.4 Objednatel je povinen provozovat POS tak, aby se předešlo níže uvedeným nežádoucím jevům:

Zatečení terminálu

- o K tomuto jevu dochází zpravidla tehdy, pokud není POS dostatečně utěsněn v instalovaném výřezu (nedodržení pokynů z Integračního manuálu), nebo je POS vystaven přímému dešti (POS musí být chráněn alespoň stříškou před přímým deštěm/sněhem). Pokud není POS ze strany Objednatele dostatečně zajištěn proti působení vnějších vlivů, je v souladu s čl. 5.5.1 OP vyloučena odpovědnost Dodavatele.
- o Pro některé provozovny (jako jsou např. auto myčky) je nutné k POS instalovat i kryt z průhledného plexiskla, aby nedošlo k přímému styku s vodou pod tlakem. Příslušný kryt si je pro rizikové provozovny Objednatel povinen objednat u Dodavatele spolu s POS. Pokud nebude Objednatelem takový kryt použit, je v souladu s čl. 5.5.1 OP vyloučena odpovědnost Dodavatele. O nutnosti opatřit POS ochranným krytem bude s ohledem na konkrétní místo instalace POS Objednatel ze strany Dodavatele informován při uzavření dílčí Prováděcí smlouvy.

Kondenzace terminálu

- o Pokud byl POS vystaven extrémním rozdílům teplot a vlhkosti, než na jaký je vyroben, může dojít k „orosení“ krytu displeje zevnitř. Pro bezchybnou funkci by mělo být zařízení provozováno v rozsahu teplot: -20°C až +65°C
- o Současně výrobce udává nejvyšší hranici vlhkosti v závislosti na teplotě: 85 % HR při +55°C
- o Pokud by byl POS vystaven teplotám mimo uvedený rozsah, je v souladu s čl. 5.5.1 OP vyloučena odpovědnost Dodavatele.

Poškození svrchní folie terminálu



- Poškození folie má za následek zpravidla působení chemikálií v mycích zařízeních, kde POS přichází do kontaktu s chemikáliemi.
- Je třeba pamatovat na to, že POS má ochranu IP65 (proti stříkající vodě), nikoliv však proti působení chemických rozpouštědel. V takovém případě je nutné přiojednat POS u Dodavatele kryt. Pokud nebude Objednatel takový kryt použít, je v souladu s čl. 5.5.1 OP vyloučena odpovědnost Dodavatele.

Vysvícené/vybledlé krystalky displeje

- K uvedenému jevu dochází, když je POS vystaven přímému slunečnímu svitu. Na vyblednutí/vysvícení krystalků displeje se nevztahuje záruka Dodavatele.
- Doporučujeme, aby POS nebyl vystaven přímému slunečnímu svitu.

Použití neoriginálních komponent (zpravidla kabeláže)

- Užití neoriginálního příslušenství může mít za následek nesprávnou funkci POS. V případě použití neoriginálního příslušenství je vyloučena odpovědnost Dodavatele v souladu s čl. 5.5.1 OP.

Povolení „Temper bodů“

- Starší typy platebních POS, jednotky iUP250 a iUR250 obsahují bezpečností tlakové body, tzv. „temper body“. Tyto body detekují, že byl POS demontován z místa instalace. Takový POS se zablokuje a stane nefunkčním. Pro obnovení činnosti zařízení je nutný příjezd servisního technika Dodavatele (úkon je zpoplatněný dle aktuálního ceníku Dodavatele).

2 Servisní služby poskytované Dodavatelem v rámci servisního paušálu

2.1 Servisní služby poskytované na základě úhrady servisního paušálu dle OP:

- Průběžná podpora ve vztahu k Software
- Servisní úkony POS

2.2 Podpora Software

- V rámci průběžné podpory ve vztahu k Software Dodavatel zejména zajišťuje jeho údržbu, aby byly splněny požadavky na Software dle OP (Software odpovídá požadavkům Banky, Vydavatele nebankovních karet a je ve shodě s požadavky karetních asociací VISA, Mastercard, případně AMEX, CUP, JCV).
- Dodavatel současně usiluje o odstranění zjištěných chyb Software v přiměřené době.
- Dodavatel rovněž pro POS zabezpečuje certifikovanou infrastrukturu (šifrování komunikace mezi POS a Bankou/Vydavatelem nebankovních karet).

