**RH Fábrica** Dezembro, 2016 | São Paulo, Brasil

# **SAT FISCAL**



5/9/2017

# **OBJETIVO** Capacitação e Orientação de Processos e Produtos Bematech.





### AGENDA

#### **RB-1000 SAT**

Especificações Definições Conhecendo o Aparelho SAT Indicações de LED Configurações de Porta de Comunicação Teste de Impressora Fiscal Transferências de Informações e demais suporte.







Equipamento desenvolvido para atender o varejo com maior durabilidade e segurança, proporcionando assim a maior garantia do mercado.



#### Específicações:

Gabinete: Alumínio fundido com aletas para fixação no PDV. Alimentação: 5V via conexão USB. Consumo Médio de corrente: 350mA. (Porta USB). Potência Média: 1,6Watts. Retenção de Dados de Memória: 10 Anos para arquivos de informações fiscais. Interface USB Conector Mini-B USB 2.0: 1 Interface. Dimensões: 26mm X 160mm X 128mm Peso: 1Kg.





**SAT** - Módulo composto de Hardware e Software embarcado que deverá gerar e autenticar, por meio de Certificação Digital própria, o Cupom Fiscal Eletrônico – SAT (CF-e-SAT) e transmiti-lo periódica e automaticamente à Secrtária da Fazenda (SEFAZ), via internet. O SAT não possui impressora à ele integrado.

**Certificação:** Tecnologia que permite assinar documentos eletrônicos com a mesma validade jurídica encontrada em um reconhecimento de Firma tradicionalmente feitor por Cartórios. Além disso a tecnologia de Certificação Digital protege o Contribuinte o SEFAZ, pois garante a autenticidade e integridade dos documentos eletrônicos emitidos elo equipamento SAT.

#### O que é o Projeto SAT-CF-e?

Sistema Autenticador e Transmissor de Cupons Fiscais Eletrônicos que tem por objetivo documentar, de forma eletrônica, as operações comerciais do varejo e dos contribuintes do Estado de São Paulo, em substituição aos atuais ECF (Emissores de Cupons Fiscais).







## Além do Equipamento RB-1000 SAT o que mais será necessário para operações de vendas em um Estabelecimento Comercial?

Além do Equipamento SAT serão necessários:



• Aplicação Comercial compatível com a utilização de Equipamento SAT.



• Equipamento de processamento de dados com Portas USB.



• Rede local com acesso à internet.



• Impressora comum "não fiscal" podendo ser compartilhada entre diferentes SAT.





#### Como enviar informações CF-e-SAT emitidos pelo SAT Fiscal?

Não será necessário ao contribuinte tomar providências para enviar os cupons fiscais eletrônicos emitidos pelo equipamento SAT. Esta operação será feita automaticamente pelo equipamento quando conectado à internet por meio da rede local do estabelecimento comercial. Somente caso o contribuinte esteja impossibilitado de conectar o SAT à internet, ele deverá transmitir as cópias de segurança via upload nos sistemas do SEFAZ (Transmissão de Contingência).







#### Como o equipamento SAT funciona?

O equipamento SAT funciona interligado a qualquer equipamento de processamento de dados padrão que possua Aplicação Comercial instalada e adequada as funções do SAT.

O Equipamento SAT recebe em registra todas as informações de vendas gerando a validação para o CF-e-SAT. Este documento será então transferido para os servidores do FISCO através de comunicação internet local do Estabelecimento.







#### Conhecendo o Aparelho RB-1000 SAT









#### Conhecendo o Aparelho RB-1000 SAT – Parte Traseira.



Reset: Quando pressionado por 10 segundos restaura o equipamento para padrão de Fábrica.

Ethernet: Conector para rede Ethernet.

Entrada USB: Device: Conector USB Device

Antena WIFI: Conector para antena WIFI (para modelos que possuem antena WIFI somente).





