

Anexo: Solução de ponto de venda KeyPOS

A solução **de ponto de venda** (doravante denominada «**KeyPOS**») é uma solução da plataforma KeyBuild New Retail SaaS.

A KeyPOS é uma solução de checkout omnicanal com certificação NF525 que permite aos clientes B2C ou B2B pagar as suas compras na loja ou fora dela.

Permite processar cestas compostas por produtos ou serviços, cujo stock se encontra na loja, noutra loja, num armazém ou na web. Permite misturar a origem do stock na mesma cesta.

A solução foi concebida para retalhistas com redes de lojas em França ou a nível internacional.

A solução está disponível em vários idiomas (contacte-nos para mais detalhes), suporta diferentes moedas (contacte-nos para mais detalhes) e gere a tributação internacional (através de ligações EFSTA e AVALARA).

A solução consiste em:

- Uma interface de checkout front-office acessível num computador desktop (KeyPOS desktop), tablet ou terminal móvel (KeyPOS mobile) ou num terminal de auto-checkout (KeyPOS SCO).

Esta interface é implementada e acessível no hardware sob a forma de uma aplicação (iOS, Android ou Windows) ou de uma interface web (SCO).

A aplicação funciona em versões recentes de hardware (versão disponível mediante solicitação).

Dependendo da situação e dos requisitos, a aplicação pode interagir com:

- Um terminal de pagamento (POS)
 - Uma gaveta de dinheiro
 - Um visor do cliente
 - Um leitor de código de barras
 - Uma solução de pagamento para cartões de crédito (Adyen, Ingenico/Worlline, Market Pay, Nepting, etc.), cartões-presente, vales-refeição, etc.
 - Uma impressora compatível (Epson, etc.) para imprimir recibos, faturas, vouchers, etc.
- Do ponto de vista funcional, a aplicação de front office permite-lhe:
 - Identificar um vendedor
 - Abrir e fechar uma sessão de caixa registadora
 - Criar um carrinho de compras digitalizando ou pesquisando o produto (por referência interna ou externa, código EAN, descrição)
 - Recuperar ou criar uma encomenda, orçamento ou lista de desejos
 - Consultar o catálogo de produtos e o inventário
 - Aceder aos detalhes do produto
 - Ligar, identificar, modificar ou criar um cliente. Aceder às suas informações de fidelidade, histórico de compras e vouchers
 - Calcule o valor de um carrinho de compras
 - Aplicar descontos ou promoções ao item da linha ou ao total do carrinho, indicando os motivos
 - Selecione o valor a ser pago (total ou parcial), divida o pagamento entre diferentes métodos de pagamento
 - Selecione o método de pagamento aceito com o qual o cliente deseja pagar (dependendo do que foi configurado: cartão de crédito, dinheiro, cheque, cartão-presente, vale-refeição, crédito na loja, conta do cliente, etc.)
 - Efetuar uma devolução total ou parcial
 - Colocar cestas em espera
 - Imprima e/ou envie por e-mail um recibo, comprovativo de cartão de crédito e/ou fatura
 - Reenviar cestas, transações e informações associadas (cliente, etc.) para o servidor

Observação: apenas os recursos selecionados abaixo são implementados nos termos deste Contrato.

- Um servidor de checkout que permite:
 - Avaliar carrinhos de compras e comunicar com um mecanismo de fidelização e promoções

- Armazenar dados de transações de acordo com as condições de integridade, segurança, retenção e arquivamento de dados em conformidade com a norma NF525
- Comunicar e interagir com os vários componentes do sistema de informação (dependendo do caso, com um site de comércio eletrónico, um ERP, um CRM, um motor de fidelização ou operações comerciais, um sistema de contabilidade ou uma ferramenta de BI). A lista de sistemas com os quais a solução escolhida pelo cliente interage está listada abaixo.

O servidor de pagamentos pode ser alimentado através de feeds ou APIs.