2.3 Servis POS

V rámci servisního paušálu jsou Objednateli poskytovány tyto výhody a služby:

- **Neomezená záruka na POS:** servisní požadavek je vyřešen bezplatnou výměnou POS za jiný kus. Pokud Dodavatel až v rámci servisního zásahu zjistí, že se jedná o vadu, za kterou Dodavatel neodpovídá v souladu s čl. 5.5 OP, a Objednatel přesto požaduje její odstranění, Objednatel uhradí Dodavateli veškeré náklady na opravu POS v souladu s OP. V rámci servisního paušálu budou uvedené servisní služby Dodavatelem poskytovány po dobu, kdy bude výrobcem POS poskytována podpora (náhradní díly) pro daný typ platebního terminálu.
- **Odstranění závady D+24 hodin:** Pokud je servisní požadavek postupem dle bodu 4.1 nahlášen v pracovní dny do 16:00 hodin, je dnem přijetí objednávky (D) tento pracovní den. Při nahlášení servisního požadavku v pracovní dny po 16. hodině, nebo o víkendu a svátcích, je dnem přijetí objednávky (D) následující pracovní den. Servisní technik se dostaví k provedení servisního úkonu po domluvě s Objednatelům následující pracovní den po dni D.
- **Helpdesk podpora:** pracovní dny 8:00-17:00

Specifika POS propojeného skrze MDB protokol:

Bezobslužný POS komunikuje po MDB protokolu prostřednictvím MDB konvertoru. Jde o HW, který zajišťuje konverzi nativního SONET ECR2 protokolu na obecný MDB protokol užívaný v řadě řídicích systémů (prodejní automaty, parkovací automaty, auto myčky apod.)

V případě poruchy je třeba kontaktovat Servisní centrum Dodavatele postupem dle bodu 4.1, které za pomoci Objednatel identifikuje příčinu problému.

V případě prodejních automatů jsou Objednateli v rámci servisního paušálu poskytovány tyto výhody a služby:

- **Odstranění závady MDB konvertoru D + 3:** Pokud je servisní požadavek v případě poruchy MDB konvertoru postupem dle bodu 4.1 nahlášen v pracovní dny do 16:00 hodin, je dnem přijetí objednávky (D) tento pracovní den. Při nahlášení servisního požadavku v pracovní dny po 16. hodině, nebo o víkendu a svátcích, je dnem přijetí objednávky (D) následující pracovní den. Servisní technik se dostaví k provedení servisního úkonu po domluvě s Objednatelem do tří pracovních dnů po dni D.
- **Odstranění závady D+24 hodin:** Pokud je servisní požadavek postupem dle bodu 4.1 nahlášen v pracovní dny do 16:00 hodin, je dnem přijetí objednávky (D) tento pracovní den. Při nahlášení servisního požadavku v pracovní dny po 16. hodině, nebo o víkendu a svátcích, je dnem přijetí objednávky (D) následující pracovní den. Servisní technik se dostaví k provedení servisního úkonu po domluvě s Objednatelem následující pracovní den po dni D.

Objednatel bere na vědomí a souhlasí, že v případě komplexního SW problému je třeba, aby zajistil součinnost dodavatele řídicího systému/automatu při řešení vzniklého problému spolu s Dodavatelem. Nezajištění potřebné součinnosti Objednatelem pak zbavuje Dodavatele povinnosti poskytnout servisní služby ve výše uvedených lhůtách.

3 Servisní úkony hrazené Objednatelem

3.1 Instalace POS

Zahrnuje úkony spojené s uvedením POS do provozu.

Úkony ze strany Dodavatele:

- Příprava POS – nahrání bezpečnostních klíčů určených pro bezpečnou komunikaci na autorizační centrum Banky případně vydavatelů nebankovních karet.
- Nahrání platební aplikace včetně napojení na Terminal Management System (TMS), ve kterém jsou uloženy informace o nastavení POS dle pokynů Banky nebo Vydavatele nebankovních karet.

Probíhá na servisním oddělení Dodavatele na adrese Olomoucká 7, 618 00 Brno. Takto připravený POS je doručen servisnímu techniku Dodavatele (obslužné platební terminály), případně napřímo k dodavateli samoobslužné technologie (bezobslužné platební terminály).

Datum a čas Instalace POS v místě instalace bude dohodnuto s Objednatelem (Zpravidla i za přítomnosti dodavatele řídicí technologie). Instalace POS je zpoplatněna dle aktuálního ceníku Dodavatele.

