



Instrukcja instalacji i obsługi urządzeń

Teleserwis PayTel

Oddział PayTel w Nowym Sączu

ul. Nawojowska 118
33-300 Nowy Sącz

infolinia: 801 090 108

telefon: 18 521 18 00

faks: 18 521 18 01

e-mail: teleserwis@paytel.pl

Copyright © 2013 PayTel S.A.

Informacje przedstawione w niniejszym dokumencie stanowią wyłączną własność PayTel S.A. i przeznaczone są wyłącznie do użytku odbiorcy. Zabrania się powielania lub przekazywania jakąkolwiek metodą, elektroniczną lub mechaniczną niniejszego dokumentu w części lub w całości, do jakichkolwiek celów, bez uzyskania uprzedniej pisemnej zgody od PayTel S.A.

Spis treści

1	ZASADY I WARUNKI KORZYSTANIA Z TERMINALU	3
1.1	WARUNKI PRACY TERMINALU	3
1.2	MATERIAŁY EKSPLOATACYJNE	3
1.3	ZASADY BEZPIECZEŃSTWA REALIZACJI TRANSAKCJI.....	3
2	DOSTAWA URZĄDZEŃ.....	5
3	INSTALACJA URZĄDZEŃ.....	6
4	OPIS URZĄDZEŃ.....	7
4.1	TERMINAL.....	7
4.1.1	<i>Opis klawiatury.....</i>	7
4.1.2	<i>Modele terminali.....</i>	7
4.2	URZĄDZENIA PERYFERYJNE	8
4.2.1	<i>Czytnik kodów kreskowych.....</i>	8
4.2.2	<i>PINpad</i>	9
4.2.3	<i>Kasa fiskalna.....</i>	9
4.2.4	<i>Karta identyfikacyjna.....</i>	9
5	BIEŻĄCA OBSŁUGA.....	10
5.1	UZUPEŁNIANIE PAPIERU	10
5.2	CZYNNOŚCI OGÓLNE	10
5.3	ZGŁOSZENIE AWARII, KRADZIEŻY LUB USZKODZENIA TERMINALU.....	11

1 Zasady i warunki korzystania z terminala

1.1 Warunki pracy terminala

1. Terminal powinien być zasilany z gniazda elektrycznego prądem o napięciu 230V i częstotliwości 50Hz.
2. Terminal powinien być zasilany przez cały czas pozostawania w salonie: od momentu instalacji do momentu deinstalacji. W szczególności terminal musi być zasilany również w nocy, kiedy to wykonywane są automatyczne rozliczenia i parametryzacje.
3. Terminal przeznaczony jest do pracy w pomieszczeniach zamkniętych, w temperaturach w zakresie od 15°C do 40°C.
4. Nie należy używać terminala w warunkach wysokiego zapylenia, wysokiej wilgotności powietrza, bezpośredniego oświetlenia promieniami słonecznymi lub w bezpośredniej bliskości urządzeń emitujących ciepło (piecyki, ogrzewacze itp.).
5. Przed każdorazowym podłączeniem terminala do zasilania należy:
 - a) upewnić się, że temperatura w pomieszczeniu oraz temperatura urządzeń powiązanych z terminalem, jak również sam terminal, osiągnęła wymagane minimum z punktu 3 (w przypadku nie spełnienia tych warunków nie należy podłączać urządzeń, lecz poczekać aż osiągną one wymagany zakres temperatur),
 - b) podłączyć zasilacz do gniazda elektrycznego, a następnie kabel zasilacza do terminala.
6. Nie należy rozłączać i podłączać terminala oraz jego peryferii samodzielnie. Jeżeli wymagana jest taka czynność (np. podczas przemeblowania w punkcie) należy to każdorazowo skonsultować z Teleserwisem PayTel.
7. Terminal powinien być umieszczony w punkcie w takim miejscu, aby Klient mógł obserwować powstawanie wydruków.
8. Do terminala można podłączać, sposobem opisanym w instrukcjach, urządzenia dedykowane wyłącznie przez PayTel.

1.2 Materiały eksploatacyjne

Jedynym materiałem eksploatacyjnym, niezbędnym do właściwej pracy terminalu jest papier termiczny (termoczuły) o zalecanych parametrach:

- | | |
|------------------------|-----------|
| a) postać: | rolka, |
| b) szerokość: | 56-57 mm, |
| c) długość maksymalna: | 30 m. |

Proszę pamiętać, aby nikomu (nawet telefonicznie osobom podającym się za pracowników PayTel) nie podawać kodów doładowujących, ani nie drukować rzeczywistych telekodów na prośbę osób trzecich!

