

RH Fábrica

Dezembro, 2016 | São Paulo, Brasil

SAT FISCAL

OBJETIVO

Capacitação e Orientação de Processos e Produtos Bematech.

ATENTO:

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.



RB-1000 SAT

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



Especificações:

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.

RB-1000 SAT

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 Secretaria 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 feito por Cartórios. Além disso a tecnologia de Certificação Digital protege o Contribuinte o SEFAZ, pois garante a autenticidade e integridade dos documentos eletrônicos emitidos pelo 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).



RB-1000 SAT

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:

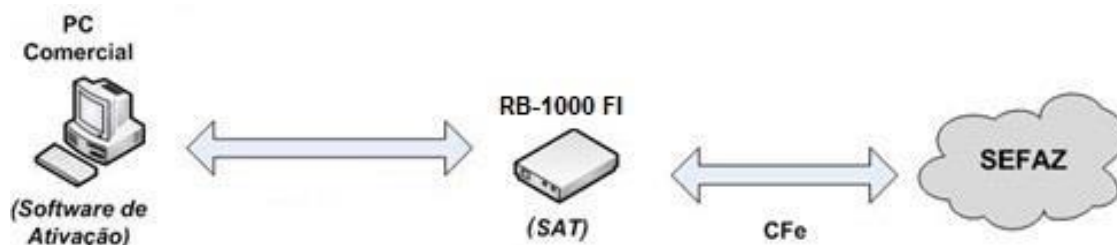


- Aplicação Comercial compatível com a utilização de Equipamento SAT.
- Equipamento de processamento de dados com Portas USB.
- Rede local com acesso à internet.
- Impressora comum “não fiscal” podendo ser compartilhada entre diferentes SAT.

RB-1000 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).



RB-1000 SAT

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 e 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.



RB-1000 SAT

Conhecendo o Aparelho RB-1000 SAT



LIG

Informa o estado do produto (Ligado/Desligado).

SUP

Se ligado indica que produto necessita de Suporte Técnico.

BLO

Equipamento Bloqueado pelo Contribuinte, Pelo SEFAZ ou por Autobloqueio.

CFE

CF-e-SAT pendente de transmissão, documentos ainda não transmitidos para SEFAZ.

LAN

Equipamento comunicando com REDE LOCAL do Estabelecimento Comercial.

OP/AC

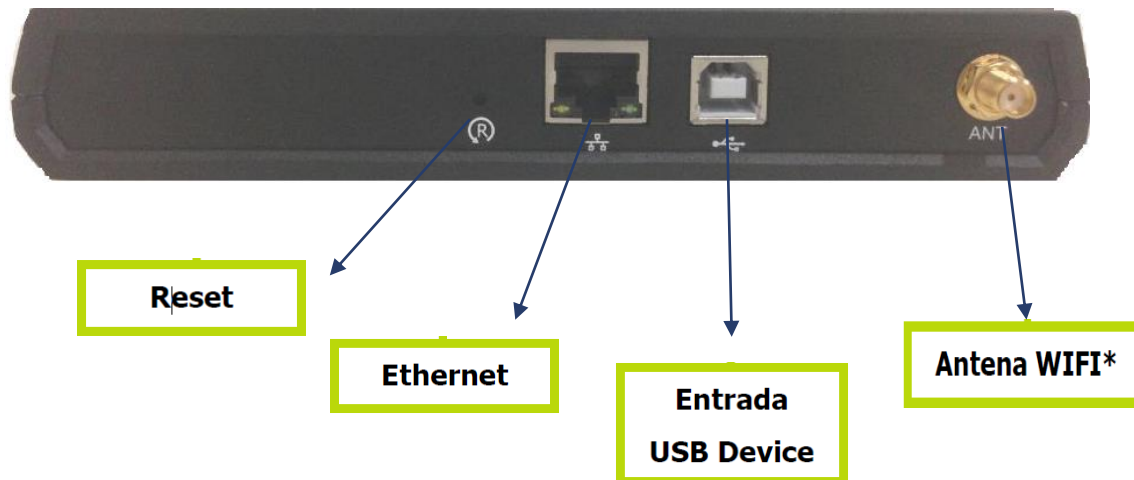
Equipamento operante e/ou se comunicando com Aplicativo Comercial.

