

---

# ČESKÁ SPORITELNA



## NÁVOD K POUŽITÍ PLATEBNÍHO TERMINÁLU OMERO HS / OMERO X / OMERO GSM verze ČIP 5.00

---

# Obsah

POPIS TERMINÁLU DIONICA OMERO HS .....	2
Popis tiskárny, displeje a klávesnice .....	2
Obecné pokyny k používání terminálu .....	3
Odlišnosti v akceptaci čipových a magnetických karet .....	3
POPIS BANKOVNÍCH OPERACÍ .....	6
Obecný postup .....	6
Operace prodej .....	7
Operace refundace .....	9
Operace předautorizace .....	11
Operace dokončení předautorizace (off-line) .....	13
Operace hotovost, Operace Cashback .....	15
Duplicitní tisk .....	15
Operace zrušení transakce .....	15
ODLIŠNOSTI OBSLUHY BANKOVNÍCH OPERACÍ .....	17
Spropitné .....	17
Ruční typování karty pomocí klávesnice .....	18
Uživatelská oprávnění .....	19
Dokončení transakce hlasovou autorizací .....	19
BEZPEČNOST OPERACÍ A ZAMÍTNUTÍ TRANSAKCE .....	20
Kontrola na straně obchodního partnera .....	20
Vnitřní kontrola terminálu .....	20
Kontrola podpisu .....	20
Kontrola autorizací .....	21
UŽIVATELÉ TERMINÁLU .....	22
Majitel .....	22
Supervizor .....	22
Uživatel .....	22
Kdokoli .....	22
MENU MAJITELE .....	23
MENU SUPERVIZORA .....	25
Správa dávky .....	25
Správa uživatelů .....	26
Správa směny .....	27
Další funkce .....	29
MENU UŽIVATELE .....	30
VÝMĚNA PÁSKY .....	31
UZÁVĚRKA .....	31
RESTART .....	33
PŘEHLEDNÁ TABULKA FUNKCÍ TERMINÁLU .....	34
STRUČNÝ PŘEHLED RC KÓDŮ .....	35

## POPIS TERMINÁLU DIONICA OMERO HS

Terminál OMERO HS slouží k elektronické akceptaci bankovních platebních karet. Je certifikován podle mezinárodních EMV specifikací. Součástí terminálu je kromě čtečky magnetické karty také termotiskárna a interní telefonní modem. Součástí kompletu je i externí PINPAD zařízení, napájecí zdroj a příslušné napájecí kabely. PINPAD slouží pro zadávání PIN a současně jako čtečka čipových karet.

Instalace je velmi jednoduchá a intuitivní. Stačí připojit terminál k napájecímu zdroji, telefonní linku zapojit do konektoru "B" a terminál je plně funkční. Plná funkčnost terminálu je samozřejmě podmíněna správnou vnitřní konfigurací, jako je například typ tel. volby, telefonní předvolba atd. Tato nastavení provádí servisní organizace při instalaci. Ke čtení čipových karet, zadávání kódů PIN a bezpečnému ukládání kryptovacích klíčů slouží klávesnice PINPAD. Ta se připojuje do konektoru "D" a automaticky se zapíná a vypíná společně s terminálem OMERO.

Terminál se zapíná/vypíná spínačem na spodní straně přístroje. Po zapnutí se terminál automaticky spojí s klávesnicí PINPAD. Neobdrží-li odpověď, zobrazí na displeji zprávu "NEPŘIPOJENÝ PINPAD" a dále nebude možné s terminálem provádět žádnou akci. V takovém případě je zapotřebí zkontrolovat připojení klávesnice PINPAD k terminálu a případně zavolat servisní organizaci.

## POPIS TISKÁRNY, DISPLEJE A KLÁVESNICE

Terminál Dionica Omero HS komunikuje s obsluhou pomocí plně grafického LCD maticového displeje, který umožňuje zobrazení 4 řádek po 20 znacích.

Pro tisk dokladů o provedených transakcích a dalších informací slouží termotiskárna. Pro vkládání dat do terminálu a zadávání pokynů je k dispozici klávesnice s 20 tlačítky:

<b>F1</b> - vstup do menu výběru transakcí	<b>O</b> - oprava
<b>F2</b> - vstup do menu majitele	<b>V</b> - vložit
<b>F3</b> - vstup do menu supervizora	<b>0</b> - <b>9</b> a <b>00</b> numerické klávesy
<b>F4</b> - vstup do menu uživatele	<b>.</b> - posuv papíru
<b>S</b> - storno	<b>?</b> - není využita

Externí PINPAD komunikuje s klientem pomocí znakového LCD displeje, který umožňuje zobrazení 2 řádek po 16 znacích. Pomocí klávesnice odsouhlasuje klient částku transakce a zadává bezpečnostní PIN. PINPAD slouží primárně jako čtečka čipových karet.

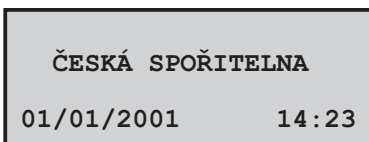
<b>F1</b> - <b>F8</b> - klávesy nejsou využity	<b>OK</b> - slouží pro odsouhlasení částky a k ukončení zadávání PIN
<b>F4</b> - výběr platební aplikace *)	<b>C</b> - storno probíhající akce
<b>0</b> - <b>9</b> - slouží pro zadání PIN	

\*) pokud je čip vybaven více jak jednou platební aplikací, je na volbě držitele karty, kterou zvolí (karet vydaných na území ČR se tato funkčnost prozatím netýká).

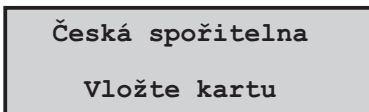
## OBEČNÉ POKYNY K POUŽÍVÁNÍ TERMINÁLU

V době kdy terminál pasivně čeká na transakci, je v tzv. "klidovém stavu". Klidový stav označuje displej zobrazením "klidového textu".

V tomto stavu displej zobrazuje v prvním řádku dvoumístné pole pro identifikaci přihlášeného uživatele, v druhém řádku modifikovatelný text (Česká spořitelna), ve čtvrtém řádku jsou zobrazeny aktuální datum a čas.



Na displeji PINPADu je zobrazeno



Všechny povolené funkce terminálu mohou být z tohoto klidového stavu vyvolány prostým stisknutím příslušných kláves.

Při transakci platební kartou terminál přijme potřebné údaje k uskutečnění transakce, provede nutné bezpečnostní kontroly, dále provede autorizaci transakce a zabezpečí její zapsání a uchování ve vnitřní paměti až do okamžiku přenosu transakcí do banky ke zpracování. Přenos transakcí do banky je prováděn automaticky v předem nastavený čas (nejčastěji v nočních hodinách). Z tohoto důvodu proto **terminál raději nikdy nevypinejte!**

## ***ODLIŠNOSTI V AKCEPTACI čipových a magnetických karet***

Předcházející programové vybavení terminálů Dionica Omero až do verze 4.61 bylo zaměřeno na akceptaci magnetických platebních karet. Od současné verze 5.00 jsou terminály Dionica Omero připraveny akceptovat čipové platební karty. **Tato změna má podstatný vliv na postup jakým se s kartou na terminálu pracuje.**

### Čipová Karta

**Pokud je karta vybavena čipem, má použití tohoto čipu přednost před magnetickým proužkem. Pokud dojde k pokusu provést transakci primárně za pomoci magnetické stopy, terminál tuto transakci nepovolí.**

Pokladní je povinen zkontrolovat bezpečnostní prvky karty i v případech, kdy zasunutí čipové karty provádí držitel karty sám. Karta se zasune do čipové čtečky umístěné na externím PINPADu vodorovně pod klávesnici. Obsluha dále sleduje instrukce na displeji terminálu a držitel na displeji PINPADu.

Pokladní zadá částku a potvrdí její správnost stiskem klávesy "V". Držitel karty odsouhlasí správnost účtované částky stiskem klávesy "OK". Následně je požádán o natypování PIN. Jeho zadávání je ukončeno stiskem klávesy "OK".

Po správném zadání PIN rozhodne terminál a karta o tom, zda dojde k online autorizaci, nebo bude transakce odsouhlasena offline bez nutnosti komunikace s bankou.

V případě kladného výsledku je vytištěna účtenka, v opačném případě se vytiskne důvod zamítnutí transakce.

*Poznámka: ne u všech čipových karet je potřeba zadávat PIN. Toto rozhodnutí je na vydavateli karty a držitel karty je s tím seznámen. Tato funkčnost nemá vliv na postupy obsluhy terminálu.*

**Důležitou okolností je skutečnost, že prodejní účtenka nebývá opatřena polem pro podpis držitele karty a obsluha tedy u těchto transakcí provedených pomocí čipu nekontroluje podpis držitele karty.**

Z tohoto pravidla existují výjimky, jedná se o speciální typy transakcí *Prodej se spropitným* a *Dokoncení předautorizace*, kde je podpis vyžadován u všech transakcí.

U karet, které vyžadují kontrolu podpisem se v omezené míře jedná o karty vydané výhradně v zahraničí.