1.3 Zasady bezpieczeństwa realizacji transakcji

1. Należy zapewnić bezpieczne warunki w miejscu przechowywania terminala oraz świadczenia za ich pomocą usług PayTel.
2. Transakcje za pomocą terminala PayTel może realizować jedynie personel, który:
 - d) został przeszkolony w zakresie obsługi terminala i świadczenia usług za pomocą terminala,
 - e) zapoznał się z niniejszą instrukcją obsługi terminala i aplikacji PayTel,
 - f) otrzymał kartę identyfikacyjną PayTel służącą do autoryzacji transakcji.
3. Należy prowadzić aktualną ewidencję powierzonych Sprzedawcom kart identyfikacyjnych w sposób umożliwiający jednoznaczną identyfikację użytkownika danej karty identyfikacyjnej.
4. Nieużywane karty identyfikacyjne należy przechowywać w bezpiecznym miejscu.
5. W przypadku konieczności opuszczenia stanowiska pracy, nie należy pozostawiać kart identyfikacyjnych w pobliżu terminala.

6. Karta oznaczona, jako administracyjna na protokole odbioru terminala zawsze powinna być dostępna w punkcie. Jeżeli jest nieużywana do prowadzenia sprzedaży, należy przechowywać ją jak opisano w punkcie 4 powyżej.
7. W przypadku ujawnienia nadużyć lub podejrzenia oszustw, należy współpracować z PayTel oraz z innymi podmiotami wskazanymi przez PayTel celem wyjaśnienia nadużycia lub ujawnienia oszustwa oraz zapobieżenia ponownemu powstaniu nadużycia czy oszustwa.
8. Pracownicy PayTel, zarówno w kontaktach telefonicznych, jak również podczas wizyt w punktach sprzedaży, na potrzeby przeprowadzania testów posługują się wyłącznie telekodami testowymi.

2 Dostawa urządzeń

1. Na podstawie danych zawartych w umowie, PayTel przygotowuje i wysyła do Instalatora kompletny zestaw instalacyjny.
2. Instalację urządzeń przeprowadza certyfikowany przez PayTel Instalator
3. W skład zestawu instalacyjnego wchodzi:
 - a) terminal z zainstalowanymi aplikacjami, które zostały określone w umowie z Agentem,
 - b) materiały reklamowe (ulotki, naklejki) usług wybranych przez Agenta,
 - c) instrukcja obsługi terminalu,
 - d) instrukcja obsługi aplikacji,
 - e) urządzenia peryferyjne (jeśli wymagają tego usługi wybrane przez agenta, np. pin-pad, czytnik kodów, router).

3 Instalacja urządzeń

Instalacja urządzeń sprowadza się do:

1. Ustanowienia dla terminala medium komunikacyjnego, zapewniającego łączność z systemami PayTel.

Poniżej zostały wymienione rodzaje mediów komunikacyjnych terminala:

- a) dial-up

Podłączenie terminala PayTel polega na podłączeniu kabla telefonicznego przyłączonego do linii telefonicznej z modulem dial-up terminala. Komunikacja dial-up wykorzystywana jest najczęściej jako łącze zapasowe

- b) ethernet

Podłączenie terminala PayTel polega na podłączeniu kabla sieciowego przyłączonego do lokalnej sieci komputerowej (LAN) lub routera GPRS z modulem ethernetowym terminala.

- c) GPRS

Karta SIM umieszczana jest w module GPRS na etapie konfiguracji terminala, zatem dodatkowe czynności po stronie Instalatora w zakresie ustanowienia komunikacji dla terminala nie są wymagane.

- d) GPRS z modemem

Modem Fast Track należy ustawić w miejscu o najlepszym zasięgu. Następnie należy podłączyć antenę do modemu, a na końcu modem podpiąć kabelkiem do terminala do portu RS232. Poprawność działania i prawidłowego zalogowania do sieci sygnalizuje mrugająca, co ok. 3 sek. czerwona dioda na modemie.