3.2 Odinstalace POS

Odinstalace POS je prováděna na základě:

- a) výslovné objednávky Odinstalace Objednatelem nebo vypovězením smlouvy – tedy pokud už Objednatel nehodlá dále spolupracovat s Dodavatelem nebo Bankou případně Vydavatelem nebankovních karet, nebo
- b) objednávky ze strany Banky případně Vydavatele nebankovních karet – na základě vypovězení smlouvy o akceptaci karet s Bankou nebo smlouvy o akceptaci nebankovních karet s jejich vydavatelem.

Na základě výše uvedeného může dojít k odinstalaci POS, kterou provádí servisní pracovník Dodavatele vymazáním SW aplikačního vybavení POS včetně bezpečnostních klíčů. Odinstalace POS je zpoplatněna dle aktuálního ceníku Dodavatele.

3.3 Tovární vyčištění

Je prováděno na základě výslovné objednávky Objednatele.

Tovární vyčištění POS znamená jeho znovuvvedení do továrního nastavení. Poté je tedy možné POS použít u jakékoliv banky nebo jiného poskytovatele.

Typicky se jedná o tyto případy:

- Objednatel přichází od jiné banky a jejího poskytovatele k Dodavateli, nebo
- Objednatel přechází od Dodavatele k jiné bance a poskytovateli.

Tovární vyčištění provádí výrobní závod daného POS. Tovární vyčištění je zpoplatněno dle aktuálního ceníku Dodavatele.

3.4 Aktualizace Software platebního terminálu dle požadavku Objednatele

Jedná se o upgrade (tedy povýšení) funkčnosti POS na základě změnového požadavku Objednatele. Může se jednat o:

- Funkčnost na přání Objednatele, kterou již Dodavatel poskytuje v rámci svého portfolia.



- Upgrade na software umožňující akceptaci palivových (fleet) karet, akceptaci elektronických stravenek apod. Taková aktualizace je hrazena samostatně dle aktuálního ceníku Dodavatele.
- Funkčnost, na přání Objednatele, která bude muset být v případě akceptace požadavku Objednatele Dodavatelem nově vyvinuta. V tomto případě je ad-hoc naceněn samostatný vývoj funkčnosti. Samotná aktualizace software v místě instalace POS je hrazena dle aktuálního ceníku Dodavatele.

3.5 Znovu zprovoznění terminálu po bezpečnostním narušení (commissioning)

V provozu nebo při testování mohou nastat případy neoprávněné manipulace s POS. POS na tuto neodbornou manipulaci reaguje blokadí, která zabrání další neodborné manipulaci. V takovém případě, je nutný výjezd servisního technika Dodavatele, který pomocí bezpečnostních karet zajistí znovuuvedení POS do provozu. Tento úkon je zpoplatněn dle aktuálního ceníku Dodavatele.

3.6 Renewal

Jde o situaci, kdy Objednatel změní své údaje (Název společnosti, IČO). V takovém případě je nutné, aby Objednatel kontaktoval Banku případně Vydavatele nebankovních karet a nahlásil tyto změny. Banka/Vydavatel nebankovních karet změnu systémově zaregistruje a přepoše objednávku na změnu údajů Dodavateli. Následně Dodavatel změní údaje ve svých systémech a v případě bezobslužných POS nebo přímého odkupu HW dohodne s Objednatelem dodatek/podpis nové Rámcové smlouvy a příslušných Prováděcích smluv.

4 Průběh servisního zásahu

4.1 Nahlášení servisního požadavku

Pokud bude zjištěna vada POS, Objednatel ověří nutnost servisního zásahu restartem (fyzické vypnutí a zapnutí) POS a v případě, že vada stále přetrvává, Objednatel nahlásí vadu na Servisní centrum Dodavatele níže uvedeným způsobem.

Dostupnost telefonní linky Dodavatele je v pracovních dnech od 8:00 do 17:00 hodin.

Bezobslužné POS:

a) telefonicky: [REDACTED]

b) nebo e-mailem: [REDACTED]

Obslužné POS:

a) telefonicky: + [REDACTED]

4.2 Začátek servisního zásahu

Servisní centrum Dodavatele potvrdí nahlášení servisního požadavku e-mailem nebo telefonicky (podle toho, jak byl servisní požadavek přijat).

Servisní centrum Dodavatele stanoví způsob řešení servisního požadavku a současně telefonicky nebo e-mailem (v závislosti na způsobu přijetí servisního požadavku) informuje Objednatele o jeho potřebné součinnosti (sdělí Objednateli předpokládanou dobu příjezdu servisního technika Dodavatele, specifické požadavky na vykonání servisního zásahu apod.).