Pokud se zákazník identifikoval pomocí PIN zadaného na PINPAD a účtenka je bez podpisu, vytiskne obsluha kopii účtenky pro klienta bez nutnosti další kontroly.

## FALL BACK

**V případě, že je čip karty nečitelný, je možné jako náhradní řešení přečíst data z magnetického proužku (termín FALL BACK).** Poté co terminál zjistí nefunkční čip, nabídne obsluze možnost protáhnout kartu magnetickou čtečkou. Dále potom vše probíhá tak jako by šlo o transakci s obvyčejnou magnetickou kartou.

Tato transakce probíhá vždy on-line a závisí na vydavatelské bance, zda transakci provedenou čipovou kartou označenou jako "Fall back" povolí nebo zamítne.

***Pozor: provést tuto transakci je možné pouze po dobu 30s od zjištění nefunkčnosti čipu.***

## Magnetická Karta

Pokud není karta vybavena čipem postupuje se stejně jako dříve. Údaje z karty se sejmou protažením čtečkou magnetické stopy umístěnou v těle terminálu vodorovně nad displejem. **Obsluha v tomto případě zadává kontrolní čtyři poslední čísla karty.** Obsluha terminálu musí provést kontrolu bezpečnostních prvků karty a **srovnat podpis na účtence s podpisovým proužkem karty.** V případě jakéhokoliv podezření si musí obsluha pro další kontrolu vyžádat doklad totožnosti držitele karty.

## **ODLIŠNOSTI V OVLÁDÁNÍ terminálů Omero X a Omero GSM**

### OMERO X

Dionica Omero X je terminál s interním bezpečným PINPAD zařízením. To zajišťuje odlišná konstrukce některých jeho HW komponentů. SW vybavení je však shodné s terminály Omero HS. V ovládání existuje drobný rozdíl v akceptaci čipových karet a magnetických karet s požadavkem na zadání PIN. Ke čtení čipových karet slouží čtečka umístěná podélně pod klávesnicí terminálu. Zadávání PIN se u POS Omero X provádí na klávesnici terminálu bez předchozího odsouhlasení částky transakce (u Omera HS se nejdříve odsouhlasí částka stiskem klávesy OK na externím PINPAD zařízením).

### OMERO GSM

Terminály Omero GSM mají tak jako Omero X interní bezpečný PINPAD a součástí je integrovaný GSM modem. Zadávání PIN a akceptace čipových karet je shodná jako u Omero X.

**K zapnutí POS slouží levé dolní tlačítko ".", pro vypnutí terminálu je potřeba toto tlačítko na okamžik podržet (při odpojení napájení). Případně lze pro vypnutí použít sekvenci "F4" - "F4".**

U terminálu lze nastavit dvě přidavné funkce (viz tabulka funkcí terminálu).

- 1) Parametr **GSM PIN** určuje, zda při každém zapnutí terminálu bude požadováno PIN, nebo bude tato funkce na SIM kartě blokována.
- 2) Parametr **GSM auto vypnutí** slouží pro nastavení šetrnějšího provozu napájecích článků. Pokud nedochází na terminálu k žádné akci, přejde terminál po krátkém čase do režimu "sleep", z kterého je možné ho kdykoliv probudit levým dolním tlačítkem.

**GSM terminály jsou citlivé na stav nabití baterií. Pokud to provoz dovolí, zapněte funkci GSM auto vypnutí a terminál nechte nabíjet po dobu zavírací doby provozovny, případně pokud je to možné i během provozu. Doporučujeme za provozu průběžně sledovat signalizaci nabití a v případě poklesu ze stavu "---" na "-." zahájit nabíjení.**

## **PŘIPOJENÍ terminálů k ECR pokladnám a síťová řešení**

Platební terminál je možné propojit s pokladnou nebo pokladním systémem. Pro tuto funkci byl navržen komunikační interface, který je k dispozici na vyžádání. Realizovat toto propojení si vyžádá změnu v HW konfiguraci terminálu a v programové výbavě pokladny.

Pro rozsáhlejší prodejny vybavené větším počtem pokladních míst, jako i pro obchodní řetězce s velkým počtem provozoven je možné použít některé ze serverových řešení jako je Flexipad, Flexipad Multimerchant atd.

V případě zájmu o některé z těchto řešení kontaktujte příslušného obchodního zástupce, případně HelpDesk servisní organizace.

## POPIS BANKOVNÍCH OPERACÍ

Následné popisy jednotlivých operací odpovídají standardní situaci, při které na terminálu není speciálně nastavena vyšší bezpečnost – není např. požadováno heslo supervizora pro provedení operací atp. Je-li Váš terminál nastaven jinak, lze níže uvedený postup doplnit jednotlivými kroky z kapitoly *Odlíšnosti obsluhy bankovních operací*.

Práva přístupu uživatelů k jednotlivým funkcím závisí na konkrétním nastavení parametrů, definovaných v tabulce bankovních operací.

Operaci, která je nastavena jako implicitní, lze zahájit také protažením karty. Ve většině případů se jedná o operaci PRODEJ.

*Poznámka: Data terminálu jsou zabezpečena proti odpojení od napájení, proto transakce lze vymazat pouze odesláním do banky.*

Následně popisované postupy vycházejí z předpokladu, že je při transakci použita primární čipová karta.

### OBEČNÝ POSTUP

- 1) Pro přístup do menu bankovních operací stisknete "F1" v základním stavu.
- 2) Obsluha terminálu vybere druh prováděné operace stiskem klávesy "1" až "8".
- 3) Zadá číslo karty (standardně zasunutím čipové karty nebo protažením čtečkou mg. proužku, nestandardně ručním zadáním údajů z karty), terminál vykoná zadané kontroly podle nastavených parametrů, případně si vyžádá od obsluhy doplnění kontrolních údajů (poslední čtyřčíslí, datum platnosti karty).
- 4) Zadá požadovanou částku a požádá zákazníka o odsouhlasení částky a zadání PIN. Na displeji PINPADu se objeví suma transakce, kterou je třeba potvrdit tlačítkem "OK", a následně zadání PIN, které se opětovně potvrzuje klávesou "OK" - provádí držitel karty.
- 5) Terminál vytiskne první účtenku.
- 6) Obsluha účtenku od tiskárny oddělí a uschová pro případ reklamace. V případě, že je transakce v pořádku, vytiskne kopii pro klienta. Kopii účtenky je možné vytisknout i v jiném jazyce. Pokud došlo k nějaké chybě, je vytištěno potvrzení o neprovedené transakci včetně důvodu zamítnutí.
- 7) Během dne jsou veškeré transakce ukládány do paměti terminálu. Zpravidla je terminál nastaven tak, aby se v nočních hodinách sám telefonicky spojil s bankou a veškeré transakce určené k zúčtování odeslal (viz kapitola *Uzávěrka*).

1 – PRODEJ	2 – PŘEDAUT
3 – ZRUŠ . TR	4 – OFFLINE
5 – REFUND	6 – HOTOVOS
7 – CASHBACK	8 – DUPLIKÁ

*Poznámka: v případě použití čipové karty, zůstává karta zasunuta v čtečce po celou dobu provádění transakce. Předčasné vyjmutí karty může vést k poškození karty.*

## OPERACE PRODEJ

Transakce PRODEJ je základní operace terminálu, která je podkladem pro zúčtování (převod) zadané částky z účtu držitele karty na účet provozovatele terminálu.

Aktivuje se obvykle **zasunutím/protažením karty**. Též se může vyvolat ze základního stavu postupným stisknutím kláves "F1" a "1".

PRODEJ  
676254230123  
09/03 EC/MC  
DOPLŇ ČÍSLO KARTY

Toto menu se zobrazí, pokud terminál vyžaduje pro tento typ karty zadání a kontrolu posledních čtyř číslic karty (u čipových karet se tato kontrola neprovádí). Obsluha po doplnění potvrdí číslice klávesou "V".

PRODEJ  
CZK > 0,00<  
ZADEJ ČÁSTKU

Terminál vyzve obsluhu, aby zadala požadovanou částku transakce. Částku potvrdíme zelenou klávesou "V". Opravu hodnoty je možno provádět pomocí klávesy "O".

↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ **Použití PINu** ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓

U čipových karet je většinou požadováno, aby se držitel autorizoval číslem PIN. To samé se týká i některých magnetických karet (v současnosti jde o karty s logem Maestro). Obsluha po zadání částky požádá držitele karty o její odsouhlasení a zadání PIN.

Na displeji klávesnice PINPADu se zobrazí

Částka/Amount:  
248,50 CZK

PRODEJ  
POŽÁDEJ O ZADÁNÍ PIN

Obsluha klávesnici PINPAD podá držiteli karty. Vyzve držitele, aby potvrdil částku stiskem klávesy "OK" a zadal číslo PIN karty, které znovu potvrdí klávesou "OK".

Po stisku klávesy "OK" se na displeji PINPADu zobrazí

PIN CODE  
ZADEJ PIN

Nyní držitel karty musí zadat PIN karty. Po natypování prvního čísla se na displeji PINPADu zobrazí

\* OK=KONEC  
C=NOVÉ ZADÁNÍ

Držitel karty zadá zbývající číslice PINu, správnost PIN potvrdí klávesou "OK". Pokud se splete, stiskem klávesy "C" vyvolá nové vkládání PINu.