2. Podłączenia do terminala urządzeń peryferyjnych (opcjonalnie).

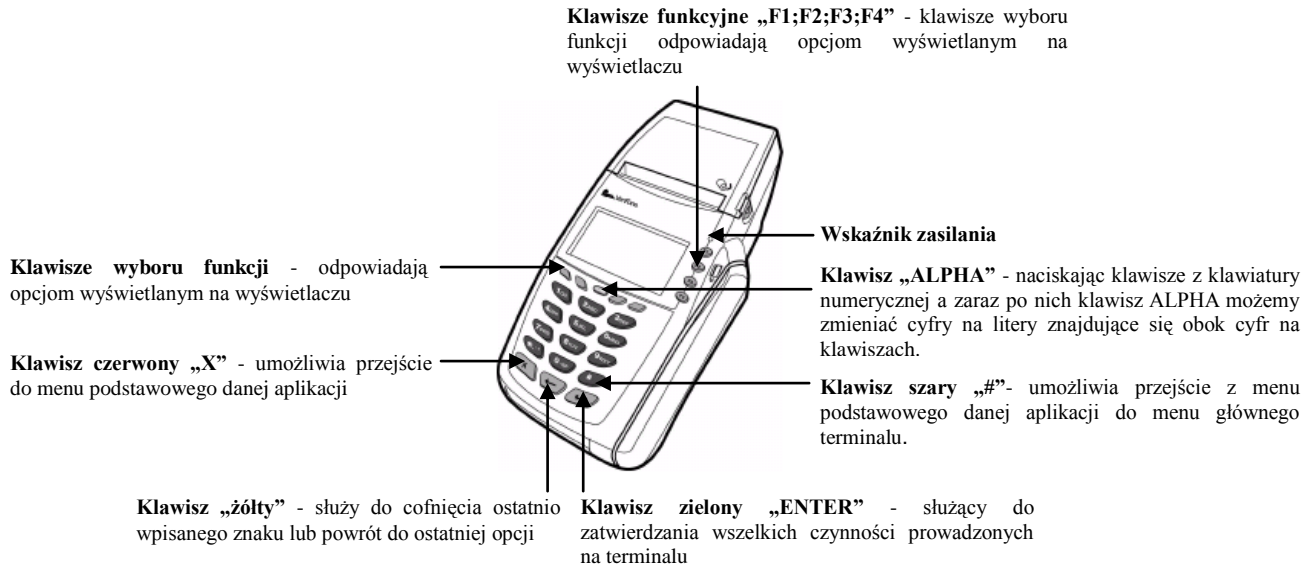
Sposób podłączenia pozostałych urządzeń peryferyjnych zależy od dostępnych konfiguracji sprzętowych.

3. Podłączenia zasilania do urządzeń.

4 Opis urządzeń

4.1 Terminal

4.1.1 Opis klawiatury



4.1.2 Modele terminali

W tabeli poniżej przedstawiono najważniejsze różnice pomiędzy modelami terminali w zakresie rodzaju komunikacji oraz sposobu zasilania:

model terminalu	moduł dial-up	moduł ethernetowy (10Base)	moduł GPRS	gniazdo RS232 (COM 1)	gniazdo PINpad (COM 2)	zasilanie
VeriFone OMNI 3750	tak	nie	nie	tak	tak	zewnętrzne
VeriFone OMNI 3750E	tak	tak	nie	tak	tak	zewnętrzne
VeriFone Vx510	tak	nie	nie	tak	tak	zewnętrzne
VeriFone Vx510E	tak	tak	nie	tak	tak	zewnętrzne
VeriFone Vx510G	tak	nie	tak	jedno gniazdo zasilane przez terminal		zewnętrzne
VeriFone Vx610G	tak	nie	tak	jedno gniazdo nie jest zasilane przez terminal		zewnętrzne oraz wewnętrzna bateria

UWAGA!

1. Gniazdo PINpad (COM 2) zasilane jest przez terminal
2. Gniazdo RS232 (COM 1) nie jest zasilane przez terminal

4.2 Urządzenia peryferyjne

Urządzenia peryferyjne należy podłączyć do gniazd terminala w następującej sposób:

1. W pierwszej kolejności urządzenia peryferyjne podłączamy do zasilanego wewnątrz gniazda terminala, przy zachowaniu następujących priorytetów wśród urządzeń:
 - a) PINpad,a następnie
 - b) czytnik kodów kreskowych,a następnie
 - c) kasa fiskalna.
2. W drugiej kolejności urządzenia peryferyjne podłączamy do niezasilanego gniazda terminala.

4.2.1 Czytnik kodów kreskowych

Czytnik jest urządzeniem wykorzystywanym do sczytywania kodów kreskowych z faktur.

Podłączenie czytnika kodów kreskowych:

1. Przed podłączeniem czytnika, należy odłączyć terminal od zasilania.
2. W zależności od dostępnej konfiguracji urządzeń, czytnik kodów kreskowych należy podłączyć do gniazda PINpadu lub gniazda RS 232.
3. Po podłączeniu czytnika, należy podłączyć kabel zasilający do terminala - terminal włączy się automatycznie.