#### Indicações de LED's



LIG: O primeiro led "LIG", deverá estar ligado, com a indicação de que o aparelho esta funcionando. Em casos em que o aparelho apresentar o led apagado, deverão ser verificados conexões, cabos e portas de comunicação afim de correção de possíveis erros de instalação de equipamentos.



### ATENTO:

### **RB-1000 SAT**

#### Indicações de LED's



SUP: O segundo Led "SUP" quando aceso indica que equipamento necessita de Suporte ou qualquer outro tipo de intervenção para funcionar normalmente. A utilização correta do equipamento RB-1000 SAT deverá acontecer sem qualquer tipo de restrição apontada por led's ou pelo programa de vendas e equipamento de processamento de dados.

OBS.: Nesta condição direcionaremos o cliente através de indicações para Assistências Técnicas para maiores esclarecimentos.





#### Indicações de LED's



BLO: O terceiro led "BLO" quando aceso informa que houve bloqueio pela SEFAZ, Contribuinte ou devido a problemas técnicos no equipamento. Se este led alternar entre aceso e apagado, o aparelho sofreu um bloqueio autônomo.

Para se certificar que o aparelho esta funcionando normalmente este led deverá permanecer apagado.

#### Para normalizar situações de Bloqueio:

SEFAZ: Normalizar comunicação de rede local, verificando cabos e conexões.
Bloqueio Autônomo: Aguardar tempo em minutos estipulado pelo Log do SAT para o desbloqueio automático.
Bloqueio pelo Contribuinte: Consultar status, e desbloquear aparelho pelo Software de Ativação. Para este procedimento a ligação deverá ser transferida para ilha SAT.



### ATENTO:

### **RB-1000 SAT**

#### Indicações de LED's



CFE: O quarto led "CFE" indica que existem documentos pendentes de transmissão para o SEFAZ. Caso este led esteja piscando o equipamento SAT esta tentando transmitir informações e/ou documentos para o SEFAZ. Esle led apagado significa que o equipamento esta funcionando normalmente e sem transmissões pendentes.

OBS: O prazo máximo para troca de informações entre a SEFAZ e o SAT serão de até 10 dias, após este período o Cupom será enviado de forma invalida e haverá a necessidade de comprovações a serem efetuadas pelo contador do Estabelecimento.





#### Indicações de LED's



LAN: O quinto led "LAN" indica que o aparelho esta conectado corretamente a rede local do Estabelecimento. Se este led alternar entre aceso e apagado o aparelho esta tentando se comunicar com a rede, necessário verificar conexões e cabos.

Se o led permanece desligado, o aparelho esta sem conexão com a rede local do Estabelecimento.



### ATENTO:

### **RB-1000 SAT**

#### Indicações de LED's



OP/AC: O sexto led "OP/AC indica que o equipamento esta pronto para se comunicar com a Aplicação Comercial. Se este led alternar entre aceso e apagado o equipamento SAT já esta se comunicando com a Aplicação Comercial. Se o led permanecer apagado, o equipamento RB-1000 ainda não esta preparado para se comunicar com a Aplicação Comercial, será necessário rever as configurações de instalação do aparelho e solicitar ao cliente que confirme a compatibilidade da aplicação Comercial com o RB-1000.



### ATENTO:

### **RB-1000 SAT**

#### Indicações de LED's



PAR: O sétimo led "PAR" indica que o os arquivos de parametrização do equipamento foram carregados com sucesso. Se o led alterar entre acesso e apagado, o aparelho esta carregando arquivos de parametrização. Caso este led permanecer apagado será necessário efetuar novas verificações de configurações, rede local e reiniciar equipamento pois os arquivos de parametrização não estão sendo carregados da forma correta. O led "PAR" também indica que equipamento esta ativo.





#### Indicações de LED's



LED LIG + (SUP, BLO, CFE): A combinação destes Led's ligados indicam a necessidade de suporte ao equipamento. Haverá então a necessidade de direcionar o cliente através de indicações para Assistências Técnicas onde o mesmo receberá maiores esclarecimentos.