Po stisku klávesy "OK" terminál vyvolá sekvenci ověřování čísla PIN karty. Obsluha terminálu ani držitel karty nemají na tento proces žádný vliv. Na displeji klávesnice PINPADu se zobrazuje "Transakce probíhá" a na displeji terminálu je zobrazován průběh autorizace.

↑ ↑ ↑ ↑ ↑ ↑ **Použití PINu** ↑ ↑ ↑ ↑ ↑ ↑



Nyní terminál zahájí autorizaci platby. Na průběh autorizační sekvence obsluha nemá žádný vliv. Chování terminálu v případě, že je platba zamítnuta autorizací, je popsáno v kapitole **Zamítnutí transakce při autorizaci**. Pokud je transakce autorizována úspěšně, terminál vytiskne účtenku s místem pro podpis, pokud se jedná o magnetickou kartu a následně se objeví menu pro odsouhlasení podpisu. **Pokud se jedná o čipovou kartu, vytiskne se ve většině případů účtenka bez podpisového pole a celá tato část kontroly se přeskočí.**

**SOUHLASÍ PODPIS?**

- V** - ANO  
**S** - NE  
**O** - JINÝ JAZYK

**Souhlasí-li** podpis zákazníka s podpisovým vzorem na kartě, obsluha stiskne klávesu "V". Terminál vytiskne druhou účtenku určenou pro zákazníka. V případě, že **nesouhlasí**, stiskne klávesu "S". Terminál vytiskne doklad o zrušené transakci a na displeji zobrazí nabídku tisku kopie druhé účtenky. Klávesu "O" může obsluha použít v případech, kdy chce druhou účtenku pro zákazníka vytisknout v **jiném jazyce** než je přednastaven (např. pro cizince).

- V** - KOPIE  
**S** - BEZ KOPIE  
**O** - JINÝ JAZYK

U čipové karty je stiskem klávesy "V" vytištěna účtenka ve stejném jazyce. Jiný jazyk je možné jednorázově navolit stiskem klávesy "O".

**Vzor účtenky k operaci prodej**

PRVNÍ OBCHODNÍ, A. S.  
 PRODEJNÍ UL. 12  
 100 00 PRAHA 10

OBCHODNÍK:055555      POSID:00007  
 ÚČTENKA:            06      DÁVKA:    002  
 UŽIV.:                11                      C@3  
 TRNSID:            000033

5490 7723 1234 5678  
 VISA CREDIT      PLATNOST: 12/05

**P R O D E J / S A L E**

**CZK 55,00**

AUTORIZAČNÍ KÓD: 02597  
 15/05/05                                      13:53  
 D Ě K U J E M E      V Á M

*název obchodu, provozovny*

*adresa*

*adresa*

*číslo obchodníka*

*číslo terminálu*

*číslo transakce*

*číslo dávky*

*číslo uživatele*

*pomocné znaky*

*identifikace transakce*

*číslo karty \*)*

*typ karty*

*konec platnosti*

*typ operace*

*částka*

*autorizační kód*

*datum a čas provedení operace*

\*) výše zobrazená účtenka obchodníka se z bezpečnostních důvodů liší od účtenky pro klienta, kde není uvedena platnost a číslo karty je ve tvaru xxxx xxxx xxxx 5678.

*Transakce karet American Express, ruční vstup: v případě, že se u těchto karet nepodaří terminálu na tři pokusy provést on-line autorizaci z důvodu chyb ve spojení, je možné zavolat přímo servis American Express 222 800 222, získat autorizační kód a ten vložit do POS terminálu ručně. V tomto případě se transakce provede off-line, uloží se do paměti terminálu a přenese až v době uzávěrky.*

## OPERACE REFUNDACE

Transakce REFUNDACE je podkladem k provedení převodu zadané částky z účtu provozovatele terminálu na účet držitele karty. Použije se například tehdy, uznal-li obchodník reklamaci zboží a hodlá držiteli karty vrátit peníze. **Předpokladem je, že nákup zboží, provedený operací prodej, již byl k zúčtování do banky přenesen** (Není tedy uložen v paměti terminálu. Je-li v paměti uložen, řiďte se pokyny pro zrušení transakce). Operaci refundace lze také použít, vrací-li obsluha terminálu držiteli pouze část z celkové hodnoty nákupu.

Operace REFUNDACE se aktivuje ze základního stavu postupným stisknutím kláves "F1" a "5".

REFUNDACE
ČÍSLO KARTY <--->

Terminál požaduje vložení/protažení karty (pokud je povoleno ruční zadávání, může obsluha napsat číslo magn. karty pomocí klávesnice).

REFUNDACE
676254230123 _____
09/03            EC/MC
DOPLŇ ČÍSLO KARTY

Toto menu se zobrazí, pokud terminál vyžaduje pro daný typ magn. karty zadání a kontrolu posledních čtyř číslic karty. Obsluha po doplnění potvrdí číslice klávesou "V".

REFUNDACE
CZK >            0,00<
ZADEJ ČÁSTKU

Terminál vyzve obsluhu, aby zadala požadovanou částku. Opravu hodnoty je možno provádět pomocí klávesy "O". Částku potvrdíme zelenou klávesou "V". Terminál vytiskne doklad o provedené transakci. Na displeji je zobrazeno:

V - KOPIE
S - BEZ KOPIE
O - JINÝ JAZYK

Nyní obsluha může vytisknout kopii dokladu pro zákazníka, případně klávesou "O" může zvolit jiný jazyk tohoto dokladu. **Doklad podepíše obchodník a předá ho zákazníkovi.**



## OPERACE PŘEDAUTORIZACE

Operace PŘEDAUTORIZACE rezervuje peníze na účtu držitele karty pro budoucí transakci. Jedná se pouze o provedení autorizace se záměrem získat autorizační kód, který bude použit pro pozdější operaci NEPROPOJENÁ TRANSAKCE. **Pozor, PŘEDAUTORIZACE není transakcí - zúčtování z účtu držitele karty na účet provozovatele terminálu bude provedeno až po uskutečnění operace NEPROPOJENÁ TRANSAKCE.**

Např.: Půjčení auta z půjčovny. Předautorizací na tuto sumu získáte souhlas s transakcí, kterou provedete později (až v okamžiku, kdy držitel auto vrátí). Takto předejdete nepřijemnostem, které by mohly vzniknout v případě zamítnutí transakce po poskytnutí Vaší služby.

Operaci PŘEDAUTORIZACE aktivujeme ze základního stavu stiskem kláves "F1" a "2".

PŘEDAUTORIZACE

ČÍSLO KARTY <--->

Terminál požaduje vložení/protažení karty, nebo, pokud je povoleno ruční zadávání, může obsluha napsat číslo karty pomocí klávesnice.

PŘEDAUTORIZACE

676254230123 \_\_\_\_\_

09/03 EC/MC

DOPLŇ ČÍSLO KARTY

Toto menu se zobrazí, pokud terminál vyžaduje pro daný typ magn. karty zadání a kontrolu posledních čtyř číslic karty. Obsluha potvrdí klávesou "V". U čipových karet se tato kontrola neprovádí.

PŘEDAUTORIZACE

CZK > 0,00<  
ZADEJ ČÁSTKU

Terminál vyzve obsluhu, aby zadala požadovanou částku. Opravu hodnoty je možno provádět pomocí klávesy "O". Výsledná částka se potvrdí zelenou klávesou "V".

↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ Použití PINu ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓

U čipových karet je požadováno, aby se držitel karty autorizoval číslem PIN. To samé se týká i některých magnetických karet (v současnosti jde o karty s logem Maestro). Obsluha po zadání částky, požádá držitele karty o její odsouhlasení a zadání PIN.

Na displeji klávesnice PINPADu se zobrazí

Částka/Amount:  
248,50 CZK

PŘEDAUTORIZACE

POŽÁDEJ O ZADÁNÍ PIN

Obsluha klávesnici PINPAD podá držiteli karty. Vyzve držitele, aby potvrdil částku stiskem klávesy "OK" a zadal číslo PIN karty, které znovu potvrdí klávesou "OK".

Po stisku klávesy "OK" se na displeji PINPADu zobrazí

PIN CODE  
ZADEJ PIN

Nyní držitel karty musí zadat PIN karty. Po natypování prvního čísla se na displeji PINPADu zobrazí

\*                    OK=KONEC  
C=NOVÉ ZADÁNÍ

Držitel karty zadá zbývající číslice PINu, jejíž správnost potvrdí klávesou "OK". Pokud se splete, stiskem klávesy "C" vyvolá nové vkládání PINu.

Po stisku klávesy "OK", terminál vyvolá sekvenci ověřování čísla PIN karty. Obsluha terminálu ani držitel karty nemají na tento proces žádný vliv. Na displeji klávesnice PINPADu se zobrazuje "Transakce probíhá" a na displeji terminálu je zobrazován průběh autorizace.

