



ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«БАНКОВСКИЙ ПРОЦЕССИНГОВЫЙ ЦЕНТР»

УТВЕРЖДЕНО

Директор департамента развития
сети

 И.Е.Евдаков

от 11.05.2022

РУКОВОДСТВО
ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ДЕРЖАТЕЛЕЙ
БАНКОВСКИХ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТОЧЕК
В ОРГАНИЗАЦИЯХ ТОРГОВЛИ (СЕРВИСА) С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ
ПЛАТЕЖНЫХ ТЕРМИНАЛОВ FEITIAN F20 С УСТАНОВЛЕННЫМ
ПРОГРАММНЫМ ПРОДУКТОМ «psAPOS ВРСВУ6»

(версия 1.1)

Зарегистрировано 11.05.2022г.
за № 8/735

г. Минск, 2022

СОДЕРЖАНИЕ

ГЛАВА 1	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
ГЛАВА 2	ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
ГЛАВА 3	СВЕДЕНИЯ ОБ ОБОРУДОВАНИИ	5
ГЛАВА 4	ОПЛАТА ТОВАРА (УСЛУГИ)	9
4.1.	ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИИ «ОПЛАТА» С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ БЕСКОНТАКТНОГО НОСИТЕЛЯ ИНФОРМАЦИИ	14
ГЛАВА 5	ОПЕРАЦИЯ «ОТМЕНА» (АННУЛИРОВАНИЕ)	15
ГЛАВА 6	ОПЕРАЦИЯ «ВОЗВРАТ»	16
ГЛАВА 7	ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОЧЕГО ДНЯ (СМЕНЫ)	18
7.1.	ПЕЧАТЬ ТЕКУЩИХ ИТОГОВ («ПРОМЕЖУТОЧНЫЙ ОТЧЕТ»)	18
7.2.	ЗАКРЫТИЕ СМЕНЫ («ИТОГОВЫЙ ОТЧЕТ»)	19
7.3.	КОНТРОЛЬ И ХРАНЕНИЕ ПЛАТЕЖНЫХ ДОКУМЕНТОВ	21
ГЛАВА 8	ДОПОНИТЕЛЬНЫЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ	21
8.1.	ПЕЧАТЬ КОПИИ КАРТ-ЧЕКА	21
8.2	ПЕЧАТЬ РЕЕСТРА ОПЕРАЦИЙ (ОТЧЕТ)	22
8.3.	ПРОСМОТР И ПЕЧАТЬ ИДЕНТИФИКАЦИОННЫХ ДАННЫХ ПО	23
ГЛАВА 9	ВОЗМОЖНЫЕ ПРОБЛЕМЫ В ПРОЦЕССЕ РАБОТЫ	23
ГЛАВА 10	ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЙ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ И ПОДАЧИ ЗАЯВОК НА РЕМОНТ ОБОРУДОВАНИЯ	24
ГЛАВА 11	ПЕРЕЧЕНЬ СООБЩЕНИЙ ПРОЦЕССИНГОВОГО ЦЕНТРА	26
ГЛАВА 12	ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	27

ГЛАВА 1

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В настоящем Руководстве описан порядок проведения операций по обслуживанию держателей банковских платежных в организациях торговли (сервиса) с использованием платежных терминалов Feitian F20 с установленным программным продуктом «psAPOS ВРСВУб».

Установку, программирование и техническое обслуживание терминалов, а также обучение персонала осуществляют работники ОАО «Банковский процессинговый центр».

Телефоны ОАО «Банковский процессинговый центр»:

8 (017) 299-25-24 – для обращений по регистрации заявок на устранение сбоев в работе оборудования и получения консультаций по проведению операций. Порядок обращения указан в Главе 10 Руководства;

8 (017) 299-25-58 - по вопросам сверки операций.

Право работы на терминале имеют кассиры, прошедшие обучение и изучившие Руководство.

ГЛАВА 2

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Для целей настоящего Руководства используются следующие термины и их определения:

Авторизация – разрешение банка-эмитента и (или) владельца платежной системы на совершение операции при использовании карточки. В результате проведения авторизации возникает обязательство банка-эмитента или банка-эквайера по переводу денежных средств. Авторизация может не осуществляться в случаях, предусмотренных правилами платежной системы.

Банк-нерезидент - банк или небанковская кредитно-финансовая организация, созданные в соответствии с законодательством иностранного государства, с местонахождением за пределами Республики Беларусь;

Банк-эмитент – банк или банк-нерезидент, осуществляющий эмиссию карточек и принявший на себя обязательства по перечислению денежных средств со счетов держателей карточек в соответствии с условиями договоров об использовании карточек и (или) принявший на себя обязательства по перечислению денежных средств в соответствии с условиями кредитных договоров, предусматривающих предоставление кредита при использовании кредитной карточки (далее - кредитный договор).

Банк-эквайер - банк, банк-нерезидент, заключившие с организациями торговли (сервиса) договоры по приему и обработке информации о совершенных держателями карточек платежах за товары (работы, услуги) и иных платежах при использовании карточек, осуществлению расчетов по указанным платежам в соответствии с заключенными договорами, а также

обслуживающие держателей карточек по операциям при использовании карточек.

Руководство банка-эквайера – руководство для персонала ОТС с правилами платежных систем и банка-эквайера по проведению операций по обслуживанию держателей карточек в ОТС.

Руководство оператора – руководство, разработанное ООО «АЙЭМЛЭБ» для работы с ПК «iKassa».

ПК iKassa (программная касса) – программа (специализированное программное обеспечение), предназначенная для выполнения кассовых операций при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг.

СКО – средство контроля оператора, программно-аппаратное средство, обеспечивающее аутентификацию пользователя программной кассы и программной кассы, а также реализацию для кассовых операций криптографических процедур.

Банковская платежная карточка (карточка) – платежный инструмент, обеспечивающий доступ к банковскому счету, счетам по учету банковских вкладов (депозитов), кредитов физического или юридического лица для получения наличных денежных средств и осуществления расчетов в безналичной форме, а также обеспечивающий проведение иных операций в соответствии с законодательством Республики Беларусь (в том числе стандартное техническое изделие (часы, телефон, брелок и т.п.), оснащенное банковским платежным приложением с Бесконтактной технологией, предназначенное для совершения безналичных операций).

Карт-чек – документ на бумажном носителе и (или) в электронном виде, служащий подтверждением совершения операции при использовании карточки и являющийся основанием для оформления платежных инструкций для осуществления безналичных расчетов, составленный в соответствии с требованиями настоящего Руководства, банка-эмитента, банка-эквайера и (или) правил платежной системы.

Клиент – обслуживаемое банком, банком-нерезидентом юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, физическое лицо, заключившие с банком-эмитентом договор об использовании карточки либо кредитный договор.

ОТС (организация торговли (сервиса)) – юридическое лицо, иностранная организация, не являющаяся юридическим лицом по иностранному праву, индивидуальный предприниматель, а также физическое лицо, постоянно проживающее в сельской местности, малом городском поселении и ведущее личное подсобное хозяйство, осуществляющее деятельность по оказанию услуг в сфере агроэкотуризма, иные субъекты хозяйствования, заключившие договоры с банком-эквайером и осуществляющие в соответствии с условиями данных договоров реализацию товаров, выполнение работ, оказание услуг с оплатой в безналичном порядке посредством использования карточек.

ПИН-код – персональный идентификационный номер, используемый для идентификации держателя карточки.

Платежный терминал (терминал) – электронное программно-техническое устройство компании FEITIAN Technologies Co., Ltd. модели F20 для регистрации операций, произведенных с использованием карточек.

Оборудование – комплект оборудования, используемого для регистрации операций с использованием карточек (платежный терминал, блок питания, коммуникационные шнуры).

Транзакция – операция, инициируемая держателем карточки, следствием которой является дебетование или кредитование его счета.

Процессинговый центр – ОАО «Банковский процессинговый центр».

Чиповая карточка – банковская платежная карточка со встроенным микропроцессором (чип).