#### Configurações de Porta de Comunicação.

O processo de configuração de Porta consiste em identificar no arquivo Bemasat.xml qual a porta correta para comunicação do aparelho RB-1000 e o equipamento de processamento de dados.







Configuração de Porta.

#### Procedimento para verificação e correção de Porta.

- Acesse Arquivos de Programas;
- Pasta Bematech;
- Em Pasta ActivationSoftware, escolha "Arquivo bemasat.xml";
- Abra com bloco de notas <a><br/>
  Porta>COM4</porta>
- Verifique a 5ª linha "porta COM ";
- Confirmar se estiver COM número da porta que confira com a descrição do Gerenciador de Dispositivos;





Teste de Impressora.

#### Procedimento para teste de impressão.

Este teste deverá ser efetuado apenas para checagem de condições de uso de sua Impressora Térmica. Em casos de erros ou não impressão de página teste, sua impressora deverá ser reinstalada afim de correção de erros.

	Pesquisar Dispositivos e Impressoras 🕨 🗸 🎸
	Adicionar um dispositivo Adicionar uma impressora 🗈 👻 😧
	Dispositivos (6)
	Impressoras e Faxes (4)     Generic / Text     MP 20 MI     MP-1005 TH     MP-4200 TH
MP-4200 TH	10 itens





#### Teste de Impressora.

#### Procedimento: Acesse o menu iniciar e escolha a opção Gerenciador de Dispositivos.







#### Teste de Impressora.

**Procedimento:** Escolha a impressora térmica definida para ser utilizada com o aparelho RB-1000, e clique com o botão direito do mouse e escolha a opção Propriedades da Impressora.





## Seleção & Treinamento

### **RB-1000 SAT**

#### Teste de Impressora.

Procedimento: Em seguida clique na opção Imprimir página teste.

Segurança	Configurações	do Dispositivo	Bemate	ch Font	substitution
Geral Co	mpatilhamento	Portas	Avançado	Gerenciamer	nto de Cores
S					
L <u>o</u> cal:					
Comentário:					
_					
Mo <u>d</u> elo:	MP-4200 TH				
Recursos					
Recursos Cor: Não			Papel disp	onível:	
Recursos Cor: Não Frente e verso	p: Nšo		Papel disp	onível:	*
Recursos Cor: Não Frente e verso Grampeamer	o: Não nto: Não		Papel disp	onível:	*
Recursos Cor: Não Frente e verso Grampeamer Veloc.: Desco	o: Não nto: Não onhecido(a)		Papel disp	onível:	*
Recursos Cor: Não Frente e verso Grampeamer Veloc.: Desco Resolução m	o: Não nto: Não onhecido(a) áxima: 203 doi		Papel disp	onível:	*
Recursos Cor: Não Frente e verso Grampeamer Veloc.: Desco Resolução m	o: Não nto: Não nhecido(a) áxima: 203 dpi		Papel disp	onível:	*
Recursos Cor: Não Frente e versa Grampeamer Veloc.: Desco Resolução m	o: Não nto: Não onhecido(a) áxima: 203 dpi	Pr <u>e</u> ferência	Papel dispo	onível: primir Página	+ + e de Teste





#### Teste de Impressora.

**Procedimento:** Após solicitar Impressão de página teste será apresentada mensagem de aviso para a impressão de documento. Em casos de erros deverão ser revistos os passo de instalação de Impressora Térmica.

🖶 Propried	ades de M	P-4200 TH					<b>—</b> ×
Segurano Geral	a Cor Compartill	nfigurações namento	do Dispositi Portas	vo Avar	Bemate nçado	ech Gerer	Font substitution nciamento de Cores
-							
	1						
L <u>o</u> ca. N	1P-4200 TH	ł					
<u>C</u> om Mo <u>d</u> Recu Cor:	Est ca e ca Us pá	ma págin a pressor da página d pacidade d ela fornece e o solucio gina de tes ater ajuda s	na de tes a e teste der e a impres informaçõ nador de p te não imp obre impre	nonstr sora in sora in sorobler primir o essão	a brever nprimir i nicas sol nas da in corretam	nente a magen pre a im mpresso nente.	s e texto, pressora. pra se a
Gran							
Velo							echar
Resoluça	o maxima:	203 арт		·			
			Pr <u>e</u> ferên	cias	In	<u>n</u> primir	Página de Teste
				ОК		Cancel	ar Aplicar