Následně se s Objednatelem spojí přímo servisní technik Dodavatele a domluví se s ním na podrobnostech servisního zásahu.

4.3 Průběh servisního zásahu

V případě servisního zásahu musí být připravena provozovna Objednatele (místo instalace POS) pro návštěvu servisního technika Dodavatele. Musí být zajištěn přístup k pokladnímu systému a platebnímu terminálu a přístup ke zdroji elektrické energie. V případě, že by nebyla zajištěna potřebná součinnost pro servisního technika Dodavatele a nebylo tak možné servisní zásah vykonat, bude účtován marný výjezd servisního technika dle aktuálně platného ceníku Dodavatele. Při servisním zásahu na místě servisní technik Dodavatele provede základní diagnostiku a určí typ vady a v případě nutnosti provede výměnu POS.

Servisní centrum Dodavatele informuje Objednatele o případném marném servisním zásahu, který bude fakturován nad rámec servisního paušálu, anebo o předpokládaném čase potřebném na odstranění vady, resp. vyřešení požadavku – telefonicky komunikuje přímo servisní technik Dodavatele.

Servisní centrum Dodavatele emailem nebo telefonicky informuje Objednatele o vyřešení servisního zásahu.

4.4 Ukončení servisního zásahu

Je prokazatelné ukončení servisního zásahu Dodavatelem. Ukončení servisního zásahu bude stvrzeno podpisem servisního listu (protokolu) ze strany Dodavatele. Při servisním zásahu na místě je servisní protokol povinen potvrdit i Objednatel.

5 Přechod k jiné bance

5.1 Přechod k partnerské bance Dodavatele specifikované v OP

- V takovém případě Dodavatel na základě obdržení informace o změně zajistí Aktualizaci SW POS tak, aby byl použitelný pro budoucí banku. Ceny těchto služeb Vám předložíme na vyžádání.
- Současně je nutné začít řešit výpověď smlouvy na akceptaci platebních karet ve stávající bance a uzavřít novou v některé z partnerských bank Dodavatele.

5.2 Přechod Objednatele ke konkurenční bance

- V takovém případě je třeba včas informovat kontaktní osobu Dodavatele. Ten může zajistit Tovární vyčištění POS dle bodu 3.3. Ceny těchto služeb naleznete v aktuálně platném ceníku Dodavatele, případně poptejte u pracovníků Dodavatele.
- Dále je nutno vyřešit výpověď smlouvy na akceptaci platebních karet ve stávající bance.

5.3 Vydavatelé nebankovních karet

V případě smlouvy s vydavateli nebankovních karet zaniká odinstalací POS akceptace nebankovních karet.

6 Doplnkové služby

6.1 POSMan Suite

Jedná se o portálové řešení, díky kterému má Objednatel možnost pracovat jak s transakcemi proběhlými na POS, tak s fakturací Dodavatele. Při založení účtu do portálu POSMan Suite přijde Objednateli emailem uvítací dopis s přihlašovacími údaji. Po prvním přihlášení je nutné změnit heslo z důvodu bezpečnosti. Pro administraci Portálu POSMan Suite si můžete vytvořit další osoby s oprávněním pracovat s informacemi v portálu.

Modul faktury: Díky modulu faktury Objednatel nalezne v portálu POSMan Suite historii celé fakturace. Dále je zde možnost nastavit kontaktní fakturační údaje. Modul faktury je poskytován v rámci Servisních služeb Dodavatele na všech POS.

Modul e-účtenka: Tento modul ukládá kompletní informace o transakcích a ukládá transakční účtenku Objednatele v elektronické podobě do databáze. Služba e-účtenka sbírá data o transakcích a dokáže s nimi velice efektivně pracovat. Kromě přehledu transakcí, které ve formě tzv. e-účtenek ukládáme, můžete jednotlivá data filtrovat a vše zobrazit formou grafů a statistik.

Odkaz na službu: [REDACTED]

Modul e-účtenka je pro bezobslužné POS poskytován v rámci Servisních služeb Dodavatele.

6.2 DOKLAD ONLINE

Služba pro tisk účtenek přes webové rozhraní pro provoz, ve kterých není možné vydat účtenku po transakci. Typicky se jedná například o bezobslužná parkoviště, kde je vjezd a výjezd zajištěn platební kartou, nebo dobíjecí stanice elektromobilů. Řešení DOKLAD ONLINE umožňuje platcům vyzvednout daňový doklad ad-hoc po provedené transakci přes internetový prohlížeč.