PAR

Parametrização instalada, indicando que arquivo de parametrização foi carregado com sucesso pelo SAT.

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).

ATENÇÃO:

RB-1000 SAT

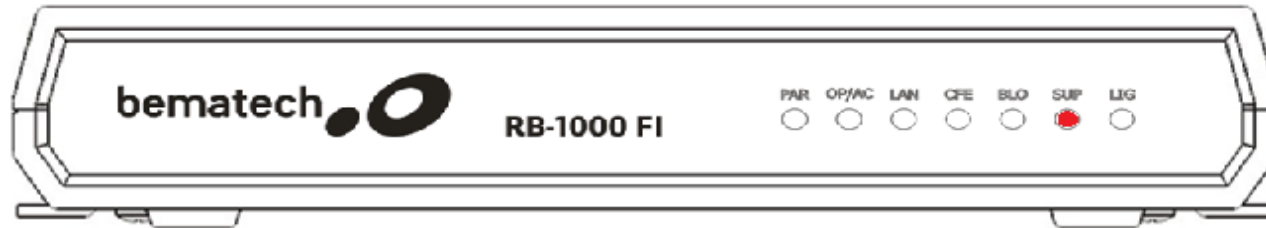
Indicações de LED's



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.

RB-1000 SAT

Indicações de LED's

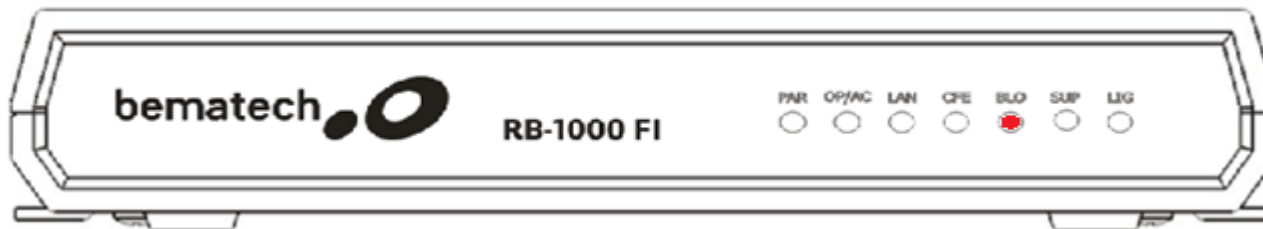


SUP: O segundo Led “SUP” quando aceso indica que equipamento necessita de Suporte ou qualquer outro tipo de intervenção para funcionar normalmente. A utilização correta do equipamento RB-1000 SAT deverá acontecer sem qualquer tipo de restrição apontada por led's ou pelo programa de vendas e equipamento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

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

RB-1000 SAT

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 está funcionando normalmente este led deverá permanecer apagado.

Para normalizar situações de Bloqueio:

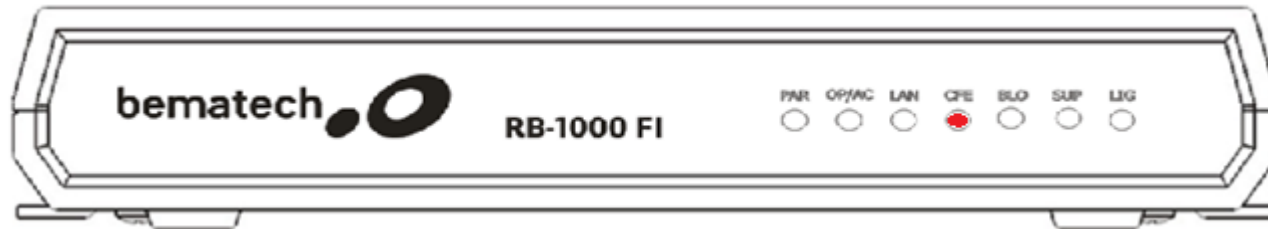
SEFAZ: Normalizar comunicação de rede local, verificando cabos e conexões.

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.