Бесконтактный носитель информации – банковская платежная карточка, смартфон, браслет, часы и любой другой носитель информации, который способен взаимодействовать с периферийным оборудованием с помощью электромагнитных волн без физического контакта.

ГЛАВА 3 СВЕДЕНИЯ ОБ ОБОРУДОВАНИИ

Платежный терминал оснащен встроенным высокоскоростным **термопринтером**, встроенным **считывателем** для чтения информации с магнитной полосы карточки, **слотом** для чиповых карточек, **бесконтактным ридером** для проведения операций с использованием бесконтактного интерфейса, **дисплеем**, предназначенным для отображения цифровой и символьной информации, для ввода команд и числовых значений.



Терминал Feitian F20

Правила безопасной эксплуатации Оборудования:

- запрещается разбирать Оборудование;
- обслуживание Оборудования допускается только квалифицированным персоналом в сервисном центре;
- питание Оборудования осуществляется от сети 220В переменного тока частотой 50 Гц (далее – сеть 220В). Модель питается от встроенной аккумуляторной батареи (Li-ion battery, 3.8v/5000mAh (7.6V/2500mAh)), которая заряжается от сети 220В с помощью блока питания - после полной зарядки аккумуляторной батареи необходимо отключить терминал от сети 220В;
- подключайте Оборудование только к исправным сетевым розеткам;
- для подключения Оборудования используйте только предназначенный для этого штатный блок питания из комплекта Оборудования;
- храните и эксплуатируйте Оборудование вне досягаемости детей, домашних и других животных, в т.ч. насекомых;
- Оборудование предназначено для использования при температуре от +0 до + 45 °С и влажности воздуха не более 80% (без конденсации), не подвергайте Оборудование воздействию осадков (дождя, снега), не допускайте включение Оборудования сразу после воздействия температур менее 0°С, выдержите его перед включением в помещении с температурой более 15°С не менее 2 часов;
- не допускайте механических повреждений оборудования, резких ударов и падений;
- не допускайте химических и термических повреждений Оборудования;
- не допускайте использования неисправного Оборудования;
- при необходимости произвести очистку Оборудования предварительно выключите Оборудование. Запрещается использовать для очистки растворители, нашатырный спирт или абразивные материалы. Для очистки Оборудования нанесите технический спирт на чистую, мягкую, неабразивную и безворсовую ткань (салфетку). Тщательно очистите ею весь терминал. При необходимости используйте антистатический сжатый воздух для очистки механизма принтера и вокруг него.

Несоблюдение данных условий приведет к выходу оборудования из строя!

Подготовка платежного терминала к использованию.

В зависимости от модификации платежного терминала существуют разные способы его подключения к Процессинговому центру:

- **платежный терминал Feitian F20** подключается к процессинговому центру следующими способами: с помощью WIFI связи (2.4ГГц/5ГГц, 802.11 a/b/g/n) с подключением к соответствующего точке доступа организации торговли(сервиса), с помощью мобильной связи по технологии 4G (FDD-LTE/TD-LTE), 3G (WCDMA/TD-SCDMA), 2G (GSM/GPRS) - для работы терминала необходимо вставить Sim-карту оператора сотовой связи (обратите внимание на подключение безлимитных интернет-тарифов для использования терминала). Выбор между WIFI и мобильной сетью при доступности обеих –

автоматический. Сеть WIFI имеет более высокий приоритет. Для зарядки платежного терминала необходимо подключить блок питания (в комплекте терминала) к силовому интерфейсному разъему платежного терминала (или к базе) и к сети (розетке) 220В. Для включения терминала необходимо нажать на 5-бс клавишу на левой боковой панели терминала.



Для печати карт-чеков и отчетов в принтере используется термобумага следующего размера: максимальный диаметр рулона 40 либо 25 мм, ширина 57 мм. Замена бумаги производится по мере надобности.



Установка рулона бумаги в принтер выполняется в следующем порядке:

- Открыть крышку, потянув защелку на себя.
- Достать втулку от предыдущего рулона.
- Вставить новый рулон и защёлкнуть крышку до щелчка.

При включении терминал выполнит процедуру самотестирования и войдет в основной режим (рис.3.1). При наличии другой информации на экране после включения терминала – обратитесь за консультацией в службу сервиса клиентов 8-017-299-25-24.



рис.3.1

Запуск пакета прикладных программ «iKassa» (далее ППП «iKassa») выполняется нажатием на приложение с одноименным названием.

Важно! Внешний вид ярлыка может меняться в зависимости от версии.



рис.3.2

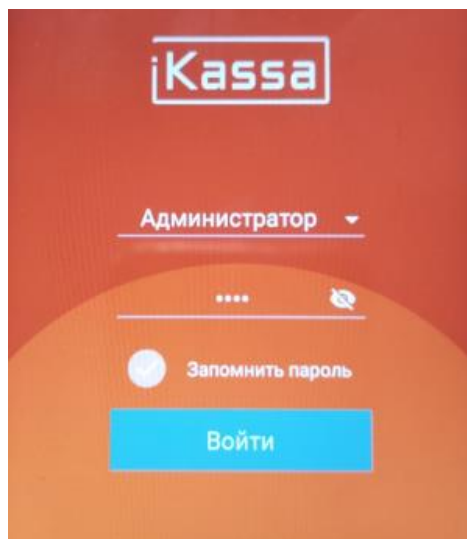


рис.3.3

При запуске приложения перед пользователем на экране (рис.3.2) отображается форма, где необходимо ввести рin-код безопасности - (пароль оператора) для СКО (он находится в паспорте СКО в комплекте с токеном – необходимо стереть scratch-панель и ввести рin-код из 5 цифр). Предоставьте все разрешения, запрашиваемые приложением.

При первом запуске вход пользователя осуществляется с правами администратора, необходимо ввести пароль администратора 1234 (после его можно будет сменить) (рис.3.3).

В случае возникновения проблем на первоначальном этапе запуска приложения ППП «iKassa» вы можете обратиться в службу технической поддержки по телефону +375(29)107-43-43 либо по электронной почте support@ikassa.by

Особенности работы программного обеспечения терминала

На терминале можно выполнить следующие операции:

- ОПЕРАЦИЯ «ОПЛАТА ТОВАРА (УСЛУГИ)»;
- ОПЕРАЦИЯ «ОТМЕНА»;
- ОПЕРАЦИЯ «ВОЗВРАТ»;
- ПЕЧАТЬ ИТОГОВ (ПРОМЕЖУТОЧНЫЙ ОТЧЕТ);
- ЗАКРЫТИЕ СМЕНЫ;
- ПРОСМОТР ОПЕРАЦИЙ В ЖУРНАЛЕ ТРАНЗАКЦИЙ;
- ПЕЧАТЬ КОПИИ КАРТ - ЧЕКА;

Соединение терминала с процессинговым центром при проведении операций ОПЛАТА ТОВАРА (УСЛУГИ), ОТМЕНА, ВОЗВРАТ, ЗАКРЫТИЕ СМЕНЫ выполняются в режиме реального времени (режим ON-LINE).

При выполнении некоторых операций (действий) терминал запрашивает пароль (пароль сообщит специалист процессингового центра или банка при обучении персонала ОТС). Ввод каждого символа пароля отображается на

экране в виде <*>. Если пароль введен неправильно, поле для ввода пароля необходимо очистить для повторного набора.

Терминал производит актуализацию времени и даты непосредственно службами Android.

ГЛАВА 4 ОПЛАТА ТОВАРА (УСЛУГИ)

Внимание! Перед началом проведения операций на терминале должна быть открыта кассовая смена (рис.4.1). Терминал предложит синхронизировать время, либо выполнить его настройку (рис 4.2), после чего выдаст сообщение, что смена открыта (рис.4.3).