W celu odczytania kodu kreskowego należy:

1. skierować czytnik w stronę kodu kreskowego na odległość około 10 cm,
2. uruchomić czytnik przyciskiem na ręczce (pojawi się czerwone światło),
3. trzymając wciśnięty przycisk, skierować światło na kod kreskowy (kąąt ustawienia czytnika względem kodu kreskowego różni się w zależności od modelu czytnika, jednak powinien zawierać się w zakresie od 50° do 70°),
4. oddalając i przybliżając czytnik do kodu, zeskanować kod kreskowy,
5. prawidłowy odczyt będzie potwierdzony krótkim sygnałem dźwiękowym.

UWAGA!

1. Nie należy trzymać czytnika zbyt blisko kodu kreskowego!
2. W przypadku pojawienia się komunikatu na terminalu „Kod kreskowy nierozpoznany” należy ponownie spróbować odczytać kod kreskowy zgodnie z powyższą instrukcją. Komunikat „Kod kreskowy nierozpoznany” świadczy najczęściej o nieprawidłowym sposobie skanowania kodu kreskowego.



4.2.2 PINpad

PINPad służy do wpisania kodu PIN, wymaganego do zatwierdzenia wybranych transakcji w płatnościach kartowych. PINpadem może być klawiatura terminala lub zewnętrzne urządzenie.

Podłączenie zewnętrznego PINpadu:

1. Przed podłączeniem PINpadu, należy odłączyć terminal od zasilania.
2. PINpad należy podłączyć do 'gniazda PINpad'(COM 2), które jest zasilane bezpośrednio przez terminal.
3. Po podłączeniu PINpadu, należy podłączyć kabel zasilający do terminala - terminal włączy się automatycznie.



4.2.3 Kasa fiskalna

Podłączenie kasy fiskalnej do terminala umożliwia bardziej sprawną obsługę płatności, a także chroni przed pomyłkami wprowadzania kwot, gdyż zostają one automatycznie przesłane z kasy do terminala.

Podłączenie kasy fiskalnej:

1. Kasę fiskalną należy połączyć z terminalem przy pomocy kabla dołączonego do zestawu.
2. Konfigurację kasy fiskalnej należy przeprowadzić zgodnie z instrukcją obsługi kasy.
3. Konfigurację terminala należy przeprowadzić w menu aplikacji ePay zgodnie ze schematem zawartym w Instrukcji uruchomienia aplikacji ePay.

Uwaga!

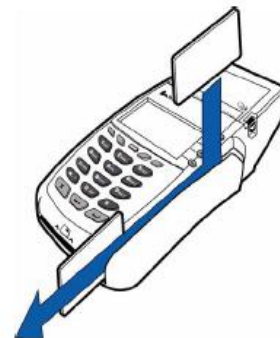
Konfiguracja terminala z kasą fiskalną jest możliwa w wersji aplikacji ePay: **3.2.32** lub wyższej.

Informację o wersji aplikacji ePay można znaleźć np. na wydruku Raportu Rozliczenia.

4.2.4 Karta identyfikacyjna

Karta identyfikacyjna służy do zatwierdzania przeprowadzanych na terminalu operacji. Należy jej używać, gdy na wyświetlaczu pojawi się komenda: „Przesuń kartę”.

Prawidłowe użycie karty polega na przeciągnięciu karty przez czytnik znajdujący się z prawej strony terminala, paskiem magnetycznym skierowanym w dół i do wewnątrz.



5 Bieżąca obsługa

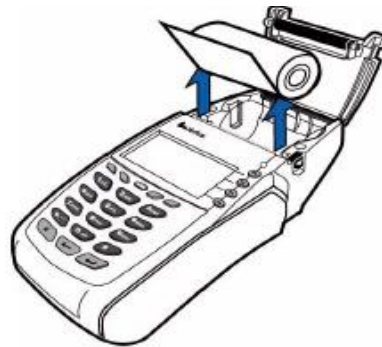
5.1 Uzupelnianie papieru

1. W celu uniknięcia sytuacji zatrzymania transakcji z powodu braku papieru w drukarce terminala, należy wymienić papier jeszcze przed całkowitym zużyciem rolki. Koniec ten jest sygnalizowany poprzez pojawienie się kolorowych obrzeży.
2. Aby uzupełnić papier w terminalu należy:

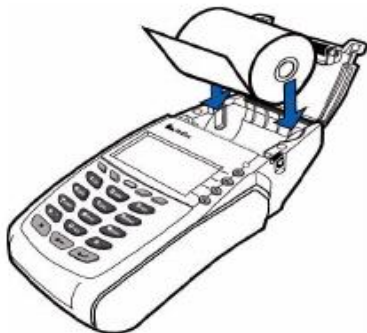
a) nacisnąć dźwignię z prawej strony terminala, co spowoduje odblokowanie pokrywy na papier.



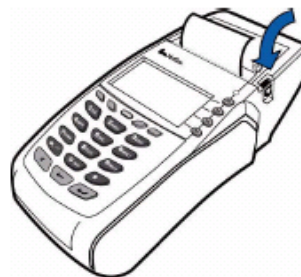
b) jeżeli w terminalu znajdują się resztki zużytego papieru należy je usunąć.



c) umieścić rolkę papieru w terminalu.



d) zamknąć pokrywę.



UWAGA!

1. Po zakończonej wymianie należy upewnić się, że pokrywa drukarki została prawidłowo domknięta,
2. Należy wykonać dowolny wydruk testowy (np. dowolny raport),
3. W przypadku, gdy papier skończy się podczas wykonywania transakcji, terminal wyświetli komunikat proszący o wymianę papieru. Po zakończonej wymianie należy dokończyć transakcję stosując się do poleceń wyświetlonych na ekranie terminala.

5.2 Czynności ogólne

1. Jeżeli na wyświetlaczu terminala pojawią się komunikaty:
 - Wykonaj aktualizację
 - Konieczne wykonanie parametryzacji
 - Konieczne wykonanie rozliczenia

- należy wykonać czynność, której żąda terminal. Jeżeli operacja nie powiedzie się, należy niezwłocznie skontaktować się z Teleserwisem PayTel.
2. W każdym przypadku kontaktu z Teleserwisem PayTel (również, kiedy kontakt zainicjuje Teleserwis), należy wykonywać wszystkie czynności, o wykonanie, których proszą konsultanci PayTel. Postępowanie takie umożliwi szybkie i sprawne rozwiązanie problemu.
 3. Jeżeli ma nastąpić przerwa w pracy punktu trwająca dłużej niż 2 dni, należy powiadomić o tym Teleserwis PayTel i wykonać wszystkie czynności, o które poproszą konsultanci Teleserwisu PayTel. Po powiadomieniu Teleserwisu będzie można odłączyć terminal i jego peryferia od zasilania. Jest to jedyna sytuacja, w której można odłączyć terminal od zasilania.
 4. Celem uniknięcia problemów podczas wydruku, papier w terminalu należy wymienić niezwłocznie po pojawieniu się na wydrukach kolorowej farby na boku papieru (farba sygnalizuje zbliżający się koniec rolki).

5.3 Zgłoszenie awarii, kradzieży lub uszkodzenia terminalu

1. Należy niezwłocznie powiadomić Teleserwis PayTel o każdej awarii terminala oraz wszelkich zaobserwowanych anomaliach w jego funkcjonowaniu.
2. Przed zgłoszeniem awarii terminala należy przygotować niezbędne informacje do prawidłowego zdefiniowania problemu:
 - a) numer identyfikacyjny punktu lub terminala (jest to numer aplikacji oznaczony na wydrukach jako TID lub numer terminala z naklejki umieszczonej na terminalu i oznaczony jako TVID),
 - b) identyfikację osoby dzwoniącej (np. numer karty identyfikacyjnej),
 - c) problem i opis tego, co nie działa (np. czy terminal nie reaguje na podłączenie do prądu, czy nie uruchamiają się aplikacje itp.),
 - d) komunikat na wyświetlaczu terminala,
 - e) ustalić jaką operację zgłaszający chciał wykonać i na którym etapie pojawił się problem.
3. W przypadku uszkodzenia lub kradzieży terminala lub jego części składowej, w tym również karty identyfikacyjnej, należy niezwłocznie poinformować o tym Teleserwis PayTel. Zgłoszenie polega na telefonicznym poinformowaniu Teleserwisu PayTel, potwierdzeniu tego faktu w formie pisemnej oraz na zastosowaniu się do instrukcji podanych przez konsultanta Teleserwisu PayTel.
4. W przypadku awarii terminala, gdy istnieje możliwość zdalnego usunięcia wady, należy dołożyć należytej staranności w pomocy konsultantom Teleserwisu PayTel w rozwiązaniu problemu.
5. Wszelkie problemy dotyczące obsługi terminala, sposobu świadczenia usług, awarie, należy zgłaszać dzwoniąc na numer Teleserwisu PayTel wskazany na terminalu oraz na pierwszej stronie niniejszej instrukcji.