RB-1000 SAT

Indicações de LED's

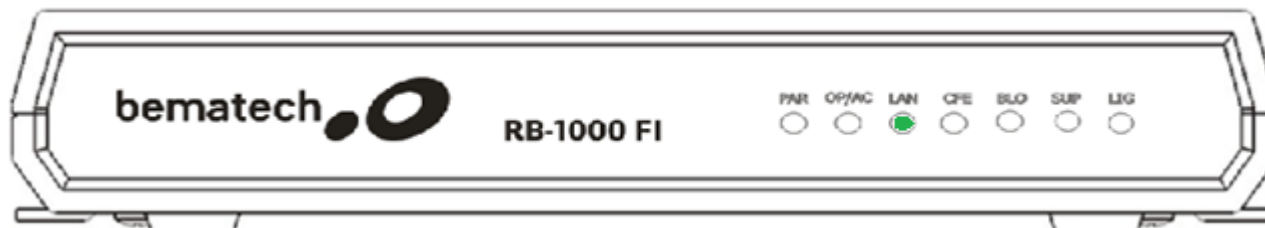


CFE: O quarto led “CFE” indica que existem documentos pendentes de transmissão para o SEFAZ. Caso este led esteja piscando o equipamento SAT esta tentando transmitir informações e/ou documentos para o SEFAZ. Esle led apagado significa que o equipamento esta funcionando normalmente e sem transmissões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

RB-1000 SAT

Indicações de LED's

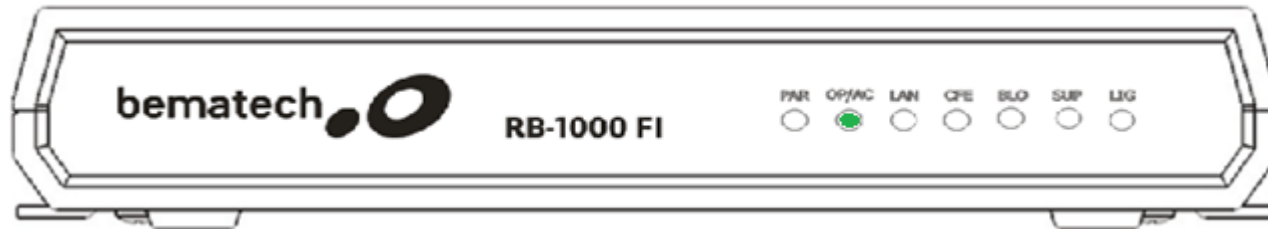


LAN: O quinto led "LAN" indica que o aparelho está conectado corretamente à rede local do Estabelecimento. Se este led alternar entre aceso e apagado, o aparelho está tentando se comunicar com a rede, necessário verificar conexões e cabos.

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

RB-1000 SAT

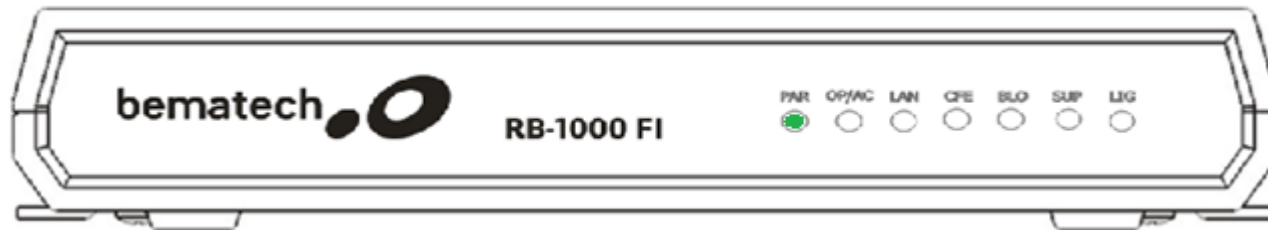
Indicações de LED's



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.