↑ ↑ ↑ ↑ ↑ **Použití PINu** ↑ ↑ ↑ ↑ ↑

Nyní terminál zahájí autorizaci. Na průběh autorizační sekvence obsluha nemá žádný vliv. Chování terminálu v případě, že je transakce zamítnuta autorizací, je popsáno v kapitole **Zamítnutí transakce při autorizaci**. Pokud je transakce autorizována úspěšně, terminál vytiskne doklad s uvedením autorizačního kódu.

### Vzor účtenky k operaci předautorizace

PRVNÍ OBCHODNÍ, A. S.	
PRODEJNÍ UL. 12	
100 00 PRAHA 10	
OBCHODNÍK:055555	POSID:00007
ÚČTENKA:        06	DÁVKA:    002
UŽIV.:            11	D@1
TRNSID:        000039	
5490 7723 1234 5678	
VISA CREDIT	PLATNOST: 12/05
<b>P R Ě D A U T O R I Z A C E</b>	
<b>CZK 55,00</b>	
AUTORIZAČNÍ KÓD: 123456	
15/05/05	13:53

*název obchodu, provozovny*

*adresa*

*adresa*

*číslo obchodníka*

*číslo terminálu*

*číslo transakce*

*číslo dávky*

*číslo uživatele*

*pomocné znaky*

*identifikace transakce*

*číslo karty*

*typ karty*

*konec platnosti*

*typ operace*

*částka*

*autorizační kód*

*datum a čas provedení operace*

## OPERACE DOKONČENÍ PŘEDAUTORIZACE (OFF-LINE)

Operace DOKONČENÍ PŘEDAUTORIZACE (nepojená transakce / Off-Line) je velmi podobná operaci PRODEJ, avšak s jednou odlišností. Terminál nikam nevolá a neověřuje kartu. Předpokládá se, že obsluha si kartu ověřila jiným způsobem: buď při operaci PŘEDAUTORIZACE nebo telefonicky, dotazem v autorizačním centru. Proto operace DOKONČENÍ PŘEDAUTORIZACE požaduje po obsluze zadání autorizačního kódu.

Operace DOKONČENÍ PŘEDAUTORIZACE se aktivuje ze základního stavu postupným stisknutím kláves "F1" a "4".

DOKONČ. PŘEDAUT.

ČÍSLO KARTY <--->

Terminál požaduje vsunutí/protažení karty, nebo, pokud je povolen ruční vstup, může obsluha napsat číslo karty pomocí klávesnice.

DOKONČ. PŘEDAUT.

676254230123 \_\_\_\_\_

09/03 EC/MC

DOPLŇ ČÍSLO KARTY

Toto menu se zobrazí, pokud terminál vyžaduje pro daný typ magn. karty zadání a kontrolu posledních čtyř číslic karty. Obsluha potvrdí číslice klávesou "V". U čipových karet se tato kontrola neprovádí.

DOKONČ. PŘEDAUT.

CZK > 0,00<

ZADEJ ČÁSTKU

Terminál vyzve obsluhu, aby zadala požadovanou částku. Opravu hodnoty je možno provádět pomocí klávesy "O". Částku potvrdíme zelenou klávesou "V".

DOKONČ. PŘEDAUT.

VLOŽTE AUT. KÓD

CZK > 0,00<

AUT. KÓD > <

Nyní obsluha vloží autorizační kód. Dokud vložená data nepotvrdí klávesou "V", může vložená data opravovat klávesou "O".

*Pokud musíme zadat autorizační kód, který obsahuje jiný znak než číslice, postupujeme tímto způsobem: Na pozici kam chceme vložit nenumerný znak, stiskneme klávesu "F4" tolikrát, až se nám zobrazí požadovaný znak. Klávesou "F3" můžeme rolovat zpět. Potom stiskneme klávesu "F1" a kurzor se přesune na další pozici. Nakonec vložená data potvrdíme klávesou "V".*

SOUHLASÍ PODPIS?

V - ANO

S - NE

O - JINÝ JAZYK

Terminál vytiskne účtenku. V případě magnetické karty je požadováno zadání podpisu držitele karty. U čipových karet se podpis standardně nekontroluje. Klávesu "O" obsluha použije v případech, kdy chce druhou účtenku pro zákazníka vytisknout v jiném jazyce než je přednastaven (např. pro cizince). Souhlasí-li podpis zákazníka (nebo se jedná o čipovou transakci), obsluha stiskne klávesu "V". Terminál vytiskne druhou účtenku určenou pro zákazníka.

V případě, že obsluha s podpisem **nesouhlasí**, stiskne klávesu "S". Terminál vytiskne doklad o zrušené transakci a na displeji zobrazí nabídku tisku kopie druhé účtenky.

**V - KOPIE**  
**S - BEZ KOPIE**  
**O - JINÝ JAZYK**

Nyní si může obsluha vytisknout kopii dokladu o zrušené transakci, případně ji vytisknout v jiném jazyce.

### Vzor účtenky k operaci Dokončení předautorizace/Off-Line

PRVNÍ OBCHODNÍ, A. S.	<i>název obchodu, provozovny</i>		
PRODEJNÍ UL. 12	<i>adresa</i>		
100 00 PRAHA 10	<i>adresa</i>		
OBCHODNÍK:055555	POSID:00007	<i>číslo obchodníka</i>	<i>číslo terminálu</i>
ÚČTENKA: 06	DÁVKA: 002	<i>číslo transakce</i>	<i>číslo dávky</i>
UŽIV.: 11	D@5	<i>číslo uživatele</i>	<i>pomocné znaky</i>
TRNSID: 000040		<i>identifikace transakce</i>	
5490 7723 1234 5678		<i>číslo karty</i>	
VISA CREDIT	PLATNOST: 12/05	<i>typ karty</i>	<i>konec platnosti</i>
<b>OFF LINE PRODEJ</b>		<i>typ operace</i>	
<b>CZK 55,00</b>		<i>částka</i>	
PODPIS/SIGN.: _____		<i>místo pro podpis držitele karty</i>	
AUTORIZAČNÍ KÓD: 8901		<i>autorizační kód</i>	
15/05/05	13:53	<i>datum a čas provedení operace</i>	
D Ě K U J E M E	V Á M		

## OPERACE HOTOVOST

Operace HOTOVOST nepatří mezi standardně nabízené operace. Z tohoto důvodu není proto v tomto návodu popsána. Pokud máte zájem o tento typ operace, obraťte se na obchodního zástupce České spořitelny, a.s.

## OPERACE CASHBACK

Operace CASHBACK HOTOVOST nepatří mezi standardně nabízené operace. Se zavedením této funkčnosti se počítá v průběhu roku 2006. Z těchto důvodů není proto v tomto návodu dále podrobně popsána.

## DUPLICITNÍ TISK

Kopii poslední vytištěné účtenky je možné vytisknout ze základního stavu postupným stisknutím kláves "F1", "8" a výběrem jazyka. Bude vytištěna poslední účtenka v příslušném jazyce s poznámkou, že se jedná o kopii.

## OPERACE ZRUŠENÍ TRANSAKCE

Operace ZRUŠENÍ TRANSAKCE zruší (stornuje) jakoukoliv dokončenou transakci, která je uložena v paměti terminálu, tzn. takovou transakci, která ještě nebyla přenesena do banky ke zúčtování. Tato operace označí záznam o dokončené transakci uložené v paměti terminálu jako zrušený. Proto se transakce nezúčtuje.

Operace ZRUŠENÍ TRANSAKCE se aktivuje ze základního stavu postupným stisknutím kláves "F1" a "3". Poté následuje tento dialog:

ZRUŠENÍ TRANS.  
ZADEJ ČÍSLO ÚČTENKY

> <

Terminál požaduje zadání čísla účtenky, kterou chcete zrušit. Nebude-li zadáno žádné číslo, bude zrušena poslední provedená transakce. Výběr potvrďte klávesou "V".

ZRUŠENÍ TRANS.  
ÚČTENKA Č.: 12  
CZK > 200,00<  
ZADEJ ČÁSTKU

Obsluha nyní musí zadat přesně konečnou částku, která odpovídá zrušené transakci. Částku potvrdí stiskem klávesy "V".

V případě, že požadovaná částka je vložena špatně, operace ZRUŠENÍ TRANSAKCE **není provedena** a terminál se vrátí do základního stavu.

Terminál vytiskne doklad o zrušené transakci a na displeji zobrazí nabídku tisku kopie druhé účtenky.

V - KOPIE  
S - BEZ KOPIE  
O - JINÝ JAZYK

Nyní si může obsluha vytisknout kopii dokladu o zrušené transakci, případně ho vytisknout v jiném jazyce.



Operace ZRUŠENÍ TRANSAKCE neproběhne v těchto případech:

- 1) Transakce s požadovaným číslem účtenky se v terminálu nevyskytuje.
- 2) Transakce s požadovaným číslem účtenky se v terminálu vyskytuje, ale již byla zrušena.
- 3) Vložená částka neodpovídá skutečné částce transakce.
- 4) Někteří vydavatelé neumějí operaci zrušení transakce (reversal) provést. V tomto případě je potřeba kontaktovat oddělení autorizace nebo odd. reklamace plateb, případně provést operaci refundace (protože refundace není on-line operací, dojde k převodu z účtu obchodníka na účet majitele karty s časovým zpožděním několika dní, peníze budou po tuto dobu zablokovány).