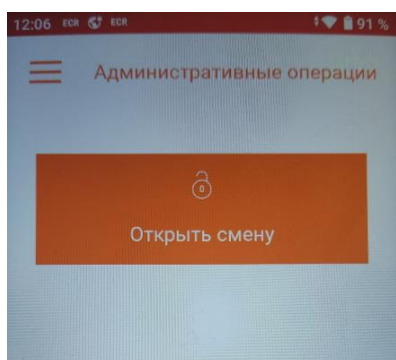


рис 4.1

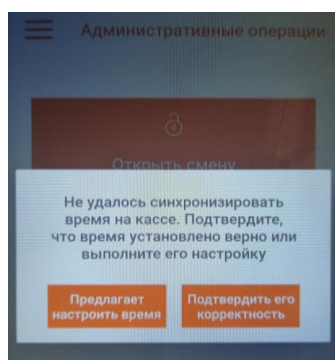


рис 4.2

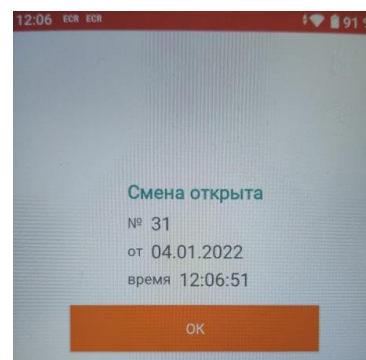


рис 4.3

Терминал предложит внести наличные деньги в кассу (рис 4.4). Нужно выполнить ввод суммы внесения наличных, после чего нажать кнопку «Добавить» (рис 4.5). Можно отказаться от внесения наличных, для этого

необходимо нажать на значок .

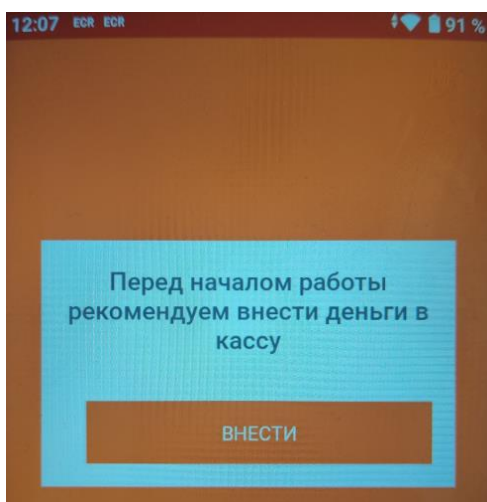


рис 4.4

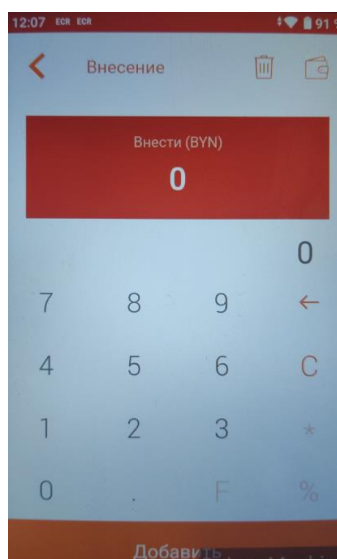


рис 4.5

Терминал перейдет в режим «Продажа» (рис 4.6)

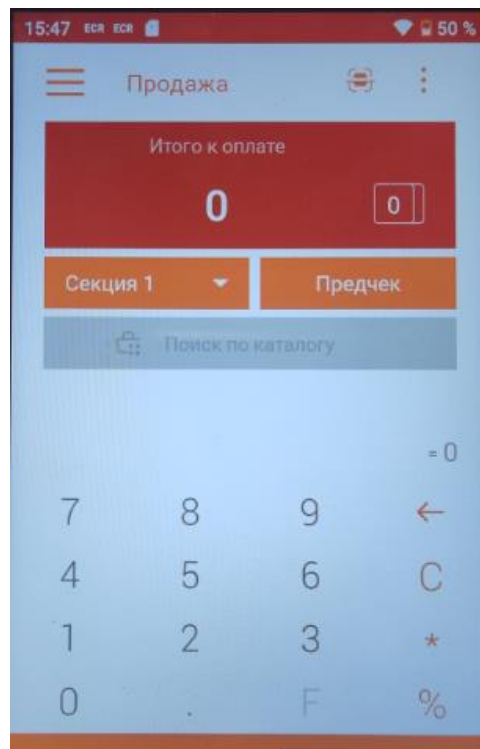



рис. 4.6

Для проведения операции оплаты товара (услуги) с использованием карточки необходимо выполнить следующие действия:

- сформировать сумму покупки/платежа одним из возможных способов в соответствии с руководством оператора. При неверно введенной сумме при нажатии на кнопку  произойдет её сброс.;

Расчет с покупателем инициируется после того, как набран чек и нажаты последовательно кнопки «Предчек» и «Итого к оплате». Также возможно сразу нажать «Итого к оплате», после чего откроется окно выбора способа оплаты (рис.4.7).

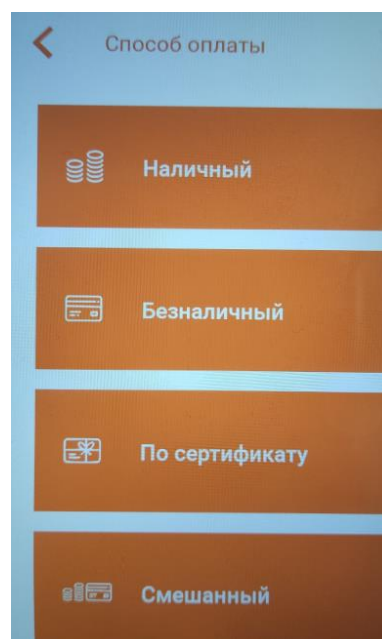


рис 4.7

Предусмотрена возможность выбора между полями для внесения сумм оплаты, как карточкой, так и наличными. Наличный способ оплаты: позволяет пользователю внести сумму, полученную от покупателя, рассчитать сдачу, либо выбрать признак "без сдачи». Возможна комбинированная оплата («Смешанный»).

При смешанном способе оплаты внесенной суммы должно быть достаточно, только в этом случае появится кнопка «ИТОГ»;



рис.4.8

- считать данные с карточки (рис.4.8). В зависимости от типа предъявленной к оплате карточки возможны три варианта считывания карточки:

- **чиповая карточка** – вставить карточку чипом вверх до упора в слот для чиповых карточек платежного терминала (расположен с правой стороны на торце). На экране терминала на 3-5 секунд появится надпись: «Обработка карты» (появление на экране терминала сообщения «Ошибка карты. Пожалуйста, удалите карту и попробуйте снова» в результате как минимум трех попыток считывания данных с чипа карточки означает его повреждение - необходимо

считать данные карточки с магнитной полосы), в случае успешного считывания чипа на экране терминала появится запрос на ввод ПИН-кода;

- **карточка с магнитной полосой** – провести магнитной полосой карточки через считыватель (расположен между чековым принтером и экраном) терминала в соответствии с указателем на терминале – полосой вниз к экрану терминала (отсутствие реакции терминала на считывание магнитной полосы карточки после нескольких попыток означает повреждение магнитной полосы карточки - карточка не может быть принята к оплате).

Если считывалась магнитная полоса карточки, на экране отобразится ее номер (частично). Необходимо сверить информацию на экране терминала с информацией на карточке. Если номер карточки на экране отличается от номера, указанного на карточке, необходимо отказаться от дальнейшего проведения операции и действовать в соответствии Руководством банка-эквайера. При совпадении информации продолжить операцию.