#### **Criando Arquivo Bemasat**

Procedimento: Caso na pasta Activation Software não possua o arquivo Bemsat.xml, o analista deverá seguir os procedimentos abaixo para criação correta do arquivo.







#### Acesse a pasta Bematech, através de Arquivos de Programas e clique com o Botão direito do Mouse.

G 💽 マ 🔰 ト Computador ト Disco	o Local (C:) 🕨 Arquivos de Programas 🕨	✓ <sup>4</sup> → Pes	quisar Arquivos de Pro	ogramas	×_ار م
Organizar 🔻 🔭 Abrir 🛛 Incluir i	na biblioteca 👻 Compartilhar com 👻	Nova pasta	: ::::	- 🔳	(?)
★ Favoritos	Nome	Data de modificaç	Тіро	Tamanho	
💻 Área de Trabalho	🐌 Adobe	11/12/2015 17:19	Pasta de arquivos		
🕮 Locais	퉬 Anotacao	11/07/2014 11:02	Pasta de arquivos		
📜 Downloads 😑	퉬 Avaya	09/12/2014 12:27	Pasta de arquivos		
1	퉬 Bematech	24/06/2016 17:54	Pasta de arquivos		
🥽 Bibliotecas	BMC Software	20/03/2015 13:26	Pasta de arquivos		_
Documentos	\mu Citrix	27/06/2015 08:31	Pasta de arquivos		
🔄 Imagens	🐌 Common Files	21/02/2017 17:37	Pasta de arquivos		
🎝 Músicas	🌗 Diebold	05/08/2016 09:24	Pasta de arquivos		
Vídeos	🌗 Direct Talk	07/07/2014 11:40	Pasta de arquivos		
	🌗 DVD Maker	12/04/2011 02:18	Pasta de arquivos		
🖳 Computador	🌗 FileZilla FTP Client	11/12/2015 17:13	Pasta de arquivos		
🏭 Disco Local (C:)	Jan Filzip	01/08/2015 08:06	Pasta de arquivos		
Scripts\$ (\\BRNSPDC02) (Z:)	실 GbPlugin	06/12/2016 17:01	Pasta de arquivos		
	퉬 Genesys Prime	27/06/2016 20:00	Pasta de arquivos		
🗣 Rede	퉬 Google	13/03/2017 11:20	Pasta de arquivos		
i∰ A218090	퉬 Ingenico	22/07/2015 09:34	Pasta de arquivos		
1 A218093	퉬 Intel	07/07/2014 11:55	Pasta de arquivos		
j.₩ A218096	퉬 Internet Explorer	16/11/2016 11:54	Pasta de arquivos		
🖳 A218100	🔰 Java	19/01/2017 12:04	Pasta de arquivos		
1 A218541	퉬 K-Lite Codec Pack	21/01/2015 13:47	Pasta de arquivos		-
🛤 A218719 💌	•				- P.
Bematech Data de n Pasta de arquivos	nodificaç 24/06/2016 17:54				