RB-1000 SAT

Indicações de LED's

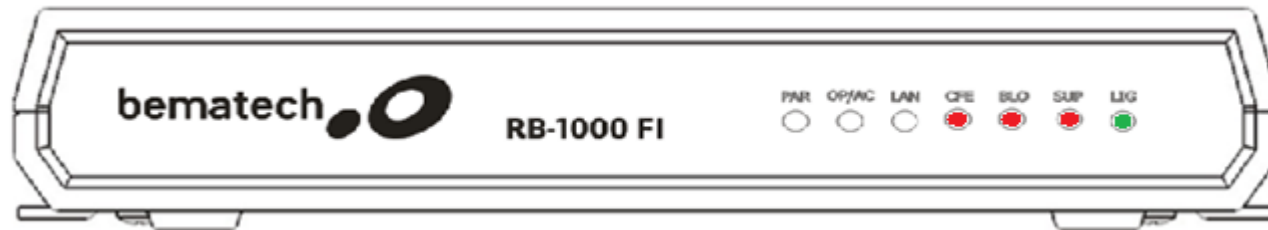


PAR: O sétimo led “PAR” indica que os arquivos de parametrização do equipamento foram carregados com sucesso. Se o led alterar entre aceso e apagado, o aparelho está carregando arquivos de parametrização. Caso este led permanecer apagado será necessário efetuar novas verificações de configurações, rede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

ATENÇÃO:

RB-1000 SAT

Indicações de LED's

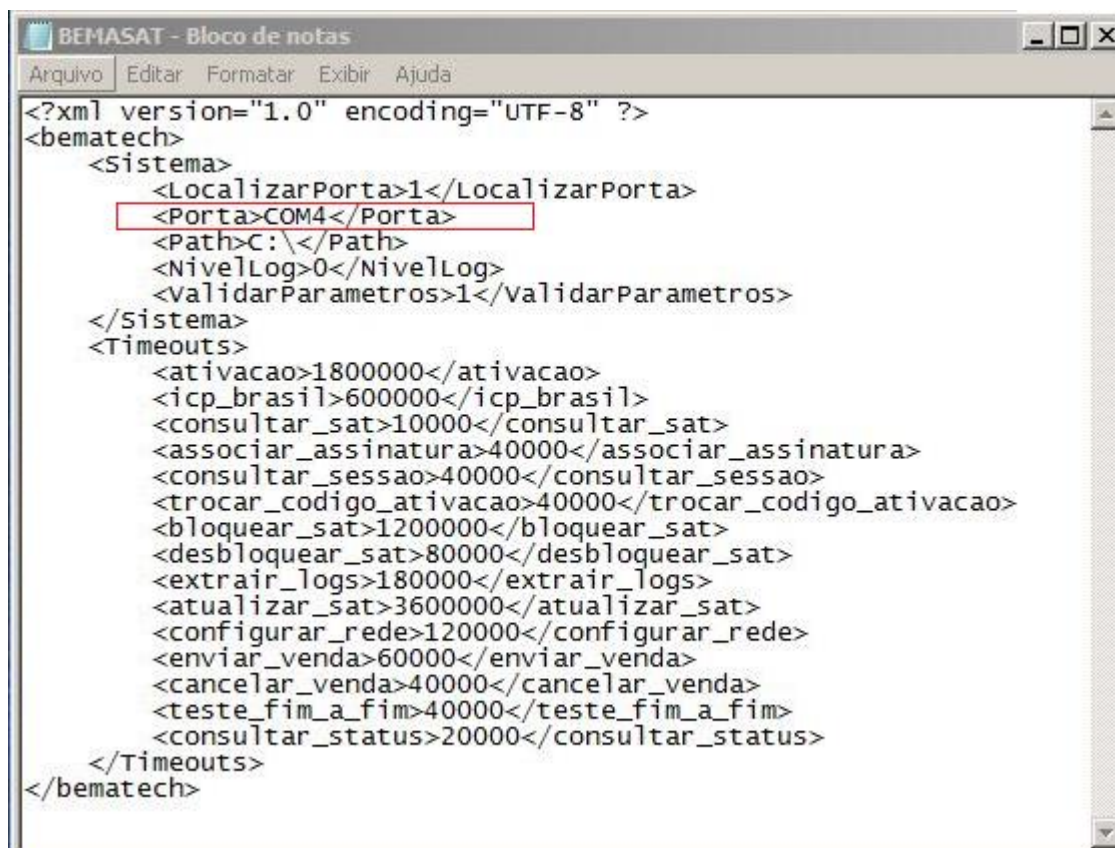


LED LIG + (SUP, BLO, CFE): A combinação destes Led's ligados indicam a necessidade de suporte ao equipamento. Haverá então a necessidade de direcionar o cliente através de indicações para Assistências Técnicas onde o mesmo receberá maiores esclarecimentos.

RB-1000 SAT

Configurações de Porta de Comunicação.