Terminál v těchto čtyřech případech na chvíli zobrazí důvod neprovedení transakce a potom přejde do základního stavu.

*Poznámka: Pokud bylo přidáno sprotitné, musíme vkládat celkovou částku.*

### Vzor účtenky k operaci zrušení transakce

PRVNÍ OBCHODNÍ, A. S.	<i>název obchodu, provozovny</i>	
PRODEJNÍ UL. 12	<i>adresa</i>	
100 00 PRAHA 10	<i>adresa</i>	
OBCHODNÍK: 055555	<i>číslo obchodníka</i>	POSID: 00007 <i>číslo terminálu</i>
UŽIV.: 11	<i>číslo uživatele</i>	D@5 <i>pomocné znaky</i>
<b>POTVRZENÍ K ÚČTENCE</b>		
<b>Č. : 15</b>		<i>číslo rušené transakce</i>
<b>O ZRUŠENÉ TRANSAKCI</b>		
5490 7723 1234 5678	<i>Údaje o rušené transakci:</i>	
MASTER	<i>číslo karty</i>	
PLATNOST: 12/05	<i>typ karty</i>	<i>konec platnosti</i>
CZK 12.121,50	<i>částka</i>	
AUTORIZAČNÍ KÓD: 8536	<i>autorizační kód</i>	
15/05/05	<i>datum a čas provedení operace</i>	13:53

# ODLIŠNOSTI OBSLUHY BANKOVNÍCH OPERACÍ

## SPROPITNÉ

U některých typů provozoven je možné, aby držitel karty ponechal tzv. spropitné. Na první účtence, kterou podepisuje držitel karty, je k tomuto účelu určena kolonka, kam držitel může vyplnit výši spropitného. Tuto částku obsluha zadá do terminálu, a to hned po odsouhlasení platby terminálem, před výzvou ke kontrole podpisu držitele karty. Maximální výše spropitného může být omezena ze strany banky nebo majitele. Může se pohybovat v rozsahu 0% - 99% z ceny poskytované služby. Aktuálně nastavené omezení je zobrazeno na displeji terminálu.

Níže je popsán postup: Před odsouhlasením shody podpisu držitele karty a podpisu na účtence terminál žádá zadání výše spropitného.

**PRODEJ**  
**ZADEJ SPROP. , MAX:**  
**CZK 10,00**  
**CZK > 0,00<**

Držitel na účtence zadá částku spropitného a potvrdí ji svým podpisem. Obsluha potom spropitné zadá do terminálu a potvrdí transakci klávesou "V". Pro provozovny typu restaurace je určen mobilní terminál Omero GSM.

## Vzor druhé účtenky k operaci spropitné

PRVNÍ OBCHODNÍ, A. S.  
 PRODEJNÍ UL. 12  
 100 00 PRAHA 10

OBCHODNÍK:055555      POSID:00007  
 ÚČTENKA:      06      DÁVKA: 002  
 UŽIV.:      11      D@3

5490 7723 1234 5678  
 VISA CREDIT      PLATNOST: 12/05

**P R O D E J / S A L E**

**CZK 55,00**

Z TOHO SPROFITNÉ ČINÍ  
 **CZK 5,00**

AUTORIZAČNÍ KÓD: 2547  
 15/05/05      13:53

D Ě K U J E M E      V Á M

*název obchodu, provozovny*

*adresa*

*adresa*

*číslo obchodníka*

*číslo terminálu*

*číslo transakce*

*číslo dávkky*

*číslo uživatele*

*pomocné znaky*

*číslo karty*

*typ karty*

*konec platnosti*

*typ operace*

*celková částka*

*spropitné*

*autorizační kód*

*datum a čas provedení operace*

## **RUČNÍ TYPOVÁNÍ KARTY POMOCÍ KLÁVESNICE**

Možnost zadávání údajů karty do terminálů pomocí klávesnice Česká Spořitelna, a. s. se obecně nepodporuje. Nicméně u některých typů provozoven tuto možnost povoluje (hotely – nutnost předautorizace při nepřítomnosti držitele karty atp.).

Pokud chceme natypovat údaje z karty pomocí klávesnice a terminál toto zadávání podporuje, postupujeme tímto způsobem: Zvolíme typ požadované operace (Např. PRODEJ "F1" a "1"), potom následuje dialog.

<b>PRODEJ</b>
<b>ČÍSLO KARTY &lt;---&gt;</b>

Obsluha zadá pomocí klávesnice číslo karty, které potvrdí klávesou "V".

<b>PRODEJ</b>
<b>5490772306370719</b>
<b>MMRR EC/MC</b>
<b>ZADEJ KONEC PLATN.</b>

Potom se na displeji zobrazí

Nyní je nutno do terminálu vložit konec platnosti karty. Např. pro konec platnosti prosinec roku 2005 obsluha zadá "1205" a potvrdí klávesou "V". Terminál pokračuje v prováděné operaci.

## UŽIVATELSKÁ OPRÁVNĚNÍ

Jak je zmíněno v kapitole *Menu majitele*, je na tomto terminálu možno určit, kdo smí provádět jednotlivé operace. Nastavení je vysvětleno v podkapitole *Nastavení tabulky majitele*. Vkládání uživatelů je shrnuto v podkapitole *Správa uživatelů* v menu *Menu supervizora*.

Pokud jsou nastaveny omezení pro určitou operaci, může dojít k následujícímu:

```

PRODEJ
ZADEJTE ČÍSLO UŽIV.

      >  <
  
```

Pokud operace vyžaduje identifikaci uživatele se specifikovanou pravomocí a ten není přihlášen, následuje přihlašovací dialog. Zadejte číslo uživatele a potvrďte zelenou klávesou "V". Na displeji se zobrazí

```

PRODEJ
ZADEJTE HESLO UŽIV.

      >  <
  
```

Pokud zadáte číslo existujícího uživatele, terminál požaduje vložení hesla tohoto uživatele. Opět potvrďte zelenou klávesou "V".

```

HESLO SUPERVIZORA
      >  <
  
```

Pokud operace vyžaduje heslo supervizora, terminál požádá o jeho zadání. Jsou-li údaje v pořádku, terminál pokračuje dál v prováděné operaci.

```

HESLO MAJITELE
      >  <
  
```

Pokud operace vyžaduje heslo majitele, terminál požádá o jeho zadání. Jsou-li údaje v pořádku, terminál pokračuje dál v prováděné operaci.

Jsou-li některá data zadána chybně, terminál zobrazí chybové hlášení a vrátí se do základního stavu.

## DOKONČENÍ TRANSAKCE HLASOVOU AUTORIZACÍ

Česká spořitelna, a. s. umožňuje v některých případech dokončení autorizačního procesu i při nefungujícím on-line spojení s autorizačním centrem. Toto záleží na konkrétním typu karty, kterou je transakce prováděna (např. karta American Express). V tomto případě, pokud se terminálu nepodaří zautorizovat prováděnou operaci, umožní obsluze terminálu vložení autorizačního kódu získaného hlasovou autorizací.

```

VOLEJTE AUTORIZACI -
SPOJENÍ NEÚSPĚŠNÉ.
AUTORIZACE POVOLENA?
V: ANO      S: NE
  
```

V této situaci volejte autorizační centrum a hlasově autorizujte tuto operaci. V případě vydání autorizačního kódu stiskněte "V", v případě zamítnutí autorizace "S".

```

VLOŽTE AUT. KÓD
AUT. KÓD:  >  <
  
```

Nyní obsluha vloží autorizační kód. Dokud vložená data nepotvrdí klávesou "V", může vložená data opravovat klávesou "O". V případě nutnosti zadání nečíselných hodnot se řiďte kapitolou *Nepropojená transakce*.

# BEZPEČNOST OPERACÍ A ZAMÍTNUTÍ TRANSAKCE

## KONTROLA NA STRANĚ OBCHODNÍHO PARTNERA

Při platbě kartou je potřeba, aby obsluha obchodního místa zkontrolovala fyzické náležitosti platební karty v souladu s návodem "Jak přijímat platební karty" (vydaný Českou spořitelnou, a. s.) a provedeným proškolením obsluhy obchodního místa.

Čipová technologie přináší vyšší úroveň zabezpečení uložených dat a vyšší ochranu před neoprávněným použitím karty. Řada kontrol probíhá již v úrovni komunikace karta – terminál. Přesto ale musí obsluha terminálu mít vždy na paměti, že transakci platební kartou může provádět pouze její držitel. Pojme-li proto obsluha podezření, že se nejedná o držitele karty, je oprávněna požádat zákazníka o předložení jeho průkazu totožnosti a ujistit se tak o oprávněnosti provést transakci.

## VNITŘNÍ KONTROLA TERMINÁLU

Terminál po vložení/protažení karty čtečkou překontroluje údaje jako např. číslo karty, její platnost a další vnitřní bezpečnostní kódy. Nejsou-li v pořádku, hlásí na displeji "NEPLATNÁ KARTA", "NEPOVOLENÁ KARTA", "PROŠLÁ KARTA" atd. Po chvíli přejde do základního stavu.