#### Clique na opção Propriedades.

						×
Computador > Dis	sco Local (C:) 🕨	Arquivos de Programas 🕨	← ← Pes	quisar Arquivos de Pro	gramas	Q
Organizar 🔻 🔭 Abrir Inclu	ir na biblioteca 🔻	Compartilhar com 🔻 🛛 No	ova pasta	: : :	- 🔳	0
★ Favoritos ▲ Área de Trabalho ▲ Locais ▲ Downloads	Adobe	ao	Data de modificaç 11/12/2015 17:19 11/07/2014 11:02 09/12/2014 12:27	Tipo Pasta de arquivos Pasta de arquivos Pasta de arquivos	Tamanho	Î
<ul> <li>Bibliotecas</li> <li>Documentos</li> <li>Imagens</li> <li>Músicas</li> <li>Vídeos</li> <li>Computador</li> <li>Disco Local (C:)</li> <li>Scripts\$ (\\BRNSPDC02) (Z:)</li> </ul>	Avaya Bemate BMC Si Citrix Comm Diebola Direct DVD M FileZilli Filzip BCPluc	Abrir Abrir em nova janela Compartilhar com Restaurar versões anteriores Scan for Viruses Incluir na biblioteca Add to archive Add to "Bematech.rar"	>4/06/2016 17.64	Pasta de arquivos Pasta de arquivos		E
Rede         Image: A218090         Image: A218093         Image: A218096         Image: A2185096         Image: A218541         Image: A218541         Image: A218719         Bematech       Data decomposition         Pasta de arquivos	Genesy Google Ingenic Intel Java K-Lite e modificaç 24/0	Compress and email Compress to "Bematech.rar Enviar para Recortar Copiar Criar atalho Excluir Renomear	" and email	Pasta de arquivos Pasta de arquivos Pasta de arquivos Pasta de arquivos Pasta de arquivos Pasta de arquivos Pasta de arquivos		
When .		Propriedades				





Em seguida clique em Segurança.







#### Escolha a opção Editar.

Propriedades of the second se second second sec	le Bematech		6	×
Versões /	Anteriores	F	ersonalizado	
Geral	Compartilham	ento	Segurança	
Nome do objeto:	C:\Program Files\	Bematech		
Nomes de grupo	ou de usuário:			
<b>PROPRIET</b>	ÁRIO CRIADOR			
SISTEMA				
🞎 Administrad	ores (A405081\Adm	ninistradores	s)	
Ra Heusine (A	405081\Lleuárice)			
•				
Para alterar perm	iissões, clique em E	ditar.	Editar	
Permissões para PROPRIETÁRIO	CRIADOR	Perm	itir Negar	
Controle total				^
Modificar				
Ler & executa	r		=	=
Listar conteúd	o da pasta			
Leitura				
Gravar				-
Para permissões avançadas, cliqu	especiais ou config Je em Avançadas.	urações	Avançadas	
<u>Saiba mais sobre</u>	permissões e contr	ole de ace:	<u>sso</u>	
	ОК	Cance	alar Aplicar	r







Dê Permissão por completo na pasta de Criador.

🎉 Permissões para Bematech			<b>—</b> ×
Segurança			
Nome do objeto: C:\Program Files\Ben	atech		
Nomes de grupo ou de usuário:			
ROPRIETÁRIO CRIADOR			
SISTEMA			
Administradores (A405081\Administ	radores)		
Section (A405081\Usuários)			
and TrustedInstaller			
Adio	cionar	<u>R</u> emover	
Permissões para PROPRIETÁRIO CRIADOR	Permitir	Negar	
Controle total			~
Modificar			
Ler & executar			=
Listar conteúdo da pasta			
Leitura			-
Saiba mais sobre permissões e controle o	le acesso		
ОК	Cancelar	Aplica	ar





#### Em seguida volte para a pasta ActivationSoftware.

						×
C v Visco Local (C:)	Arqui	vos de Programas 🕨 Bematech 🕨	🕶 🐓 Pes	quisar Bematech		Q
Organizar 👻 Incluir na bibliotec	a 🔻	Compartilhar com 👻 Nova pasta		8==	- 🔟	0
🚖 Favoritos	<u> </u>	Nome	Data de modificaç	Тіро	Tamanho	
💻 Área de Trabalho		ActivationSoftware	24/06/2016 17:59	Pasta de arquivos		
🖭 Locais		DP20Plus	28/06/2016 18:48	Pasta de arquivos		_
🚺 Downloads	=	Printers	17/06/2016 09:50	Pasta de arquivos		
<ul> <li>Bibliotecas</li> <li>Documentos</li> <li>Imagens</li> <li>Músicas</li> <li>Vídeos</li> </ul>						
Pisco Local (C)						
ScriptsS (\\BRNSPDC02) (Z:)						
<ul> <li>Rede</li> <li>▲ A218090</li> <li>▲ A218093</li> <li>▲ A218096</li> <li>▲ A218100</li> <li>▲ A218541</li> <li>▲ A218719</li> </ul>						
3 itens						