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



```
BEMASAT - Bloco de notas
Arquivo  Editar  Formatar  Exibir  Ajuda
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" ?>
<bematech>
  <Sistema>
    <LocalizarPorta>1</LocalizarPorta>
    <Porta>COM4</Porta>
    <Path>C:\</Path>
    <NivelLog>0</NivelLog>
    <ValidarParametros>1</ValidarParametros>
  </Sistema>
  <Timeouts>
    <ativacao>1800000</ativacao>
    <icp_brasil>600000</icp_brasil>
    <consultar_sat>10000</consultar_sat>
    <associar_assinatura>40000</associar_assinatura>
    <consultar_sessao>40000</consultar_sessao>
    <trocar_codigo_ativacao>40000</trocar_codigo_ativacao>
    <bloquear_sat>1200000</bloquear_sat>
    <desbloquear_sat>80000</desbloquear_sat>
    <extrair_logs>180000</extrair_logs>
    <atualizar_sat>3600000</atualizar_sat>
    <configurar_rede>120000</configurar_rede>
    <enviar_venda>60000</enviar_venda>
    <cancelar_venda>40000</cancelar_venda>
    <teste_fim_a_fim>40000</teste_fim_a_fim>
    <consultar_status>20000</consultar_status>
  </Timeouts>
</bematech>
```

RB-1000 SAT

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 `<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;

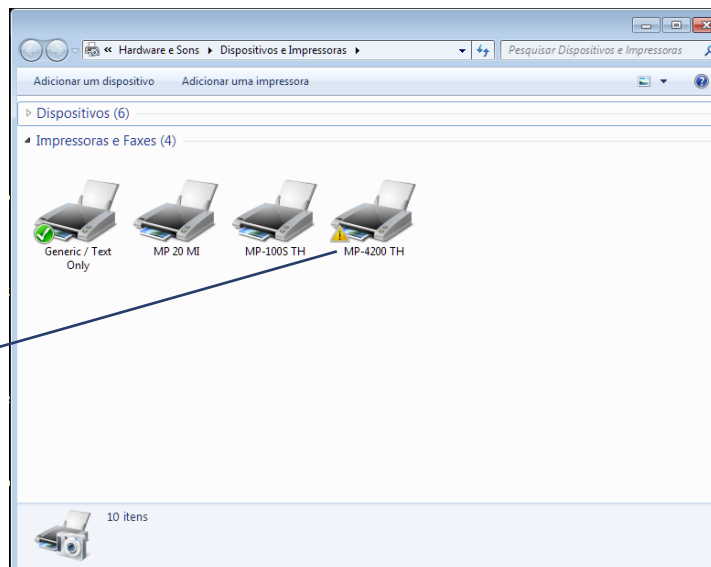
RB-1000 SAT

Teste de Impressora.

Procedimento para teste de impressão.

Este teste deverá ser efetuado apenas para checagem de condições de uso de sua Impressora Térmica.