## KONTROLA PODPISU

Důležitým prvkem správnosti transakce byla doposud kontrola shody podpisů držitele na účtence a na podpisovém proužku karty. Tato kontrola se nyní bude vztahovat pouze na čistě magnetické karty. U čipové karty je primární kontrola pomocí kódu PIN. Podpis u čipové karty kontroluje obsluha pouze v případě operací DOKONČENÍ PŘEDAUTORIZACE (OFFLINE), PRODEJ se spropitným a v případě FALLBACKu

<p><b>SOUHLASÍ PODPIS?</b></p> <p><b>V</b> - ANO</p> <p><b>S</b> - NE</p> <p><b>O</b> - JINÝ JAZYK</p>
--

Pokud podpisy nesouhlasí, obsluha **nepotvrdí** shodu podpisů klávesou "S". Terminál vytiskne doklad o zrušené transakci a čeká na potvrzení, zda chcete vytisknout kopii dokladu o zrušení transakce.

Na závěr terminál na chvíli na displeji zobrazí, že operace je zrušena a přejde do základního stavu.



# UŽIVATELÉ TERMINÁLU

Osoby, které mohou pracovat s terminálem, lze rozdělit do čtyř skupin: majitel, supervizor, uživatel a kdokoli.

## MAJITEL

*Česká spořitelna, a. s. nastavuje svým smluvně vázaným obchodním partnerům určité bezpečnostní prvky obsluhy. Například partner typu restaurace nemá obecně zpřístupněnu možnost zadávat čísla karet pomocí klávesnice.*

Majitel je osoba, která je ve smluvním vztahu s Českou spořitelnou, a. s. a je jí zodpovědná za transakce, provedené v platebním terminálu. Proto může bezpečnostní prvky obsluhy ještě zpřisnit podle svých individuálních potřeb. Například Česká spořitelna, a. s. umožňuje partnerovi operaci REFUNDACE. Majitel si může určit, že tuto operaci smí provádět pouze supervizor. Podrobnosti v kapitole *Menu majitele*.

## SUPERVIZOR

je osoba s pravomocemi mezi majitelem a uživatelem. Do její kompetence spadá správa uživatelů, směn, dávek transakcí a další. Mělo by se jednat o pracovníka z provozu, např. vedoucí pokladen apod. Podrobnosti o menu supervizora hledejte v kapitole *Menu supervizora*.

## UŽIVATEL

je pracovník, který na terminálu provádí transakce. Jeho pravomoc k provádění operací na terminálu záleží na nastaveních přidělených majitelem. Uživatel se identifikuje přihlašovacím číslem a heslem. Pokud je do terminálu přihlášen, je jeho identifikační číslo zobrazeno v pravém horním rohu displeje. Podrobnosti o možnostech nastavení uživatelských oprávnění hledejte v kapitolách *Správa uživatelů* a *Menu uživatele*.

Není samozřejmě bezpodmínečně nutné tyto tři funkce rozlišovat. Lze je libovolně spojovat. Můžeme např. mít uživatele a supervizora, či supervizora a majitele v jedné osobě. Toho docílíme prostým prozrazením příslušných hesel.

## KDOKOLI

Pokud terminál nepožaduje při operacích žádnou identifikaci osoby, může na něm pracovat kdokoli.

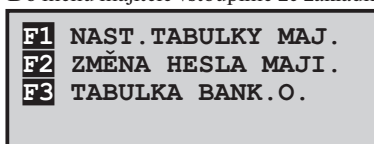
## MENU MAJITELE

Jak již bylo v předchozí kapitole naznačeno, banka definuje svoje požadavky na bezpečnost bankovních operací. Majitel si může tato nastavení zkontrolovat v tabulce bankovních operací a v případě, že vyžaduje vyšší bezpečnost, může nastavení změnit v tabulce majitele. Z důvodu bezpečnosti dělíme, podle rozsahu přístupových práv k jednotlivým operacím, osoby do pěti kategorií:

- majitel, supervizor a uživatel** - operace je povolena pro specifikovanou osobu, která se musí prokázat svým heslem
- nepovoleno** - operace je zakázána pro všechny
- kdokoli** - osoba provádějící operaci se nemusí prokazovat žádným heslem

Na terminálu platí vždy přísnější nastavení. Například banka nepovolí typování z klávesnice a majitel si určí, že z klávesnice smí typovat "majitel". Uplatní se nastavení banky, které je přísnější.

Do menu majitele vstoupíme ze základního stavu stlačením klávesy "F2" a následným zadáním **hesla majitele** potvrzeným klávesou "V". Zpět do základního stavu se vrátíme červenou klávesou "S". Majitel ve svém menu může provádět tyto činnosti: nastavit tabulku majitele, změnit heslo majitele a zobrazit/vytisknout tabulku bankovních operací.



### Nastavení tabulky majitele

### F2 - heslo - V - F1

V tomto menu má majitel možnost nastavit, kdo smí vykonávat které operace. Na prvním řádku displeje je vždy zobrazen typ operace, na druhém stav nastavení bezpečnosti. Pomocí kláves "F3" a "F4" můžeme toto nastavení měnit. Námi požadované nastavení potvrdíme klávesou "V". Klávesou "S" nastavování tabulky majitele ukončíme.

Typy nastavitelných operací jsou tyto: **prodej, hotovost, refundace, offline, předautorizace, zrušení transakce, spropitné, typování pomocí klávesnice** a ještě dvě: **restart a vymazání dávk**, u kterých se nedá nastavit nepovoleno.

Dále můžeme vynutit stoprocentní autorizaci pro operace **prodej a hotovost**.

Pro spropitné můžeme určit velikost spropitného v rozsahu 1 až 99 procent ze zadané částky.



**Změna hesla majitele****F2 - heslo - V - F2**

Majitel má možnost změnit svoje heslo. Pokud majitel heslo zapomene, musí kontaktovat servisní organizaci.

**Tabulka bankovních operací****F2 - heslo - V - F3**

V tomto menu je možné zjistit nastavení zabezpečení terminálu, a to jak požadavky banky, tak i nastavení majitele. Vždy **platí přísnější** nastavení. Nastavení je možné prohlížet na displeji nebo vytisknout.

## MENU SUPERVIZORA

Supervizor má funkci řídicího pracovníka, který kontroluje terminál a zodpovídá za jeho provoz. Proto má možnost vykonávat na terminálu nadstandardní operace.

Do menu supervizora vstupujeme ze základního stavu stlačením klávesy "F3" s následným zadáním hesla supervizora, zpět do základního stavu se vrátíme červenou klávesou "S".

### **SPRÁVA DÁVKY**

V tomto menu je možné manipulovat s dávkou transakcí. Dávkou rozumíme všechny transakce uložené v terminálu před provedením uzávěrky.

#### **Odeslání dávky**

**F3 - heslo - V - F1 - F1**

Výběrem menu "odeslání dávky" je okamžitě spuštěn proces přenosu dávky. Po úspěšném přenosu dávky se vytiskne doklad o vykonání uzávěrky a seznam transakcí v dané dávce a terminál se vrátí do klidového stavu. Pokud se terminálu nepodaří dávku odeslat, přejde do režimu "restart" a upozorní obsluhu.

#### **Výpis dávky**

**F3 - heslo - V - F1 - F2**

V tomto menu si supervizor může prohlédnout dávku všech transakcí, které se v terminálu nachází od minulé uzávěrky. Výběrem klávesy "F1" se vytiskne detailní tisk dávky. Stiskneme-li klávesu "F2" vytiskne se stručný výpis, což je počet transakcí v terminálu a jejich celková suma.

#### **Celkový výpis**

**F3 - heslo - V - F1 - F3**

Tato funkce umožňuje supervizorovi přehledně sledovat počet a sumu transakcí za období od posledního vynulování čítačů.

Celkový výpis obsahuje počty a celkové částky všech typů transakcí rozdělených podle typů karet. Před ukončením tisku terminál nabídne vynulování (klávesa "V") či zachování (klávesa "S") všech čítačů.

#### **Formát výpisu dávky**

**F3 - heslo - V - F1 - F4 - F1**

Tato funkce neprovádí vlastní tisk, pouze nastavuje jeho formát. Supervizor zvolí, zda výpisy budou tříděny podle čísel dávek, typu karet nebo podle uživatelů a zda se budou tisknout podrobně nebo pouze konečné součty dávek.

V této nabídce listujeme klávesami "F3" a "F4" a volbu potvrdíme zelenou klávesou "V".

#### **Výpis starých dávek**

**F3 - heslo - V - F1 - F4 - F2**

Supervizor má možnost vypsát si staré dávky a to i několik dní dozadu. U výpisu je zřetelně označeno, že se jedná o starou dávku. K výmazu archivu dávek dojde vždy v okamžiku, kdy se zaplní paměť terminálu.

V seznamu dávek se lze pohybovat pomocí posuvníků "F2" - "F3" a volbu potvrdíme zelenou klávesou "V".