O servidor expõe um conjunto de APIs REST que são consumidas por front-ends ou outros sistemas ou soluções de terceiros, se subscritas pelo CLIENTE, e sob os termos padrão de utilização e volume acordados pela GENERIX.

A aplicação de front office (Windows, Android, web) pode operar em modo offline para permitir que os clientes sejam atendidos em modo «degradado», mesmo que o servidor esteja indisponível.

Para isso, a aplicação utiliza os dados armazenados na sua base de dados local e armazena as transações realizadas localmente, aguardando a reconexão com o servidor.

Ele usa os dados sincronizados mais recentes (catálogo de produtos, preços, inventário) e realiza avaliações locais. Clientes, programas de fidelidade e operações comerciais não são armazenados localmente. Como resultado, a avaliação do carrinho usando dados externos e o acesso às contas dos clientes não funcionam no modo offline. No modo offline, no entanto, é possível associar um número de cartão de fidelidade ou endereço de e-mail a uma venda.

- Um back office para configurar, supervisionar e monitorizar a solução de checkout.

Através do back office, é possível visualizar, configurar e/ou administrar:

- Organizações (lojas, armazéns, regiões, etc.)
- Utilizadores, as suas funções e os seus direitos (ligação SSO possível)
- Importação de dados (quais dados, qual data e hora), reinício manual de uma importação
- O catálogo de produtos: fichas de produtos, informações sobre produtos
- Preços, listas de preços
- Se aplicável, se o módulo estiver subscrito, descontos, fidelização de clientes e promoções de vendas
- Soluções de pagamento que podem ser selecionadas na aplicação do front office
- Recibos e faturas
- O equipamento com o qual a solução de ponto de venda pode comunicar (terminais de pagamento e impressoras)
- Informações de login e logout da caixa registradora
- Informações sobre gestão de dinheiro e depósitos bancários, alertas
- Quando aplicável, a página do carrinho de compras do front office

A partir do back office, é possível aceder a relatórios estatísticos, filtrar (por período, canais de vendas) e exportar os resultados:

- Volume de negócios por organização, por vendedor, por terminal, por método de pagamento, por categoria de produto, por produto, por taxa de IVA
- Devoluções
- Encerramento de sessões de caixa registradora

A solução tem três ambientes hospedados na nuvem privada GENERIX (Equinix) e OVH: um ambiente de produção (Equinix), um ambiente de pré-produção e um ambiente de teste (OVH).

O CLIENTE optou por subscrever a solução de caixa registradora (KeyPOS SCO) e as funcionalidades marcadas com um (O) na lista acima.

O CLIENTE implementou a aplicação KeyPOS SCO em terminais CCL marca Z2.

Até o momento, a solução KeyPOS SCO não suporta o modo offline. Esse modo estará disponível antes de 30/04/25.

No ambiente do CLIENTE, a solução KeyPOS SCO está interligada com:

- A solução Generix ou Keybuild GSM
- A solução de pagamento Ingenico (Worldline)
- Impressoras EPSON TM-m30

- Scanners portáteis Zebra DS7708 e DS2208 integrados
- Com os seguintes dados: Avaliação GSM, base de dados de clientes GSM, relatórios de vendas GSM, inícios e finais de sessão GSM, bilhetes eletrónicos via GSM

Não existe nenhuma VPN configurada entre o CLIENTE e a solução, salvo indicação em contrário no Contrato de Subscrição.

SLA: A solução KeyPOS é monitorizada e operada pelas equipas técnicas da GENERIX.

O serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, exceto durante os períodos de manutenção programada.

Como exceção aos SLAs referidos no Apêndice 2 «Níveis de Suporte e Serviço» do Contrato-Quadro, os SLAs aplicáveis especificamente ao KeyPOS são:

A taxa de disponibilidade do servidor de produção KeyPOS é de **99,7%**.