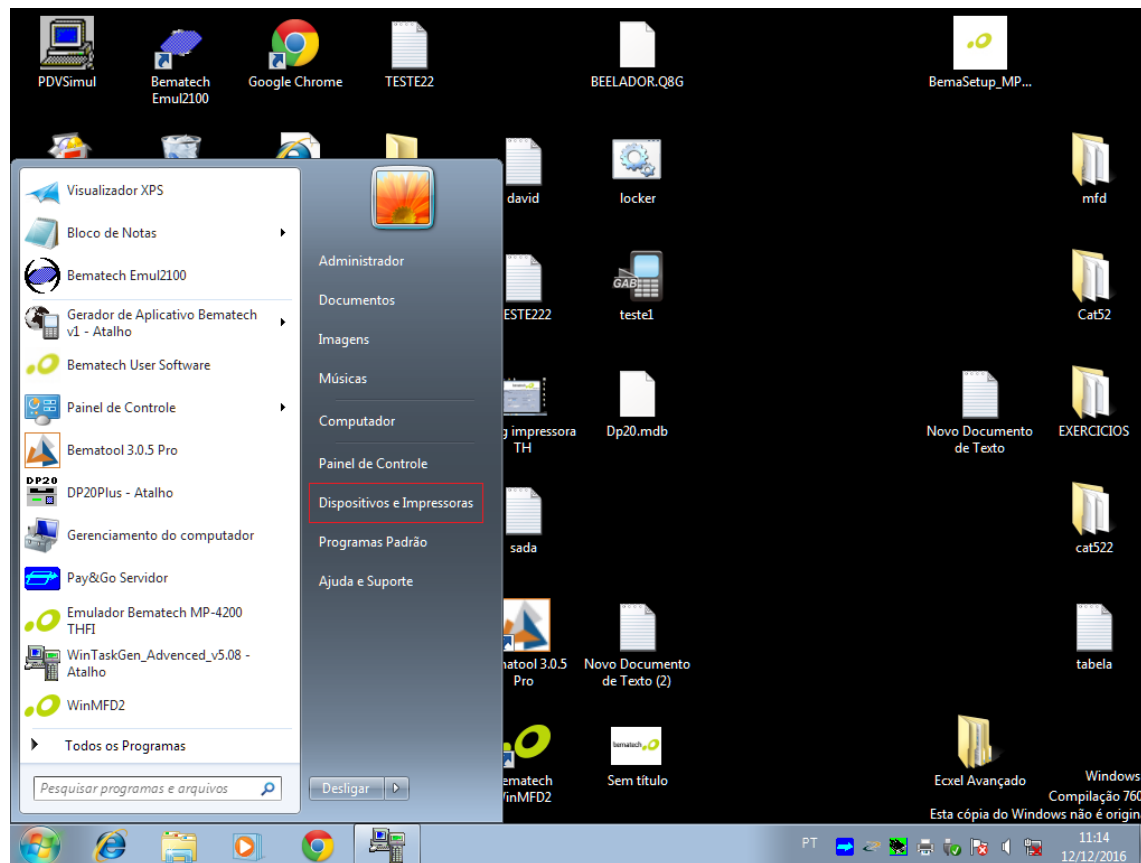
Em casos de erros ou não impressão de página teste, sua impressora deverá ser reinstalada afim de correção de erros.



RB-1000 SAT

Teste de Impressora.

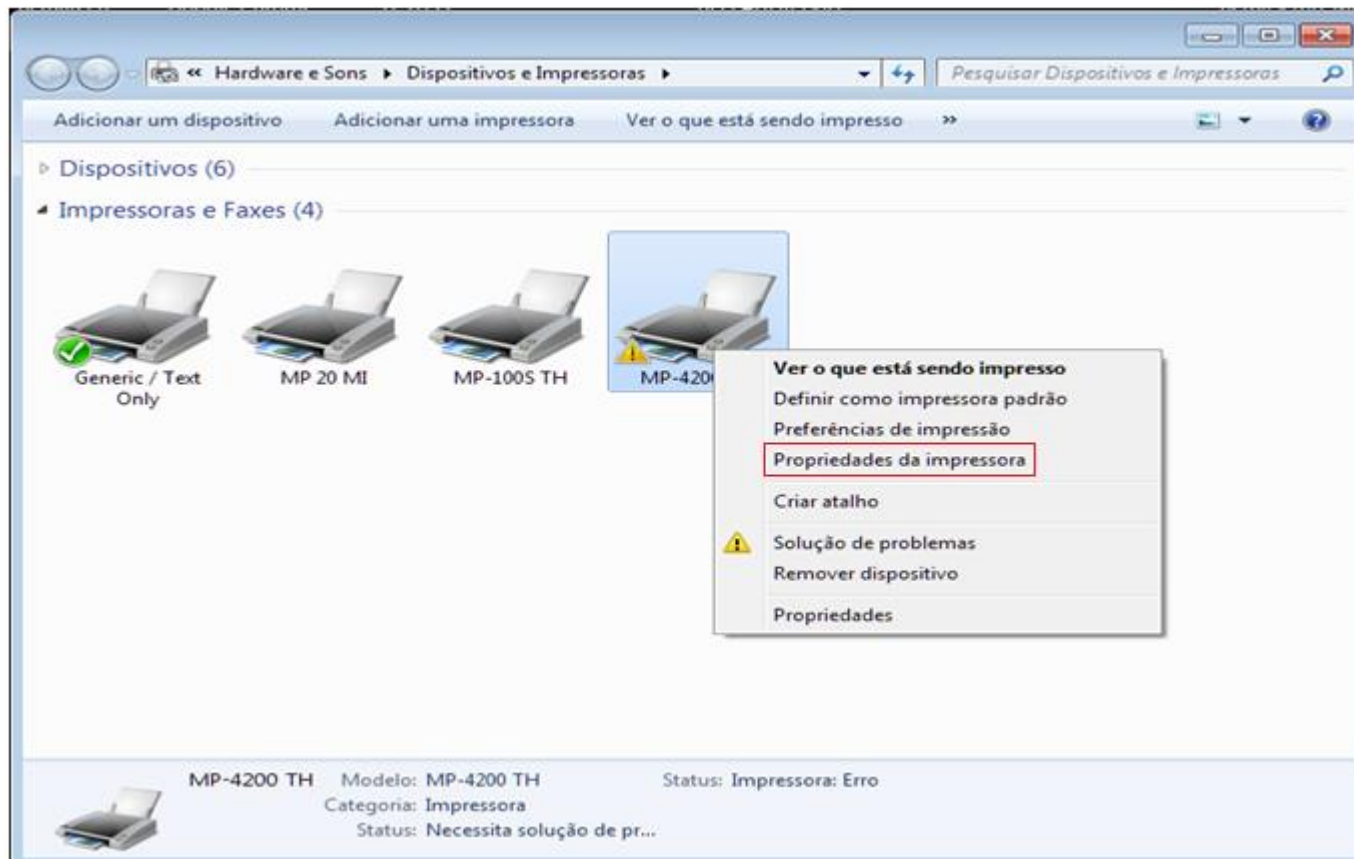
Procedimento: Acesse o menu iniciar e escolha a opção Gerenciador de Dispositivos.