#### Duplo clique para executar o arquivo UpdateDriver7.

😋 🗢 📲 « Arquivos de Programas	Bematech      ActivationSoftware	🗸 🍫 Pes	quisar ActivationSoftw	are 🔎
Organizar 👻 Incluir na biblioteca 👻	Compartilhar com 🔻 Nova pasta		:==	- 🗆 🔞
🔶 Favoritos	Nome	Data de modificaç	Tipo	Tamanho
💻 Área de Trabalho	🐌 Driver	24/06/2016 17:54	Pasta de arquivos	
🕮 Locais	ActivationSoftware	09/11/2015 10:13	Aplicativo	2.663 KB
🚺 Downloads 📃	ActivationSoftware.exe	18/09/2015 15:08	XML Configuratio	2 KB
	🚳 BemaSAT.dll	17/09/2015 15:26	Extensão de aplica	245 KB
🥃 Bibliotecas	📄 bemasat	24/06/2016 17:59	Documento XML	2 KB
Documentos	📄 cfeFimAFim	28/08/2015 15:42	Documento XML	4 KB
🔛 Imagens	evcon devcon	17/09/2015 15:26	Aplicativo	55 KB
🌙 Músicas	IPAddressControlLib.dll	14/09/2015 18:48	Extensão de aplica	25 KB
📑 Vídeos	Newtonsoft.Json.dll	23/09/2015 15:06	Extensão de aplica	455 KB
	unins000.dat	24/06/2016 17:54	Arquivo DAT	7 KB
🖳 Computador		24/06/2016 17:54	Aplicativo	1.063 KB
🏭 Disco Local (C:)	updateDriver7	27/10/2015 11:08	Aplicativo	187 KB
🖵 Scripts\$ (\\BRNSPDC02) (Z:)				
🙀 Rede				
1 A218090				
🖳 A218093				
P A218096				
P A218100				
I∰ A218541				
📭 A218719 👻				
12 itens				





Processo de instalação, neste momento o RB 2000 deverá estar devidamente conectado para que não haja a interrupção da instalação do arquivo.

C:\Program	les\Bematech\ActivationSoftware\updateDriver7.exe	• 4 <del>4</del>
Device node Updating dr tionSoftwar	created. Install is complete when drivers are updated vers for USB\VID_0B1B&PID_0108 from C:\Program Files\Bematech\Activa \Driver\bematech_vcom.inf. anho	
	Segurança do Windows     Deseja instalar este software de dispositivo?     Nome:Bematech / Logic Controls Inc Portas (CO     Editor: BEMATECH S.A	2
🙀 Rede	<ul> <li>IPAddres</li> <li>IPAddres</li> <li>Newtons</li> <li>unins000</li> <li>unins000</li> <li>unins000</li> </ul>	





Processo de reconhecimento RB2000.