Objednateli bude před spuštěním služby zaslán kompletní návod, jak službu DOKLAD ONLINE nastavit. Zpravidla si zde Objednatel musí nastavit údaje, které jejich zákazníci na portále DOKLAD ONLINE uvidí: (název provozovny, ceníky pro jednotlivé služby, popis obchodního místa, logo společnosti)

Odkaz na službu: [REDACTED]

Služba je určena pouze pro odvětví bezobslužných POS. Služba je zpoplatněna dle aktuálního ceníku Dodavatele.

6.3 PARKUJ RYCHLE

Unikátní systém, který umožňuje vjezd na parkoviště i výjezd z parkoviště pomocí platební karty nebo jakéhokoliv zařízení, podporujícího platební technologie pomocí NFC. Technologie je vždy navázaná na řídicí systém parkoviště, který je osazen čtečkami na vjezdu i výjezdu.

Odkaz na službu: [REDACTED]

Služba je zpoplatněna dle aktuálního ceníku Dodavatele.

6.4 Propojení POS s pokladnou

Námi nabízené obslužné a bezobslužné POS umíme propojit se stovkami různých pokladních systémů renomovaných značek. Tato propojení zajišťujeme pomocí komunikačního protokolu (SONET ECR2).



Díky koncepci přímé komunikace mezi POS a pokladním systémem je protokol nezávislý na platformě (Windows, Linux, Android, atd.). Pro přímou komunikaci jsou našimi POS podporovány protokoly RS232 a TCP/IP.

Pokud máte o propojení zájem, kontaktujte pracovníka Dodavatele.

6.5 Speciální SIM karta

Jedná se o datovou SIM kartu, která umožňuje datové přenosy. Služba je určena těm, kteří využívají technologie GPRS, 3G, 4G nebo 5G.

SIM karta je speciálně parametrizovaná tak, aby z ní bylo možné provádět pouze datové odběry, a nikoliv hlasové hovory nebo například SMS nebo MMS zprávy.

Kartu můžete objednat u kontaktní osoby Dodavatele.

6.6 Kotoučky

Dodavatel nabízí v rámci doplňkového sortimentu termokotoučky do platebních terminálů.

Možnosti objednání:

1. ONLINE na web [REDACTED]
2. Přes poptávkový formulář na [REDACTED]
3. Telefonicky na čísle [REDACTED]
4. E-mailem na emailovou adresu: [REDACTED]
5. Přes obslužný POS (ne všechny obslužné POS však tuto funkčnost podporují).

Pokud je na Vašem POS služba podporována, v menu zvolte:

Oblíbené > objednávka > kotoučky > počet kotoučků > tel. číslo pro kurýrní službu

V objednávce uveďte: název společnosti, IČ, bankovní spojení, typ platebního terminálu, počet kotoučků, dodací adresu, kontaktní telefon a e-mail.

Všechny ceny jsou uvedené v Kč bez DPH.

Balné a přepravné službou DPD je účtováno za 136 Kč bez DPH, přičemž v této částce není zahrnut sezónní příplatek dopravy.

7 Konfigurace POS terminálu 3. stranou

Vstup do servisního MENU platebního terminálu je podmíněn zadáním servisního PIN kódu. Právo pro vstup a orientaci v MENU platebního terminálu mají pouze pověření zaměstnanci Dodavatele, případně jiné osoby pověřené Dodavatelem.

Důvodem pro vstup do platebního terminálu je především konfigurace parametrů pro IP připojení s ECR nebo autorizací, případně provedení uzávěrky apod.

Níže uvádíme jednotlivé úrovně MENU terminálu, kam mají možnost přístupu výhradně pověřené osoby a kde mohou provádět změny v konfiguraci:

- Initialization
- Forced Init.
- Communication
 - a) Ethernet
 - DHCP
 - Terminal IP
 - Network Mask
 - Network Gate
 - DNS Address
 - b) GPRS
 - Enable
 - APN
 - Login

- Password
 - SIM PIN
 - Status
 - IMSI
- Journal
- a) Delete Batch
 - Delete EET Batch
 - Delete All Batches
 - Delete Reversal0
 - Delete e-Receipts
- KeyManagement
- Settlement
- a) Settle
 - Review
 - Handshake
- Unattended As Attended

Pohyb nepověřenou osobou ve výše uvedených úrovních MENU je zásadním porušením smluvních povinností opravňujícím Dodavatele okamžitě odstoupit od smlouvy.