O tempo máximo de recuperação do serviço em caso de paragem não programada do KeyPOS é de 4 horas úteis, de segunda a sexta-feira, entre as 9h00 e as 18h00, e de 8 horas durante os outros períodos, se a opção alargada tiver sido subscrita.

Os dados são copiados durante 12 meses nas bases de dados SDA ou R&A, espelhando os dados contidos nas bases de dados de origem.

As soluções KeyPOS fazem interface com o Sistema de Informação do Cliente

As soluções KeyPOS incluem um recurso para gerenciar trocas entre aplicações para facilitar a conexão do KeyPOS com o ambiente de aplicações do Cliente.

Estão disponíveis dois tipos de interfaces:

As interfaces tradicionais baseiam-se na troca de ficheiros simples. Estas interfaces oferecem grande flexibilidade na adaptação às necessidades do cliente. Uma análise detalhada com as equipas de consultoria/projeto permite configurar o processo de troca (mapeamento e regras de transformação de dados) na solução.

As APIs (Application Programming Interfaces) incluem serviços web e estão documentadas para que o cliente possa criar programas para chamar as APIs KeyPOS. A Generix oferece suporte durante a produção, particularmente para a análise dos resultados dos testes.

Inúmeras interfaces tradicionais e APIs são oferecidas como padrão na oferta KeyPOS, particularmente para processar trocas de referências de produtos, preços, referências de clientes, pedidos, estoque e movimentos, transações, itens de faturação, etc., e seu uso é preferencial.

No entanto, o Cliente pode solicitar, mediante o pagamento de uma taxa, a criação de programas específicos de interface ou consulta de dados.

Diariamente, as trocas são realizadas de forma eficiente, de acordo com processos definidos.

Os protocolos de comunicação Mode Command, FTP Interface e SMTP/Mail são oferecidos como padrão.

Limitações e condições de utilização dos Serviços da plataforma KeyBuild New Retail

Garantias de conformidade e desempenho

1. Limitação de chamadas API por segundo e gestão do espaço em disco (SFTP)

A Generix garante a conformidade e o desempenho da plataforma KeyBuild SaaS e de todas as soluções que a compõem, impondo limites rigorosos ao número de chamadas API por segundo e à utilização do espaço em disco SFTP, dependendo da oferta subscrita pelo cliente. Estes limites são controlados através de chaves API, tokens de acesso e endereços IP específicos para cada Cliente.

Tabela de limites para chamadas API por segundo e espaço em disco SFTP de acordo com a oferta selecionada no Contrato de Subscrição:

Plano	Limite de chamadas API por segundo	Limite de espaço em disco (SFTP)
Subscrição do servidor «Oferta Básica»	5 chamadas por segundo	20 GB
Subscrição do servidor "Oferta padrão"	15 chamadas por segundo	80 GB
Subscrição do servidor "Oferta avançada"	40 chamadas por segundo	200 GB
Subscrição do servidor "Oferta personalizada"	A definir	A definir

Os limites de chamadas API por segundo e espaço em disco serão aplicados de acordo com a oferta escolhida pelo Cliente.

2. Redução temporária da taxa de transferência em caso de incidente ou degradação

Em caso de incidente, degradação ou qualquer evento que possa afetar o desempenho da plataforma, a Generix reserva-se o direito de reduzir temporariamente o limite de chamadas de acesso ao serviço, incluindo chamadas API e acesso a dados. Esta redução será temporária, até que as condições normais de desempenho sejam restauradas.

A Generix compromete-se a informar o cliente sobre qualquer alteração temporária na taxa de transferência e a duração estimada do incidente.

Acesso ao manual do utilizador e à documentação funcional e técnica da solução KeyPOS

A solução KeyPOS e a plataforma KeyBuild incluem um manual do utilizador simplificado para a solução, documentação funcional e de configuração e documentação técnica para otimizar a utilização, integração e configuração da solução.

Conteúdo:

O conteúdo educativo está disponível em francês e pode estar disponível noutros idiomas, mediante solicitação.