## **SPRÁVA UŽIVATELŮ**

V platebním terminálu je implementována funkce **správa uživatelů**. Ta obchodníkovi umožňuje evidovat, kdo prováděl konkrétní platební operace a jejich přehledné výpisy. Uživatele lze nadefinovat až 32. Každému uživateli je přiřazeno jedno dvouciferné číslo v rozsahu 00 až 31. Dále je mu přiřazeno libovolné šestimístné heslo, které si uživatel může v menu uživatele "F4" změnit.

### **Vložení uživatele**

**F3 - heslo - V - F2 - F1**

Zde supervizor zadává nové uživatele. K identifikaci uživatele slouží dvoumístné číslo a šestimístné heslo. Tyto údaje musí být také zadány a potvrzeny klávesou "V".

### **Smazání uživatele**

**F3 - heslo - V - F2 - F2**

Po zadání čísla uživatele a potvrzením klávesou "V" terminál zruší tohoto uživatele.

### **Výpis uživatelů**

**F3 - heslo - V - F2 - F3**

Na displeji postupně zobrazí všechny nadefinované uživatele, jejich hesla a implicitní bankovní operace.

### **Tisk uživatelů**

**F3 - heslo - V - F2 - F4 - F1**

Vytiskne nadefinované uživatele a jejich hesla.

### **Implicitní funkce**

**F3 - heslo - V - F2 - F4 - F2**

Tímto nastavením určíme každému uživateli, jakou operaci začne POS automaticky provádět po protažení karty, pokud je přihlášen tento uživatel.

### **Mód identifikace uživatelů**

**F3 - heslo - V - F2 - F4 - F3**

Nastavením módu identifikace uživatele supervizor určí, zda se uživatel musí identifikovat při každé bankovní operaci, nebo se identifikuje na počátku práce s terminálem a odhlásí se na konci práce.

## **SPRÁVA SMĚNY**

Využití této funkce má smysl převážně v provozech, kde se pracuje na směny a provozovatel chce mít přehled, kolik která směna prováděla plateb kartami. Směn může být nadefinováno maximálně sedm, identifikovaných čísly 1 až 7.

Princip směn spočívá v tom, že je-li některá směna otevřena, přičítá se do ní počet transakcí a celková suma rozlišená po jednotlivých uživateli. Směnu můžeme kdykoli zavřít a před opětovným otevřením směny pracovat třeba s jinými. Počet transakcí a celková suma se vynulují jedině resetem směny.

### **Založit směnu**

**F3 - heslo - V - F3 - F1**

Touto volbou založí supervizor novou směnu. Pokud je směna požadovaného čísla již založena, terminál ji odmítne založit.

### **Otevřít směnu**

**F3 - heslo - V - F3 - F2**

Pokud není otevřena žádná směna, touto volbou otevře supervizor požadovanou směnu, která je založena.

### **Zavřít směnu**

**F3 - heslo - V - F3 - F3**

Touto volbou zavře supervizor právě otevřenou směnu.

### **Reset směny**

**F3 - heslo - V - F3 - F4 - F1**

Reset směny způsobí, že se vynulují čítače počtu plateb a celkové částky zvolené směny.

### **Zrušit směnu**

**F3 - heslo - V - F3 - F4 - F2**

Touto volbou se zruší založená směna požadovaného čísla. Před zrušením musí být tato směna zavřena.

### **Tisk směny**

**F3 - heslo - V - F3 - F4 - F3**

Po této volbě dojde k výpisu obsahu čítačů požadované směny.

**Příklad výpisu směny**

27/12/05		13:53
	VÝPIS SMĚNY Č.1	
01/12/05		10:01
26/12/05		20:41
PRVNÍ OBCHODNÍ, A. S.		
PRODEJNÍ UL. 12		
100 00 PRAHA 10		
OBCHODNÍK:055555	POSID:00007	
UŽIV.: 01		
SOUČET: 21		5439,50
UŽIV.: 03		
SOUČET: 14		7285,50
UŽIV.:		
SOUČET: 2		1024,00
SOUČET VŠE:		13749,00
----- KONEC VÝPISU -----		

*datum a čas provedení výpisu**identifikace směny**datum a čas založení / resetu směny**datum a čas kdy byla směna naposledy otevřena**název obchodu, provozovny**adresa**adresa**číslo obchodníka**číslo terminálu**číslo prvního uživatele**počet plateb**celková suma uživatele**číslo druhého uživatele**počet plateb**celková suma uživatele**tento řádek odpovídá situaci, kdy byla otevřena směna, ale nebyl přihlášen žádný uživatel**celková suma směny*

## **DALŠÍ FUNKCE**

### **Zapnutí/vypnutí bzučáku** **F3 - heslo - V - F4 - F1**

Tato volba zapíná, respektive vypíná, některé zvuky terminálu.

### **Změna hesla supervizora** **F3 - heslo - V - F4 - F2**

Zde má supervizor možnost změnit svoje heslo. Pokud supervizor heslo zapomene, musí kontaktovat servisní organizaci.

### **Intenzita tisku** **F3 - heslo - V - F4 - F3**

Zde je možno nastavit intenzitu tisku ve čtyřech stupních. Čím je intenzita tisku vyšší, tím nižší je rychlost tisku účtenek.

### **Implicitní funkce - standard** **F3 - heslo - V - F4 - F4 - F1**

Tato funkce nastaví implicitní bankovní operaci, která se začne provádět automaticky po protažení karty, pokud není přihlášen žádný uživatel.

Pokud je přihlášen konkrétní uživatel, provede se implicitní operace, kterou má nastavenou tento uživatel.

### **Jazyk účtenky** **F3 - heslo - V - F4 - F4 - F2**

Zde má supervizor možnost přednastavit, v jakém jazyce se budou tisknout účtenky. Jazyk tisku druhé účtenky lze samozřejmě individuálně měnit při potvrzování podpisu.

### **Download aplikace** **F3 - heslo - V - F4 - F4 - F3**

Tato funkce se používá pouze v součinnosti se servisní organizací.

## MENU UŽIVATELE

<b>F1</b>	<b>NASTAVENÍ HESLA</b>
<b>F2</b>	<b>OTEVŘ. /ZAVŘ. UŽIV</b>
<b>F3</b>	<b>VÝPIS UŽIVATELE</b>
<b>F4</b>	<b>TELEF. SEZNAM</b>

### Nastavení hesla

**F4 - F1**

Uživatel má možnost změnit svoje heslo. Pokud uživatel heslo zapomene, lze ho zjistit v menu supervizora (F3-heslo-V-F2-F3), případně může tohoto uživatele supervizor odebrat a založit znovu s novým heslem.

### Otevření a zavření uživatele

**F4 - F2**

Pokud bude po určitou dobu terminál užívat jeden uživatel, může se přihlásit a po skončení práce odhlásit touto volbou. Terminál žádá uživatelské identifikační číslo a heslo.

Pokud je některý uživatel přihlášen, je jeho identifikace zobrazena na první řádce vpravo. Číslo před ním oddělené mezerou, vyjadřuje číslo otevřené směny. Pokud toto číslo je "0", znamená to, že není otevřena žádná směna.

Například:

0 19
ČESKÁ SPOŘITELNA
01/01/2005 14:23

To znamená, že je přihlášen uživatel 19 a nula značí, že není otevřena žádná směna.

### Výpis uživatele

**F4 - F3**

Touto volbou dojde k výtisku všech transakcí v paměti terminálu uskutečněných zadaným uživatelem.

### Telefonní seznam


**F4 - F4**

Uživatel má možnost zobrazit na displeji, nebo si vytisknout na tiskárně seznam všech důležitých telefonních čísel, které potřebuje pro svoji práci. Jedná se o čísla na servisní organizaci a čísla na odd. reklamaci plateb.

## VÝMĚNA PÁSKY

V platebním terminálu OMERO HS se používají kotoučky termopapíru šíře 57 mm a maximálního průměru 45 mm.

Nasazení koutoučku proved'te v těchto bodech:

- 1) Návin kotoučku musí být hladký. Proto případně odstraňte z kotoučku všechny přelepky bránící rozmotání při transportu atd.
- 2) Odklopte zadní kryt terminálu.
- 3) Papír vložte přesně do vymezeného prostoru podávacího válce. Orientujte ho tak, aby se kotouček odmotával podél vnitřní hrany nahoru.
- 4) Stiskněte klávesu  (posuv papíru). Podávací válec by měl papírový pás zachytit a natáhnout. Pokud se toto nedaří, lze si vypořádat složením konce papíru do tzv. *vlaštovky*.

## UZÁVĚRKA

Terminál ukládá uskutečněné transakce do vnitřní paměti. Obvykle je nastaven tak, že se jednou za den vykoná uzávěrka se zúčtovacím centrem ČS, a.s., kdy se odešle dávka, respektive provede kontrola všech transakcí obsažených v terminálu od minulé uzávěrky. Úspěšné "odeslání dávky" je podkladem k zúčtování transakcí na konto provozovatele terminálu. Pokud se "odeslání dávky" z jakéhokoli důvodu nepovede, terminál přejde do režimu "restart". Viz. kapitola *Restart*.