- **бесконтактный носитель информации** - процедура считывания карточки и порядок проведения операции описаны в п.п. 4.1. Руководства;

- в зависимости от настроек банка-эмитента по условиям идентификации держателя карточки возможны два варианта продолжения операции:

- если ввод ПИН-кода обязателен, на экране терминала появится сообщение с суммой оплаты и текстом «Введите ПИН» - предложите клиенту ввести ПИН-код и подтвердить его нажатием зеленой клавиши «ПОДТВЕРД.»;

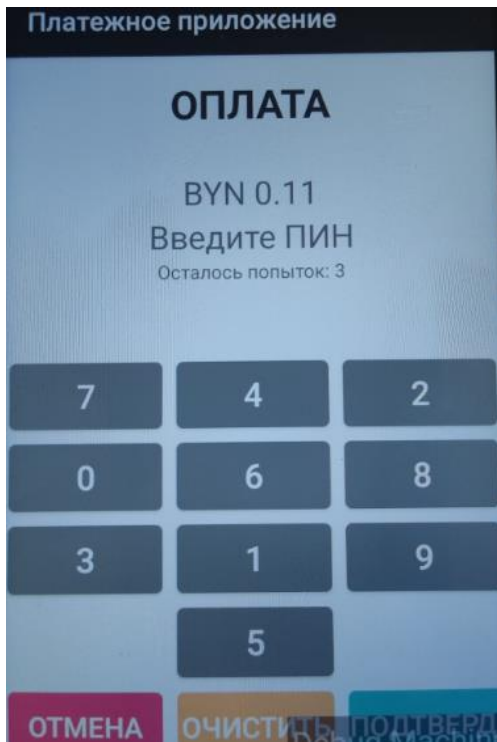


рис.4.9

ВНИМАНИЕ! Для защиты от подбора ПИН-кода, расположение клавиш с цифрами размещено на экране терминала в случайном (хаотичном) порядке (рис.4.9). **Ввод ПИН-кода осуществляется держателем карточки самостоятельно.**

- если для карточки ввод ПИН-кода не требуется, терминал продолжит выполнение операции без запроса на ввод ПИН-кода;

На экране терминала отобразится сеанс связи терминала с процессинговым центром. Если от системы авторизации процессингового центра будет получен положительный авторизационный ответ, принтер распечатает карт-чек «ДЛЯ БАНКА» и второй чек - «ДЛЯ КЛИЕНТА» (в зависимости от дополнительных

настроек может печататься только один картчек для банка или для клиента), на экране терминала появится сообщение «ОДОБРЕНО 00».

На рис.4.10. приведен образец карт-чеков по операции «ОПЛАТА» с вводом ПИН-кода. Если операция «ОПЛАТА» проводилась по чиповой карточке, на карт-чеке дополнительно указываются идентификатор приложения - AID (Application ID), название приложения и, в случае успешного завершения операции, RRN.

<p>ТЕРМИНАЛ #: PTS08102 Торговец: 0800102</p> <p>Магазин №10 Г. МИНСК Ул. ДАЛЬНЯЯ, 15 8(017)399-99-99</p> <p>КАРТ-ЧЕК: 990003/000008 *ДЛЯ КЛИЕНТА * ОПЛАТА</p> <p>30.01.2019 16:33 КАРТОЧКА: 53*****8188 Ввод данных - (С) Сумма 1.23 BYN КОД: 00 ОДОБРЕНО КОД АВТ.: XXXXXX RRN:102030405060 AID: A0000000041010 APP: MasterCard Проверен ПИН-КОД</p>	<p>ТЕРМИНАЛ #: PTS08102 Торговец: 0800102</p> <p>Магазин №10 Г. МИНСК Ул. ДАЛЬНЯЯ, 15 8(017)399-99-99</p> <p>КАРТ-ЧЕК: 990003/000008 *ДЛЯ БАНКА* ОПЛАТА</p> <p>30.01.2019 16:33 КАРТОЧКА: 53*****8188 Ввод данных - (С) Сумма 1.23 BYN КОД: 00 ОДОБРЕНО КОД АВТ.: XXXXXX RRN:102030405060 AID: A0000000041010 APP: MasterCard Проверен ПИН-КОД</p>	<p>- идентификатор терминала - идентификатор торговца</p> <p>- название ОТС - адрес</p> <p>- телефон</p> <p>- номер чека и отчета(смены) - тип операции</p> <p>- дата и время операции - цифры номера карточки</p> <p>- способ считывания карточки - валюта и сумма операции</p> <p>- код ответа системы на запрос - код авторизации</p> <p>- идентификатор приложения, карточка</p> <p>- если операция проводилась с вводом ПИН</p>
--	---	--

рис.4.10.

В случае, если обработка карточки происходила с использованием чипа, необходимо сверить информацию на карт-чеке с данными на карточке (номер карточки). Если номер карточки на карт-чеке отличается от указанного на карточке, проводится операция «ОТМЕНА» (Аннулирование) (см. Глава 5 Руководства) и дальнейшие действия проводятся согласно Руководству банка-эквайера.

Если операция проводилась без ввода ПИН-кода, на карт-чеке «ДЛЯ БАНКА» вместо надписи: «Проверен ПИН-КОД» печатается строка «Подпись клиента». Предложите клиенту подписать карт-чек «ДЛЯ БАНКА» и сверьте его подпись на карт-чеке с образцом подписи на карточке. Если подписи совпадают, отдайте клиенту карт-чек «ДЛЯ КЛИЕНТА» и карточку. Экземпляр карт-чека «ДЛЯ БАНКА» остается в кассе. На этом операция считается завершенной.

Если подпись держателя карточки на карт-чеке не совпадает с образцом подписи на карточке, кассир должен действовать в соответствии с Руководством банка-эквайера. Если операция по какой-либо причине была отклонена, на экране терминале появляется сообщением о причине отказа. Например, «Недостаточно средств 51». В этом случае покупатель не оплатил покупку, предложите произвести оплату другим способом!

4.1. ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИИ «ОПЛАТА» С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ БЕСКОНТАКТНОГО НОСИТЕЛЯ ИНФОРМАЦИИ

Проведение платежа с использованием бесконтактного интерфейса NFC (Near Field Communication – коммуникации ближнего поля) возможно на оборудовании, оснащенном бесконтактным считывателем. Такое оборудование обозначается логотипом бесконтактной оплаты (овальный логотип с волнами вправо) с использованием бесконтактной карточки.



На банковских терминалах, оборудованных бесконтактными считывателями, имеется 3(4) цветовых индикатора. Первый означает готовность к работе, второй — считывание, третий — считывание завершено и можно убирать карту, а четвертый — результат считывания.

Для проведения операции необходимо выполнить следующие действия:

- сформировать сумму покупки/платежа одним из возможных способов в соответствии с руководством оператора.
- считать данные с карточки (рис.4.8).

Предложите клиенту самостоятельно приложить карточку к терминалу, обозначенным логотипом бесконтактной оплаты, на расстояние не более 3-4 см.

Если поднести карточку на расстояние более 3-4 см, на экране пин-пада/терминала может появиться сообщение об ошибке чтения карты. В этом случае для продолжения операции повторно последует запрос на считывание карточки клиентом.

В случае успешного считывания, в зависимости от настроек банка-эмитента возможны варианты проведения операции либо без аутентификации клиента (до лимита суммы для бесконтактных транзакций), либо с вводом ПИН-кода/ с подписью клиента и дальнейшее завершение операции (аналогично описанному выше) со считыванием магнитной полосы, либо чипа карточки. В некоторых случаях идентификация клиента может осуществляться с помощью отпечатка пальца или ПИН-кода, вводимого на мобильном устройстве клиента, используемом при проведении операции в качестве карточки.


Внимание!!! При проведении операции «Оплата» по бесконтактной карточке, если банк не требует идентификации держателя карточки – карт-чек «ДЛЯ БАНКА» распечатается без строки «Подпись клиента». В этом случае подпись клиента на карт-чеке не требуется.

ГЛАВА 5 ОПЕРАЦИЯ «ОТМЕНА» (Аннулирование)

Операция «ОТМЕНА» (Аннулирование) выполняется до закрытия смены на терминале, в следующих случаях:

- по инициативе держателя карточки;
- произошла ошибка при вводе суммы, а карт-чек уже распечатан;
- в случаях, определенных Руководством банка-эквайера.

При проведении операции «ОТМЕНА» происходит разблокировка суммы на счете держателя карточки по ранее проведенной операции, и сумма отмененной операции становится доступна для последующих расходных операций. Отмена операций возможна только из текущего пакета (отчета), который не был закрыт.

Аннулирование чека производится только на последнюю успешную операцию "Оплата". При аннулировании чека необходимо в Главном Меню (вызывается кнопкой ) выбрать раздел «Административные операции», затем нажать кнопку «Аннулирование» (рис. 5.1)

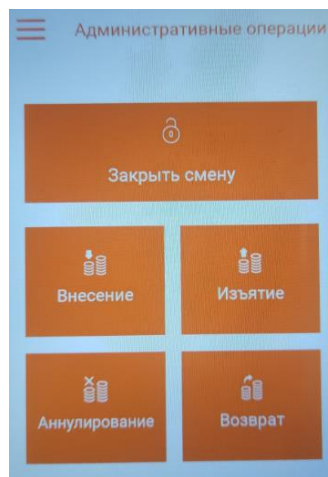


рис.5.1

Подтвердить аннулирование документа (кассового чека) нажав кнопку «Аннулировать» (рис 5.2). Для данной процедуры может потребоваться разрешение в правах роли.

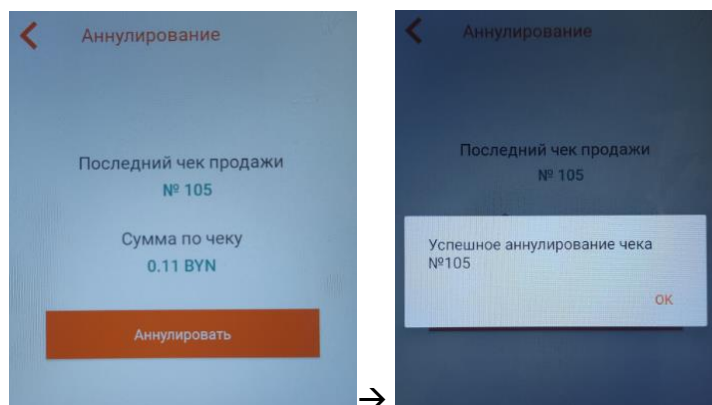


рис. 5.2

- на экране отобразится сеанс связи терминала с процессинговым центром. Принтер распечатает карт-чек «ОТМЕНА» «ДЛЯ БАНКА» и второй карт-чек - «ДЛЯ КЛИЕНТА» (в зависимости от дополнительных настроек может печататься только один картчек для банка или для клиента), на экране терминала появится сообщение «ОДОБРЕНО 00». На рис.5.3 приведен образец карт-чека по операции «ОТМЕНА».
- подпишите оба карт- чека;
- отдайте держателю карточки экземпляр карт-чека «ДЛЯ КЛИЕНТА», экземпляр карт-чека «ДЛЯ БАНКА» должен остаться в кассе.

<p>ТЕРМИНАЛ #: PTS08102 Торговец: 0800102</p> <p>Магазин №10 Г. МИНСК Ул. ДАЛЬНЯЯ, 15 8(017)399-99-99</p> <p>КАРТ-ЧЕК: 990003/000008 *ДЛЯ КЛИЕНТА* ОТМЕНА</p> <p>30.01.2019 16:33 КАРТОЧКА: 53*****8188 Ввод данных - (С) Сумма 1.23 BYN КОД: 00 ОДОБРЕНО КОД АВТ.: XXXXXX RRN:102030405060 AID: A0000000041010 APP: MasterCard _____ Подпись кассира</p>	<p>ТЕРМИНАЛ #: PTS08102 Торговец: 0800102</p> <p>Магазин №10 Г. МИНСК Ул. ДАЛЬНЯЯ, 15 8(017)399-99-99</p> <p>КАРТ-ЧЕК: 990003/000008 *ДЛЯ БАНКА* ОТМЕНА</p> <p>30.01.2019 16:33 КАРТОЧКА: 53*****8188 Ввод данных - (С) Сумма 1.23 BYN КОД: 00 ОДОБРЕНО КОД АВТ.: XXXXXX RRN:102030405060 AID: A0000000041010 APP: MasterCard _____ Подпись кассира</p>	<p>- идентификатор терминала - идентификатор торговца</p> <p>- название ОТС - адрес</p> <p>- телефон</p> <p>- номер чека и отчета(смены)</p> <p>- тип операции</p> <p>- дата и время операции - цифры номера карточки</p> <p>- способ считывания карточки - валюта и сумма операции</p> <p>- код ответа системы на запрос</p> <p>- код авторизации</p> <p>- идентификатор приложения, карточка</p>
---	---	--

рис.5.3

Внимание! В кассовом программном обеспечении имеется «Журнал кассовых документов» (рис 8.1), который позволяет просматривать все фискальные документы, проведенные за смену, выполнять печать копии чека и выполнять аннулирование любого документа продажи в текущей смене.


ГЛАВА 6 ОПЕРАЦИЯ «ВОЗВРАТ»

Операция «ВОЗВРАТ» выполняется в случае, если:

- клиент возвращает товар/услугу, оплаченные с использованием карточки, уже после закрытия смены на терминале (Z-отчета),

- необходимо вернуть клиенту только часть суммы по проведенной операции «ОПЛАТА»,

Деньги за возвращенный товар/услугу станут доступными клиенту не сразу после успешного проведения операции «ВОЗВРАТ», а только спустя некоторое время после закрытия смены на терминале.

Для перехода в режим «Возврат» необходимо в Главном Меню (вызывается кнопкой ) выбрать раздел «Административные операции», затем нажать кнопку «Возврат» (рис. 5.1). Дальнейшие действия аналогичные с расчетом с покупателем в режиме «Продажа» - «Оплата».

В зависимости от типа карточки выберите необходимый способ считывания карточки:

- **чиповая карточка** – вставьте карточку (встроенным микропроцессором вверх) в слот терминала для чиповых карточек, после чего на экране терминала на 3-5 секунд появится надпись: «Обработка карты»;

- **карточка с магнитной полосой** – проведите магнитной полосой карточки через считыватель. При успешном считывании карточки на экране отобразится ее номер (частично) – сверьте информацию на экране с информацией на карточке. Если цифры номера карточки на экране отличается от номера, указанного на карточке, нажмите <Нет> и действуйте согласно Руководству банка-эквайера, при совпадении информации нажмите клавишу <Да>;

- **бесконтактный носитель информации** – на экране терминала появится сообщение «Прокатайте/вставьте/приложите карту». Предложите клиенту самостоятельно приложить карточку к терминалу, обозначенным логотипом бесконтактной оплаты, на расстояние не более 3-4 см.

Если поднести карточку на расстояние более 3-4 см, на экране терминала может появиться сообщение: «Ошибка карты». В этом случае требуется повторно считать карту.

В некоторых случаях идентификация клиента может осуществляться с помощью отпечатка пальца или ПИН-кода, вводимого на мобильном устройстве клиента, используемом при проведении операции в качестве карточки.

На экране терминала отобразится сеанс связи терминала с процессинговым центром. Если от системы авторизации процессингового центра будет получен положительный авторизационный ответ на проведение операции, принтер распечатает карт-чек «ДЛЯ БАНКА» и второй карт-чек - «ДЛЯ КЛИЕНТА» (в зависимости от дополнительных настроек может печататься только один картчек для банка или для клиента), на экране терминала появится сообщение «ОДОБРЕНО 00». На рис.6.1 приведен образец карт-чеков по операции «ВОЗВРАТ» без ввода ПИН-кода.

При проведении операции «ВОЗВРАТ» с использованием чиповой карточки на карт-чеке дополнительно указываются идентификатор приложения - AID (Application ID), название приложения. Необходимо сверить информацию на карт-чеке с данными на чиповой карточке. Если номер карточки на карт-чеке отличается от указанного на чиповой карточке дальнейшие действия проводить согласно Руководству банка-эквайера.

Подпишите карт-чек(и). Отдайте клиенту карт-чек «ДЛЯ КЛИЕНТА», экземпляр карт-чека «ДЛЯ БАНКА» остается в кассе.

Внимание! Отмена (аннуляция) операции «ВОЗВРАТ» не поддерживается.


<p>ТЕРМИНАЛ #: PTS08102 Торговец: 0800102</p> <p>Магазин №10 Г. МИНСК Ул. ДАЛЬНЯЯ, 15 8(017)399-99-99</p> <p>КАРТ-ЧЕК: 990003/000008 *ДЛЯ КЛИЕНТА * ВОВРАТ</p> <p>30.01.2019 16:33 КАРТОЧКА: 53*****8188 Ввод данных - (С) Сумма 1.23 BYN КОД: 00 ОДОБРЕНО КОД АВТ.: XXXXXX RRN:102030405060 AID: A0000000041010 APP: MasterCard _____ Подпись кассира</p>	<p>ТЕРМИНАЛ #: PTS08102 Торговец: 0800102</p> <p>Магазин №10 Г. МИНСК Ул. ДАЛЬНЯЯ, 15 8(017)399-99-99</p> <p>КАРТ-ЧЕК: 990003/000008 *ДЛЯ БАНКА * ВОВРАТ</p> <p>30.01.2019 16:33 КАРТОЧКА: 53*****8188 Ввод данных - (С) Сумма 1.23 BYN КОД: 00 ОДОБРЕНО КОД АВТ.: XXXXXX RRN:102030405060 AID: A0000000041010 APP: MasterCard _____ Подпись кассира</p>	<p>- идентификатор терминала - идентификатор торговца</p> <p>- название ОТС - адрес</p> <p>- телефон</p> <p>- номер чека и отчета(смены) - тип операции</p> <p>- дата и время операции - цифры номера карточки</p> <p>- способ считывания карточки - валюта и сумма операции</p> <p>- код ответа системы на запрос - код авторизации</p> <p>- идентификатор приложения, карточка</p>
---	---	--

рис.6.1.

ГЛАВА 7 ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОЧЕГО ДНЯ (СМЕНЫ)

7.1. ПЕЧАТЬ ТЕКУЩИХ ИТОГОВ («ПРОМЕЖУТОЧНЫЙ ОТЧЕТ»)

Для проведения сверки по операциям с использованием карточек в течение рабочей смены (до закрытия смены) существует возможность распечатки текущих итогов (X-отчет), в котором отражается информация об общем количестве проведенных операций и общая сумма этих операций по

состоянию на момент распечатки отчета. Для распечатки необходимо перейти в Главное Меню (вызывается кнопкой ) , затем выбрать раздел «Банковские операции». В появившемся разделе выбрать «X-отчет» (рис.7.1):

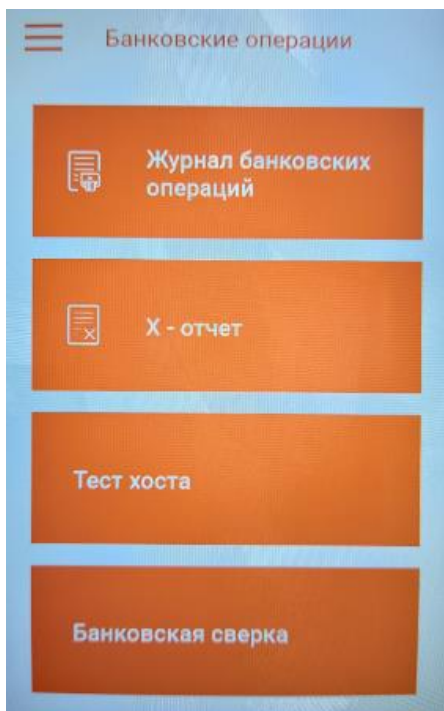


рис.7.1

Произойдет распечатка «Промежуточного отчета» (форма отчета аналогична представленному на рис.7.3 - вместо строки «Итоговый отчет» будет указана строка «Промежуточный отчет»). Сумму в строке ИТОГО необходимо сверить с суммой безналичных операций, зарегистрированных кассовой системой, а также с суммой имеющихся карт-чеков «ДЛЯ БАНКА».


7.2. ЗАКРЫТИЕ СМЕНЫ («ИТОГОВЫЙ ОТЧЕТ»)

По итогам выполненных за день на терминале операций (смену), при отсутствии расхождений проверки расчетов, отраженных в п.7.1. Руководства, необходимо провести закрытие смены, в результате которого произойдет отсылка электронного реестра операций в процессинговый центр и распечатка отчета (форма отчета указана на рис.7.3.).

Внимание! Возмещение ОТС сумм по безналичным платежам с использованием карточек производится банком только после получения и обработки процессинговым центром электронного реестра по безналичным платежам, который передается во время закрытия смены. Поэтому необходимо следить за своевременным закрытием смены по операциям с карточками.

Банк-эквайер может не перечислять ОТС денежные средства по операциям с карточками в случае несвоевременного закрытия смены по операциям с карточками.

Для закрытия смены необходимо:

- в Главном Меню (вызывается кнопкой ) выбрать раздел «Административные операции», затем нажать кнопку «Закрыть смену»;

- По запросу терминала выполнить визуальную проверку и подтвердить клавишей «Заккрыть смену» (рис 7.2).

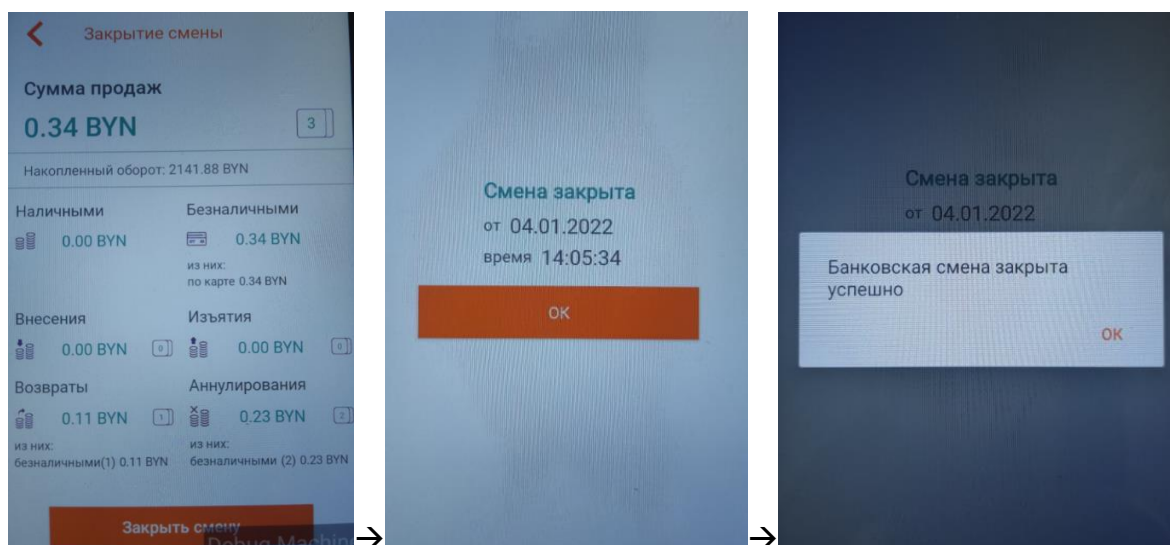



рис.7.2

В случае успешного завершения сверки, терминал устанавливает соединение с процессинговым центром и передает электронный реестр всех совершенных операций за день. При совпадении итогов и успешном закрытии смены терминал печатает отчет по итогам (рис 7.3) и очищает журнал операций.