#### Arquivo BemaSAT.xml criado com sucesso.

Area de Trabalho <ul> <li>ActivationSoftware</li> <li>Or/04/2016 16:54</li> <li>Aplicativo</li> <li>ActivationSoftware.exe.config</li> <li>Or/03/2016 14:29</li> <li>Arquivo CONFIG</li> <li>Arquivo DLL</li> <li>BemaSAT</li> <li>Or/03/2016 14:29</li> <li>Arquivo DLL</li> <li>CelefimAFim</li> <li>Or/03/2016 14:29</li> <li>Arquivo DLL</li> <li>Occumento XML</li> <li>PAddressControlLib</li> <li>Or/03/2016 14:29</li> <li>Arquivo DLL</li> <li>Occumentos</li> <li>Iog4net</li> <li>Or/03/2016 14:29</li> <li>Arquivo DLL</li> <li>Or/03/2016 14:29</li> <li>Arquivo DLL</li> <li>Occumentos</li> <li>M2Mqtt.Net</li> <li>Or/03/2016 14:29</li> <li>Arquivo DLL</li> <li>Or/03/2016 14:29</li> <li>Or/03/2016 14:29</li> <!--</th--><th># 🙀 Favoritos</th><th>Nome</th><th>Data de modificaç</th><th>Tipo</th><th>Tamanho</th></ul>	# 🙀 Favoritos	Nome	Data de modificaç	Tipo	Tamanho
Image: Downloads       ActivationSoftware.exe.config       30/03/2016 14:29       Arquivo CONFIG       30/03/2016 14:29         Image: Documentos       Image: Documentos       Image: Documentos       Image: Documentos       Image: Documento       10/11/2015 12:45       Arquivo DLL       228 0         Image: Documentos       Image: Documentos       Image: Documentos       Image: Documentos       Image: Documentos       Image: Documento       10/11/2015 12:45       Arquivo DLL       278 0         Image: Image: Documentos       Image: Documentos       Image: Documentos       Image: Documento       30/03/2016 14:29       Arquivo DLL       278 0         Image: Image: Image: Image: Documentos       Image: Documentos<	🗮 Área de Trabalho	ActivationSoftware	07/04/2016 16:54	Aplicativo	2.800 KB
I Locais       I BemaSAT       30/03/2016 14:29       Arquivo DLL       248 0         I Discreteras       I PAddressControlLib       10/11/2015 12:45       Documento XML       4 0         I Documentos       I PAddressControlLib       10/11/2015 12:45       Arquivo DLL       25 0         I Documentos       I Documentos       I Documentos       I Documentos       20/03/2016 14:29       Arquivo DLL       278 0         I magens       I M2Mqtt.Net       30/03/2016 14:29       Arquivo DLL       56 0         Misicas       M2Mqtt.Net.pdb       30/03/2016 14:29       Arquivo PDB       176 0         I Videos       I Newtonsoft.Json       10/11/2015 12:45       Arquivo DLL       455 0	🗽 Downloads	ActivationSoftware.exe.config	30/03/2016 14:29	Arquivo CONFIG	3 K8
Image: Side Computador       I	1 Locais	BemaSAT	30/03/2016 14:29	Arquivo DLL	248 KB
Bibliotecas       IPAddressControlLib       10/11/2015 12:45       Arquivo DLL       25 /         Documentos       Iog4net       30/03/2016 14:29       Arquivo DLL       278 /         Imagens       M2Mqtt.Net       30/03/2016 14:29       Arquivo DLL       56 /         Misicas       M2Mqtt.Net.pdb       30/03/2016 14:29       Arquivo PDB       178 /         Videos       Newtonsoft.Json       10/11/2015 12:45       Arquivo DLL       455 /		🖆 cleFimAFim	10/11/2015 12:45	Documento XML	4 K8
Imagens	4 🧊 Bibliotecas	IPAddressControlLib	10/11/2015 12:45	Arquivo DLL	25 K8
Imagens       Imagens       M2Mqtt.Net       30/03/2016 14:29       Arquivo DLL       56 /         Misicas       M2Mqtt.Net.pdb       30/03/2016 14:29       Arquivo PDB       178 /         Videos       Newtonsoft.Json       10/11/2015 12:45       Arquivo DLL       455 /         Computador       Miscas LaceL(C)       Newtonsoft.Json       10/11/2015 12:45       Arquivo DLL       455 /	Documentos	📧 log4net	30/03/2016 14:29	Arquivo DLL	278 KB
Músicas       M2Mqtt.Net.pdb       30/03/2016 14:29       Arquivo PDB       176 /         Videos       Newtonsoft.Json       10/11/2015 12:45       Arquivo DLL       455 /         Computador       Opera Lacel (C)       Newtonsoft.Json       10/11/2015 12:45       Arquivo DLL       455 /	🛛 🔛 Imagens	M2Mqtt.Net	30/03/2016 14:29	Arquivo DLL	55 K8
Videos Rewtonsoft.lson 10/11/2015 12:45 Arquivo DLL 455 V	🕯 🎝 Músicas	M2Mqtt.Net.pdb	30/03/2016 14:29	Arquivo PDB	178 KB
Computador	Videos	Rewtonsoft.Json	10/11/2015 12:45	Arquivo DLL	455 K8
Provident (C)	a 🛤 Computador				
🖉 📷 Disco Local (Cl)	🛛 🟭 Disco Local (C:)				
Rede	🔍 🗣 Rede				





Quando o cliente entrar em contato deve-se verificar os seguintes dados:

Classificação de Cliente:

CORPORATIVO

**CLIENTE FINAL** 

ASSISTÊNCIA TÉCNICA CREDENCIADA





**Clientes Corporativos:** Em qualquer tratativa, primeiro deveremos perguntar ao cliente se o mesmo esta próximo ao computador e se tem disponibilidade para realizar o procedimento, ou se o mesmo desejará abrir uma OS para tratativa do caso.

Nos casos de abertura de OS, seguir o procedimento para Abertura de Ordem de Serviço Cliente Corporativos.

Principais motivos para aberturas de OS:

- LED LIG + 3 LEDS vermelhos acesos;
- LED LIG aceso e sem nenhum outro LED funcionando;
- Atualização de Layout (caso cliente não esteja próximo ao equipamento);
- Nenhum LED aceso

Estes chamados deverão ser classificados como Manutenção on Site/Corretiva, informar orçamento para todos os casos acima.

- Ativação e Instalação de SAT;

Para estes casos o chamado corporativo deverá ser aberto e classificado como Instalação On Site/ Inicialização.





#### **Clientes Corporativos**

Deverá ser efetuada uma consulta na ferramenta Workfinity referente a existência de Planos de Garantia no cadastro de cliente indiferente das situações em que forem oferecidos as aberturas de chamados técnicos.

ata Inicial		Data Final		Contratant	e		Número	de Série	
01/01/2000 0	00:00:00	08/10/2018	00:00:00				BE1115	10101110002421	
ID Contrato	Status do Contrato	Código do Item	Descrição do Item	Status do Item	Contratante	Número de	Série	Data Inicial	Data Final





**Cliente Final:** O atendimento ao cliente final somente será registrado nos casos em que for prestado informações sobre as especificações técnicas, LED's, correções de Porta COM e testes de impressora.

Informações que sairão fora dos escopos mencionados acima não deverão ser registrados visto que tal procedimento gerará impactos de atendimento.

Procedimentos de suporte que estiverem fora dos escopos mencionados acima deverão ser direcionados para o atendimento específico de SAT.





#### Assistências Técnicas Credenciadas

Caso seja credenciado, o mesmo deve entrar em contato diretamente com o setor responsável para suporte a assistência técnica credenciada que se localiza no site da Bematech na área restrita CHAT ou Gestor de RAT.

Caso a assistência não for credenciadas prestar atendimento normal.





#### Informações:

Informações referentes à perfil para aquisição, instalações, ativações e associações, questões técnicas, correções de erros e etc. deverão ser direcionar ao Atendimento específico realizado pela Célula SAT

#### TRANSFERÊNCIA URA.

OPÇÃO 2	Suporte à S@T, Impressoras e demais equipamentos	SUBOPÇÃO 1	SAT [SAT-N1]
		SUBOPÇÃO 2	Impressoras e demais equipamentos [HW-N1]

**OBS.:** As transferências de ligações deverão ser efetuadas sempre de segunda a sexta feira, entre as 09:00h e até as 18:00h.

# **Obrigado!**

### **ATENTO.COM**



5/9/2017