Při uzávěrci odešle terminál součet všech transakcí, který se porovná se součtem v zúčtovacím centru. Terminál potom vytiskne hodnoty těchto součtů a seznam všech transakcí. **Jestliže nesouhlasí součty v terminálu a v zúčtovacím centru, obsluha musí kontaktovat oddělení reklamace plateb a dohodnout se na dalším postupu.**

Poznámka: Supervizor má možnost kdykoli dávku odeslat sám. Doba automatického odeslání dávky je nastavena servisní organizací s přihlédnutím na požadavky provozovatele terminálu. Při pokusu o odeslání druhé uzávěrky v jeden den obdrží terminál zamítavou odpověď.



## Příklad výpisu poslané dávkvy při uzávěrcce

----- 27/07/05 03:53 *** VÝPIS POSLANÉ DÁVKY ***	<i>datum a čas provedení uzávěrky</i>
PRVNÍ OBCHODNÍ, A. S. PRODEJNÍ UL. 12 100 00 PRAHA 10	<i>název obchodu, provozovny adresa adresa</i>
OBCHODNÍK:055555 POSID:00007	<i>číslo obchodníka číslo terminálu</i>
SUMA TPII: d000000107000 SUMA POS : d000000107000 STAN : 000005	<i>kontrolní součet zúčtovacího centra ČS, a.s kontrolní součet terminálu</i>
DÁVKA Č.: 205 ČESKÁ SPOŘITELNA	<i>číslo dávkvy</i>
UČTENKA Č.: 51 0001 29/07/05 09:29 5 @D3 215824 5490772306370719 EC/MC PRODEJ ZRUŠ 600,00	<i>číslo účtenky doprovodné údaje transakce číslo karty typ karty typ operace příznak zrušené trans. částka</i>
UČTENKA Č.: 52 0002 29/07/05 10:21 6 @D3 129595 4511610470570144 VISA REFUNDACE -350,00	
UČTENKA Č.: 53 0003 29/07/05 09:29 5 @D3 215824 6762542302625044 EC/MC PRODEJ 1420,00	
SOUČET : 3 1070,00	<i>počet transakcí a celková částka</i>
ODPOVĚĎ: ÚSPĚŠNÁ ODPOVĚĎ	<i>výsledek uzávěrky</i>

## RESTART

Restart je stav terminálu, který nastane po neúspěšném pokusu o odeslání dávky při uzávěrci. Terminál vytiskne doklad o tom, že dávka byla odmítnuta a zablokuje se. Na vytištěném dokladu je čas, kdy k restartu došlo. Pod řádkou odpověď je vytištěn důvod odmítnutí dávky.

Abyste mohl terminál provádět další operace, vyžaduje zásah obsluhy. Na displeji se zobrazí:

```

RESTART
STISKNI F4
22/01/2005 16:13
  
```

```

F1 ODESLAT DÁVKU
  
```

Obsluha musí stisknout klávesu "F4", terminál potom zobrazí menu.

### **F1** ODESLAT DÁVKU

Terminál se okamžitě pokusí transakce odeslat ke zpracování do banky. Pokud se mu to opět nepodaří, přejde zase do režimu RESTART. Příčiny tohoto setrvalého stavu lze řešit zpravidla pouze v součinnosti se servisní organizací.

### Vzor dokladu vytištěného při restartu

```

15/05/05                13:53
**          D Á V K A          **
*          O D M Í T N U T A          *
ODPOVĚĎ:
SPOJENÍ NENAVÁZÁNO
*          U D Ě Ľ E J          *
**          R E S T A R T          **
  
```

*datum a čas restartu (odmítnutí dávky)*

*důvod nepřenesení transakcí*

## PŘEHLEDNÁ TABULKA FUNKCÍ TERMINÁLU:

<b>BANKOVNÍ OPERACE - F1</b>	
prodej	F1 - 1
předautorizace	F1 - 2
zrušení transakce	F1 - 3
offline	F1 - 4
refundace	F1 - 5
hotovost	F1 - 6
Cash Back	F1 - 7
duplicitní tisk	F1 - 8

<b>MENU MAJITELE - F2</b>	
nastavení tab. majitele	F2 - F1
změna hesla majitele	F2 - F2
tabulka bank. operací	F2 - F3

<b>MENU UŽIVATELE - F4</b>	
nastavení hesla	F4 - F1
otevř./zavř. uživatele	F4 - F2
výpis uživatele	F4 - F3
telefonní seznam	F4 - F4

<b>MENU SUPERVIZORA - F3</b>	
<b>správa dávek</b>	F3 - F1
odeslání dávky	F3 - F1 - F1
výpis dávky	F3 - F1 - F2
celkový výpis	F3 - F1 - F3
form. výpisu dávek	F3 - F1 - F4 - F1
výpis starých dávek	F3 - F1 - F4 - F2
Upload Flexipad	F3 - F1 - F4 - F3
<b>správa uživatelů</b>	F3 - F2
vložení uživatele	F3 - F2 - F1
smazání uživatele	F3 - F2 - F2
výpis uživatelů	F3 - F2 - F3
tisk uživatelů	F3 - F2 - F4 - F1
implicitní funkce	F3 - F2 - F4 - F2
mód identif. uživatele	F3 - F2 - F4 - F3
<b>správa směny</b>	F3 - F3
založit směnu	F3 - F3 - F1
otevřít směnu	F3 - F3 - F2
zavřít směnu	F3 - F3 - F3
reset směny	F3 - F3 - F4 - F1
zrušit směnu	F3 - F3 - F4 - F2
tisk směny	F3 - F3 - F4 - F3
zap./vyp. bzučáku	F3 - F4 - F1
změna hesla superv.	F3 - F4 - F2
intenzita tisku	F3 - F4 - F3
impl. funkce - stand.	F3 - F4 - F4 - F1
jazyk kopie	F3 - F4 - F4 - F2
download aplikace	F3 - F4 - F4 - F3
GSM - PIN *	F3 - F4 - F4 - F4 - F1
GSM auto vypnutí *	F3 - F4 - F4 - F4 - F2

\*) pouze pro terminály Dionica Omero GSM

## STRUČNÝ PŘEHLED RC KÓDŮ

RC	Význam	Description
000	Úspěšná transakce	Successful Transaction
003	Úspěšná transakce	Successful Transaction
005	Systémová chyba	System Error
100	Nekrytá transakce	Do not honour transaction
101	Prošlá karta	Expired Card
103	Volejte vydavatele	Call Issuer
104	Karta omezena	Card is restricted
105	Zadržte kartu	Capture card
106	Překročen počet PIN	Excessive PIN failures
107	Volejte vydavatele	Call Issuer
109	Vadné č. obchodníka	Invalid Merchant ID
110	REV. vadná částka	Cannot process amount
111	Vadný účet	Invalid Account
116	Málo peněz na účtu	Insufficient Funds
117	Špatně zadaný PIN	Incorrect PIN
120	Nepovolená operace	Not permitted
123	Překročen poč. transakcí	Limit reached for total number of transactions is cycle
125	Vadná karta	Bad card
126	Chybný PIN	PIN processing Error
127	Chybný PIN	PIN processing Error
128	Chybný PIN	PIN processing Error
200	Vadná karta	Invalid Card
201	Prošlá karta	Card Expired
202	Vadná karta	Invalid Card
203	Zadržte kartu	Capture Card
204	Omezený účet	Account restricted
205	Zadržte kartu	Capture Card
206	Chybný PIN	Invalid PIN

---

208	Ztracená karta	Lost Card
209	Ukradená karta	Stolen Card
904		The message received was not within standards
905	Vydavatel neznámý	Issuer is unknown
907	Vydavatel nedostupný	Issuer inoperative
908	Vydavatel neznámý	Issuer is unknown
910	Vydavatel nedostupný	Issuer inoperative
912	Nedošla odpověď od vydavatele	Response time out
913	Opakovaná transakce	Duplicate transaction received
914	Chybí originál transakce	Could not find the original transaction
915	Odlíšná částka	Different amount
920	Vadná karta	Invalid Card
940	Zabavte kartu	Capture Card
941	Dávka uzavřena	Batch closed
942	Dávka neuzavřena	Last Batch not closed
943	Chybná / neplatná dávka	Invalid Batch ID

**Di Ltd**

Registrační adresa:  
53, St. Dominic Street - Valletta - Malta  
Adresa provozovny:  
Bologna Centre, F10 Mosta Technopark  
Mosta MST02 Malta  
Tel.:+356-419648-Fax:+356-419686

**Prohlášení o shodě**  
podle směrnice 1999/5/EC (R&TTE)

My :

**Di Ltd**  
**Bologna Centre, Mosta Technopark**  
**MST02 Mosta MALTA**

Tímto prohlašujeme, že náš výrobek :

**Omero HS**

Používaný jako :

**Elektronický platební terminál (EFT POS)**

Vyroben :

**Di Ltd**  
**Bologna Centre, Mosta Technopark**  
**MST02 Mosta MALTA**

je ve shodě se základními požadavky a s dalšími příslušnými ustanovení Směrnice 1999/5/ES

Místo a datum :

**Mosta MALTA, 20/11/2004**

Zodpovědná osoba :

**CARLO BABINI**  
**(CHAIRMAN)**

Podpis:









