

Annexe : solution d'encaissement KeyPOS

La solution **d'encaissement** (ci-après « **KeyPOS** ») est une solution de la plateforme SaaS KeyBuild New Retail.

KeyPOS une solution d'encaissement omnicanale certifiée NF525, qui permet d'encaisser les achats des clients BtoC ou BtoB en magasin ou en dehors du magasin.

Elle permet d'encaisser des paniers constitués de produits ou services, dont le stock est en magasin, dans un autre magasin, en entrepôt, sur le web. Elle permet de mixer dans un même panier la provenance du stock.

La solution s'adresse à des enseignes qui ont des réseaux de magasins, en France ou à l'international.

La solution est accessible en plusieurs langues (nous consulter), gère différentes devises (nous consulter) et gère la fiscalité internationale (via connexion EFSTA et AVALARA).

La solution est constituée :

- D'une interface front office d'encaissement accessible sur un ordinateur fixe (KeyPOS fixe), une tablette ou un terminal mobile (KeyPOS mobile) ou sur une borne de self check out (KeyPOS SCO).

Cette interface est déployée et accessible sur le matériel sous forme d'une application (iOS, android ou windows) ou d'une interface web (SCO).

L'application fonctionne sur des versions récentes de matériel (version disponible sur demande).

Selon les cas et les besoins, l'application peut s'interfacer avec :

- Un terminal de paiement (TPE)
- Un tiroir-caisse
- Un afficheur client
- Un lecteur de code barre
- Une solution de paiement par carte bancaire (Adyen, Ingenico/Worline, Market Pay, Nepting,...), par carte cadeau, par tickets restaurants, ...
- Une imprimante compatible (Epson, ...) pour éditer un ticket de caisse, une facture, un bon d'achat, ...
- D'un point de vue fonctionnel, l'application front office permet de :
 - Identifier un vendeur
 - Ouvrir et fermer une session de caisse
 - Constituer un panier en scannant ou recherchant le produit (par référence interne ou externe, code EAN, libellé)
 - Rappeler ou créer une commande, un devis, une wish list
 - Consulter le catalogue produit et les stocks
 - Accéder au détail d'une fiche produit
 - Connecter, identifier, modifier ou créer un client. D'accéder à ses informations de fidélité, à son historique d'achats, à ses bons d'achats
 - Valoriser un panier
 - Appliquer des remises ou promotions à la ligne ou au total panier, en indiquant des motifs
 - Sélectionner le montant à payer (total ou partiel), splitter le paiement entre différents moyens de paiements
 - Sélectionner le moyen de paiement accepté avec lequel le client souhaite payer (selon ce qui a été paramétré par carte bancaire, en espèces, par chèques, par carte cadeau, par ticket restaurant, par bon d'achats, par client en compte...)
 - Faire un retour total ou partiel
 - Mettre des paniers en attente
 - Editer et/ou envoyer par mail un ticket de caisse, CB et/ou une facture
 - Renvoyer les paniers, les transactions et informations associées (client, ...) au serveur

Note : seules les fonctionnalités sélectionnées ci-dessous sont implémentées dans le cadre du présent Contrat.

- D'un serveur d'encaissement qui permet de :
 - Valoriser les paniers et communiquer avec un moteur de fidélité et de promotions
 - Stocker les données de transactions en respectant les conditions d'inaltérabilité, de sécurisation, de conservation et d'archivage des données dans le respect de la norme NF525

- Communiquer et de s'interfacer avec les différentes briques du système d'information (selon les cas avec un site e-commerce, un ERP, un CRM, un moteur de fidélité ou d'opérations commerciales, un système comptable, un outil de BI). La liste des systèmes avec lesquels la solution choisie par le client s'interface est listée ci-dessous.

Le serveur d'encaissement peut être alimenté via flux ou API.

Le serveur expose un ensemble d'API rest qui sont consommées par les front-ends ou les autres systèmes ou solutions tierces, si cela a été souscrit par le CLIENT, et dans les conditions d'utilisation et de volume standards convenus par GENERIX.

L'application front office (windows, android, web) peut fonctionner en mode déconnecté pour permettre d'encaisser des clients en mode « dégradé » même en cas d'indisponibilité du serveur.

Pour ce faire, l'application utilise les données stockées dans sa base de données locale, et stocke les transactions réalisées en local, en attendant de retrouver la connexion au serveur.

Elle utilise les dernières données qui ont été synchronisées (catalogue produit, prix, stocks) et effectue une valorisation en local. Les clients, la fidélité, les opérations commerciales ne sont pas stockés en local. De ce fait, la valorisation des paniers avec des données externes ainsi que l'accès aux comptes clients ne fonctionnent pas en mode déconnecté. En mode déconnecté, il est en revanche possible d'associer à la vente un numéro de carte de fidélité ou une adresse mail.

- D'un back office permettant de paramétrier, de superviser et de monitorer la solution d'encaissement.

Via le back office, il est possible de visualiser, paramétrier et/ou administrer :

- Les organisations (magasins, entrepôts, régions, ...)
- Les utilisateurs, leurs rôles et leurs droits (lien SSO possible)
- L'import des données (quelles données, quelle date et heure), la relance manuelle d'un import
- La catalogue produit : fiche produit, informations produit
- Les prix, les grilles de prix
- Le cas échéant, si module souscrit, les remises, la fidélité client et les opérations commerciales
- Les solutions de paiements sélectionnables sur l'application front office
- Le ticket de caisse et les factures
- Le matériel avec lequel la solution d'encaissement peut communiquer (TPE et imprimantes)
- Les informations d'ouverture et de clôture de session de caisse
- Les informations de cash management et de dépôt banque, les alertes
- Le cas échéant, la page panier du front office

Depuis le back office, il est possible d'accéder à des rapports statistiques, de filtrer (par période, canaux de vente) et d'exporter les résultats :

- Chiffre d'affaires par organisation, par vendeurs, par terminaux, par moyens de paiement, par catégorie de produits, par produits, par taux de TVA
- Retours
- Clôtures de session de caisse

La solution dispose de 3 environnements hébergés dans le cloud privé de GENERIX (Equinix) et OVH : un environnement de production (Equinix), un environnement de pré production et un environnement de test (OVH).

Le CLIENT a choisi de souscrire à la solution d'encaissement (KeyPOS SCO) et les fonctionnalités marquées par un (O) parmi la liste ci-dessus.

Le CLIENT a déployé l'application KeyPOS SCO sur des bornes de marque CCL et de type Z2

A date, la solution KeyPOS SCO ne gère pas le mode déconnecté. Ce mode sera disponible avant le 30/04/25.

Dans l'environnement du CLIENT, la solution KeyPOS SCO est interfacée avec :

- La solution GSM de Generix ou Keybuild
- La solution de paiement Ingenico (Worldline)
- Des imprimantes EPSON TM-m30
- Des douchettes Zebra intégré DS7708 et douchette DS2208
- Avec les données suivantes : Valorisation par GSM, base client GSM, remontées des ventes dans GSM, Ouverture et fermeture de session dans GSM, ticket dématérialisé via GSM

Il n'y a pas de VPN mis en place entre le CLIENT et la solution sauf mention contraire dans le Contrat de souscription.

SLA : La solution KeyPOS est monitorée et exploitée par les équipes techniques de GENERIX.

Le service est disponible 24/24 heures et 7/7 jours hors périodes de maintenance programmées.

Par exception aux SLAs visés à l'Annexe 2 « Support et Niveaux de Services » du Contrat Cadre, les SLA applicables spécifiquement à KeyPOS sont :

Le Taux de disponibilité du serveur KeyPOS de production est de **99,7%**.

Le délai maximum de reprise du service en cas d'arrêt non programmé pour KeyPOS est de 4 heures ouvrées du lundi au vendredi de 09h à 18h, et de 8 heures sur les autres périodes si l'option étendue a été souscrite.

Les données sont sauvegardées pendant 12 mois dans les bases SDA ou R&A, en reflet des données contenues dans les bases sources.

Interface des solutions KeyPOS avec le Système d'Information du Client

Les solutions KeyPOS intègrent une fonctionnalité de gestion des échanges inter-applicatifs pour faciliter la connexion de KeyPOS avec l'environnement applicatif du Client.

Deux typologies d'interfaces sont proposées :

Les interfaces traditionnelles sont basées sur l'échange de fichiers plats. Ces interfaces offrent une grande souplesse d'adaptation aux besoins du Client. Une analyse fine avec les équipes consulting/projet permet de paramétriser le processus d'échanges (mapping et règles de transformation des données) dans la solution.

Les APIs – Application Programming Interfaces embarquent des webservices et sont documentés de manière que le Client puisse réaliser les programmes d'appels des APIs KeyPOS. Un accompagnement à la mise en production, notamment pour analyser le résultat des tests, est proposé par Generix.

De nombreuses interfaces traditionnelles et APIs sont proposées en standard dans l'offre KeyPOS, notamment pour traiter les échanges de référentiel produits, de prix, de référentiel clients, de commandes, de stocks et mouvements, de transactions, d'éléments de facturation, ... et leur usage est privilégié.

Le Client peut cependant demander, moyennant un service facturé, de réaliser des programmes d'interfaces ou d'interrogation des données spécifiques.

Au quotidien, les échanges sont exécutés de manière performante selon les processus définis.

Les protocoles de communication Mode Command, FTP Interface et SMTP/Mail sont proposés en standard.

Limitation et condition d'utilisation des Services de la plateforme KeyBuild New Retail

Conformité et Garanties de Performance

1. Limitation des appels API par seconde et gestion de l'espace disque (SFTP)

Generix garantit la conformité et la performance de la plateforme SaaS KeyBuild et de toutes les solutions qui la compose en imposant des limites strictes sur le nombre d'appels API par seconde ainsi que sur l'utilisation de l'espace disque SFTP en fonction de l'offre souscrite par le client. Ces limites sont contrôlées via les clés API, les tokens d'accès et les adresses IP spécifiques à chaque client.

Tableau des limites d'appels API par seconde et d'espace disque SFTP selon l'offre retenue dans le Contrat de souscription :

Offre	Limite d'appels API par seconde	Limite d'espace disque (SFTP)
Abonnement enseigne serveur “Offre de base”	5 appels par seconde	20 Go

Abonnement enseigne serveur “Offre standard”	15 appels par seconde	80 Go
Abonnement enseigne serveur “Offre avancée”	40 appels par seconde	200 Go
Abonnement enseigne serveur “Offre personnalisée”	à définir	à définir

Les limites des appels API par seconde et de l'espace disque seront appliquées en fonction de l'offre choisie par le Client.

2. Réduction temporaire du débit en cas d'incident ou de dégradation

En cas d'incident, de dégradation ou de tout événement pouvant affecter la performance de la plateforme, Generix se réserve le droit de réduire temporairement la limite d'appel d'accès aux services, y compris les appels API et l'accès aux données. Cette réduction sera temporaire, jusqu'à ce que les conditions normales de performance soient rétablies.

Generix s'engage à informer le client de toute modification temporaire du débit et de la durée estimée de l'incident.

Accès au manuel d'utilisation et à la documentation fonctionnel et technique de la solution KeyPOS

La solution KeyPOS et la plateforme KeyBuild disposent d'un manuel d'utilisation simplifié de la solution destiné aux utilisateurs, d'une documentation fonctionnelle et de paramétrage, et d'une documentation technique, pour optimiser l'utilisation, l'intégration et le paramétrage de la solution.

Contenus :

Les contenus pédagogiques sont disponibles en français et peuvent être disponibles dans d'autres langues sur demande.