<p style="text-align: center;">Магазин №10 Г. МИНСК Ул. ДАЛЬНЯЯ, 15 8(017)399-99-99 ТЕРМИНАЛ #: PTS08102 Торговец: 0800102</p> <p style="text-align: center;">* ИТОГОВЫЙ ОТЧЕТ *</p> <p>ПАКЕТ: 123456 Дата: 03.01.2011 Время: 15:45 ВРС</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>Валюта: BYN Транзакций: 4</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td>Оплачено</td> <td>2 на сумму</td> <td style="text-align: right;">0,44</td> </tr> <tr> <td>Отмен</td> <td>2 на сумму</td> <td style="text-align: right;">0,44</td> </tr> <tr> <td>Возвратов</td> <td>0 на сумму</td> <td style="text-align: right;">0,00</td> </tr> <tr> <td>Итого:</td> <td></td> <td style="text-align: right;">0,00</td> </tr> </table> <p>Настоящим подтверждаем, что карт-чеки по операциям, входящим в данный отчет, имеются в наличии и будут представлены по первому требованию.</p> <p>Подпись кассира _____ Подпись зав.кассой _____</p>	Оплачено	2 на сумму	0,44	Отмен	2 на сумму	0,44	Возвратов	0 на сумму	0,00	Итого:		0,00	<ul style="list-style-type: none"> - название ОТС - адрес - телефон - идентификатор терминала - номер отчета - дата и время печати отчета - валюта операции - общее количество операций - количество и сумма операций «ОПЛАТА» - количество и сумма операций «ОТМЕНА» - количество и сумма операций ВОЗВРАТ» - итоговая сумма всех операций -подпись кассира -подпись зав.кассой
Оплачено	2 на сумму	0,44											
Отмен	2 на сумму	0,44											
Возвратов	0 на сумму	0,00											
Итого:		0,00											

рис.7.3.

В случае если сверка итогов не завершится успешно, необходимо позвонить в процессинговый центр по тел. 8 (017) 299-25-58 для выяснения причин несоответствия сумм.

Функционал кассового программного обеспечения также поддерживает функцию отдельного закрытия смены по безналичным операциям. Для этого необходимо перейти в Главное Меню (вызывается кнопкой ) , затем выбрать раздел «Банковские операции». В появившемся разделе выбрать «Банковская сверка». При совпадении итогов и успешном закрытии смены терминал печатает отчет по итогам и очищает журнал безналичных операций.

Внимание!!! Текущий журнал операций на терминале может содержать ограниченное количество операций. При появлении в процессе работы на экране терминала сообщения о переполнении памяти терминала или заполнении журнала операций (транзакций) и необходимости закрытия смены, следует обязательно закрыть на терминале текущую смену. После закрытия текущей смены журнал операций (транзакций) обнуляется и появляется возможность проведения следующих операций.

Внимание! Нельзя выключать терминал в течение 5 минут после распечатки «Итоговый отчет». В это время происходит очистка журнала транзакций в терминале.

7.3. КОНТРОЛЬ И ХРАНЕНИЕ ПЛАТЕЖНЫХ ДОКУМЕНТОВ


Бумажный отчет («Итоговый отчет») подписывается кассиром и передается заведующему кассой (старшему кассиру) для проверки соответствия числа операций и сумм, отраженных в отчете, количеству и сумме карт-чеков, а также наличия необходимых подписей на карт-чеках.

Хранение отчета и карт-чеков осуществляется в соответствии с требованиями хранения кассовых документов, но не менее срока, указанного в Руководстве банка-эквайера.

ГЛАВА 8 ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

8.1. ПЕЧАТЬ КОПИИ КАРТ-ЧЕКА.

Для распечатки копии карт-чеков безналичных операций, проведенных в течение текущей смены, необходимо выполнить следующие действия:

- перейти в Главное Меню (вызывается кнопкой ) , затем выбрать раздел «Отчеты» - «Журнал кассовых документов». В появившемся разделе нажатием выбрать нужный карт-чек (операцию) (при необходимости можно воспользоваться поиском по номеру документа), затем нажать на экране кнопку «Распечатать копию банковского чека».

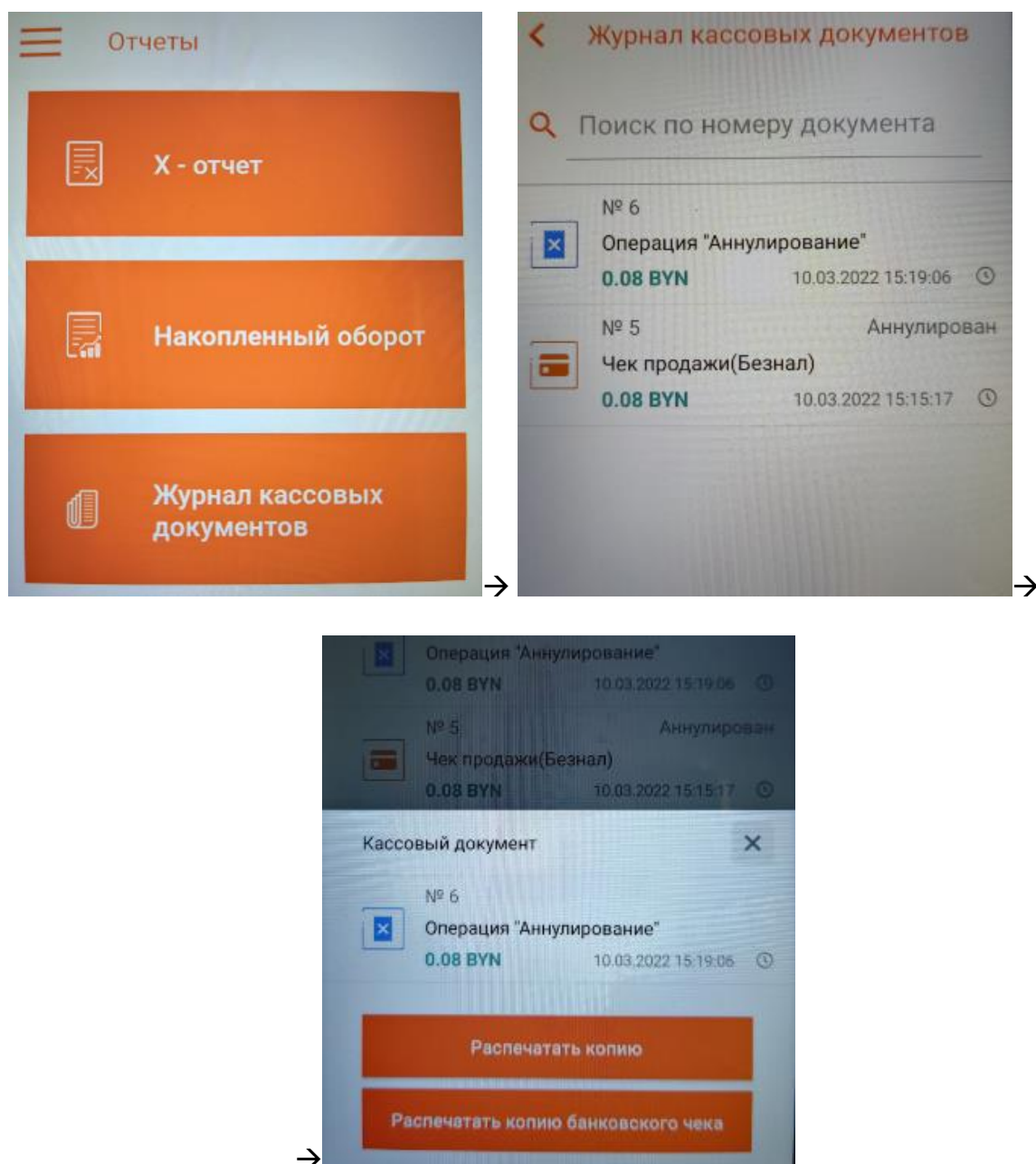



рис.8.1

Произойдет распечатка картчека с указанием признака «КОПИЯ».

8.2. ПЕЧАТЬ РЕЕСТРА ОПЕРАЦИЙ («ОТЧЕТ»).

Для распечатки реестра безналичных операций, проведенных в течение текущей смены, необходимо выполнить следующие действия:

- перейти в Главное Меню (вызывается кнопкой ) , затем выбрать раздел «Банковские операции». В появившемся разделе выбрать «Журнал банковских операций» (рис.7.1).

Произойдет распечатка реестра операций (рис.8.2.).

Магазин №10
Г. МИНСК
Ул. ДАЛЬНЯЯ, 15
8(017)399-99-99
ТЕРМИНАЛ #: PTS08102
Торговец: 0800102

ОТЧЕТ

ПАКЕТ: 123456
Дата: 03.01.2011 Время: 22:46
ВРС

ЧЕК ОПЕРАЦИЯ НОМЕР КАРТОЧКИ	АВТОРИЗАЦИЯ ТИП КАРТЫ	Итого
Сумма	скид. /комис.	
000001 ОПЛАТА ***** 3333		123455
	BYN	0,44
000001 ОТМЕНА ***** 3333		123455
	BYN	0,44

ВАЛЮТА:	BYN	
Транзакций	2	
Оплачено	1 на сумму	0,44
Отмен	1 на сумму	0,44
Возвратов	0 на сумму	0,00
Итого:		0,00
Преавт.	0 на сумму	0,00

Настоящим подтверждаем, что карт-чеки по операциям, входящим в данный отчет, имеются в наличии и будут представлены по первому требованию

Подпись кассира -----
Подпись зав. кассой-----

рис. 8.2


8.3. ПРОСМОТР И ПЕЧАТЬ ИДЕНТИФИКАЦИОННЫХ ДАННЫХ ПО.

Выполнить выход из кассового приложения.

Выполнить запуск приложения «Payment Application» 

Войти в «Главное меню», выбрать «ФУНКЦИИ» и ввести номер функции «40». Выбрать «Идентификационные данные ПО».

ГЛАВА 9 ВОЗМОЖНЫЕ ПРОБЛЕМЫ В ПРОЦЕССЕ РАБОТЫ

Ситуация	Действия кассира
Появилась цветная полоса на бумаге или закончилась бумага в принтере.	Появление цветной полосы вдоль длины рулона – признак окончания бумаги. Установите новый рулон (см. Глава 3 Руководства).
При печати кассовый чек замялся или плохо отпечатался.	Проверьте работоспособность принтера и распечатайте копию чека (см. Руководство оператора).
Ошибка при вводе суммы.	Ошибка обнаружена после печати карт-чека - провести операцию «ОТМЕНА» (см. раздел 5 Руководства) и выполнить оплату на правильную сумму.
Пропало электропитание при выполнении операции.	Если пропало электропитание во время сеанса связи или при печати чека, необходимо проверить, используя пункт 8.2 Руководства, вошла ли незавершенная операция в текущий журнал или нет. Если операция в журнал не вошла – выполните ее снова.
Терминал не может установить соединение с сервером авторизации (сообщение - CE).	<p>1. Перейти в Главное Меню (вызывается кнопкой ) , затем выбрать раздел «Банковские операции». В появившемся разделе выбрать «Тест хоста».</p> <p>или</p> <p>2. Выполнить выход из кассового приложения. Выполнить запуск приложения «Payment Application». Войдите в «Главное меню» → Тесты → выберите пункт «Тест Хоста».</p> <p>Если в результате теста на экране появится любое сообщение, кроме «Одобрено 00» - позвоните в процессинговый центр по тел.8 (017) 299-25-24 и сообщите результаты тестирования.</p>
Терминал одновременно не реагирует ни на считывание карточки, ни на нажатие экранных клавиш («завис»).	Выключите терминал и через несколько секунд включите. Необходимо нажать и удерживать клавишу включения. В сплывающем меню выбрать «Перезапустить».

ГЛАВА 10 ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЙ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ И ПОДАЧИ ЗАЯВОК НА РЕМОНТ ОБОРУДОВАНИЯ

В случае возникновения вопросов по проведению операций в соответствии с настоящим Руководством и Руководством банка-эквайера, а также при возникновении сбоев в работе оборудования, работнику ОТС

необходимо обратиться в процессинговый центр по телефону: 8(017)299-25-24.

Время приема обращений/заявок процессинговым центром круглосуточно, включая выходные и праздничные дни.

При подаче заявки работнику ОТС необходимо сообщить следующую информацию:

1.	<p>Идентификатор терминала (XXXXYYYY), указываемый на чеках:</p> <p>ТЕРМИНАЛ: PTS08102 ←</p> <p>Торговец: 0800102 Тестовый терминал для F20 Магазин 123456789 КАРТ-ЧЕК: 990003/000008</p> <p>*ДЛЯ КЛИЕНТА * ОПЛАТА 30.01.2017 16:33 КАРТА: 535104*****8188 Ввод данных - (С) Сумма 1.23 BYN КОД: 00 ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО КОД АВТ.: XXXXXX AID: A0000000041010 APP: MasterCard</p>
2.	Наименование ОТС.
3.	Населенный пункт, адрес объекта торговли/сервиса
4.	<p>Основание пользования оборудованием:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в собственности ОТС, - арендовано у ОАО «Банковский процессинговый центр», - предоставлено ОАО «Банковский процессинговый центр» в рамках договора по обслуживанию держателей карточек.
5.	Тип оборудования, модель (указано на лицевой стороне настоящего руководства).
6.	Ф.И.О. работника ОТС, должность, контактный телефон.
7.	Описание неисправности.

После регистрации заявки на ремонт работник процессингового центра сообщит кассиру регистрационный номер заявки.

Сроки восстановления работоспособности Оборудования – в соответствии с заключенными договорами между ОТС и процессинговым центром.

ГЛАВА 11 ПЕРЕЧЕНЬ СООБЩЕНИЙ ПРОЦЕССИНГОВОГО ЦЕНТРА

Основные сообщения на карт-чеках (экране оборудования) по итогам проведения операций по карточкам:

КОД	СООБЩЕНИЕ	ОПИСАНИЕ
00	ОДОБРЕНО	Операция разрешена.
01	ОТКАЗАНО. ЗВОНИТЕ В БАНК	Отказать (держатель карточки должен позвонить в банк-эмитент)
02	ОТКАЗАНО. ЗВОНИТЕ В БАНК	Отказать (держатель карточки должен позвонить в банк-эмитент)
04	ИЗЪЯТЬ КАРТУ	Изъять карточку (без уточнения причины).
05	НЕТ РАЗРЕШЕНИЯ	Отказать (без уточнения причины).
08	ОДОБРЕНО (ID)	Операция разрешена, проверьте паспортные данные.
13	НЕВЕРНАЯ СУММА	Отказать (некорректная сумма транзакции).
14	НЕДЕЙСТВИТ. КАРТА	Отказать (недействительная карта).
30	ЗВОНИТЕ В СЕРВИС -FE	Отказать (держатель карточки должен позвонить в банк-эмитент)
33	ИЗЪЯТЬ КАРТУ	Изъять карточку (карта просрочена).
34	ИЗЪЯТЬ КАРТУ	Изъять карточку (подозревается мошенничество).
38	ИЗЪЯТЬ КАРТУ	Изъять карточку (лимит PIN-попыток).
41	ИЗЪЯТЬ КАРТУ	Изъять карточку (карта утеряна).
51	НЕДОСТАТОЧНО СРЕДСТВ	Отказать (недостаточно средств).
54	КАРТА ПРОСРОЧЕНА	Отказать (истек срок действия карты).
55	НЕВЕРНЫЙ PIN-КОД	Отказать (неверный пин-код).
57	ТРАНЗАКЦИЯ ЗАПРЕЩЕНА	Отказать (без уточнения причины).
61	ПРЕВЫШЕН ЛИМИТ СУММЫ	Отказать (превышен лимит суммы).
65	ЛИМИТ ЧИСЛА ЗАПРОСОВ	Отказать (превышено допустимое число транзакций).
75	ЛИМИТ PIN-ПОПЫТОК	Отказать (превышен лимит попыток ввода пин-кода).
77	ОШИБКА СВЕРКИ	Ошибка при выполнении сверки пакета.
88	ОШИБКА КРИПТОГРАФИИ	Отказать (неверный пин-блок).
96	СИСТЕМНАЯ ОШИБКА	Отказать (ошибка в работе системы).
Z3	ОШИБКА СВЯЗИ	Повторить проведение операции после восстановления связи.

ГЛАВА 12
ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее Руководство вступает в силу с момента утверждения.

Заведующий сектором технической
поддержки Управления развития

К.Н. Пилькевич