RB-1000 SAT

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.

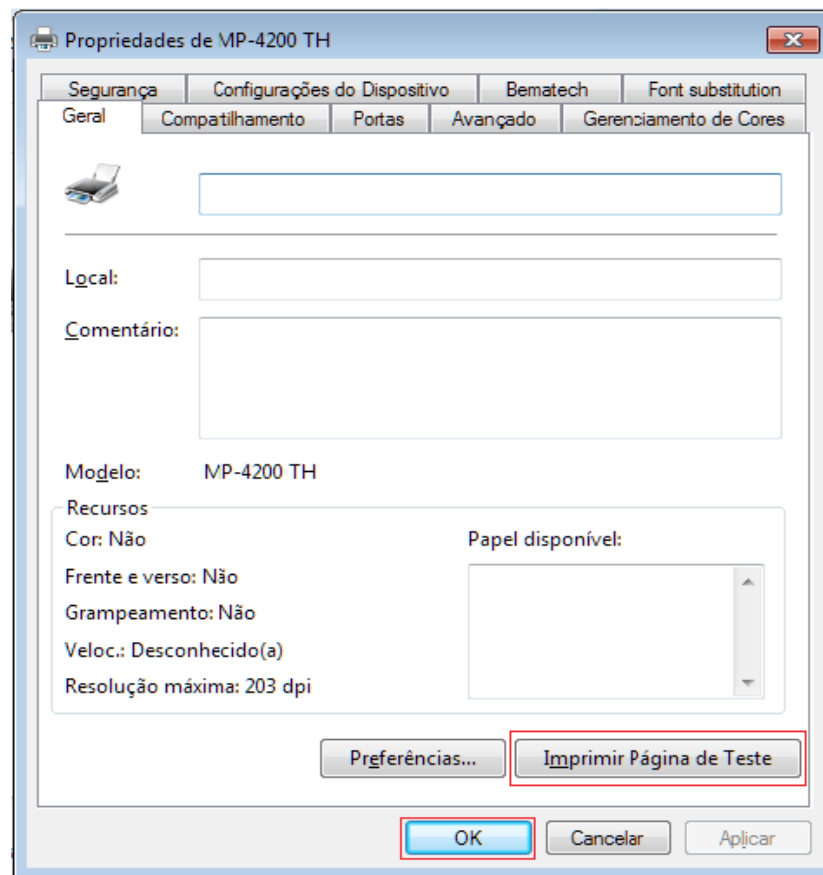


ATENÇÃO:

RB-1000 SAT

Teste de Impressora.

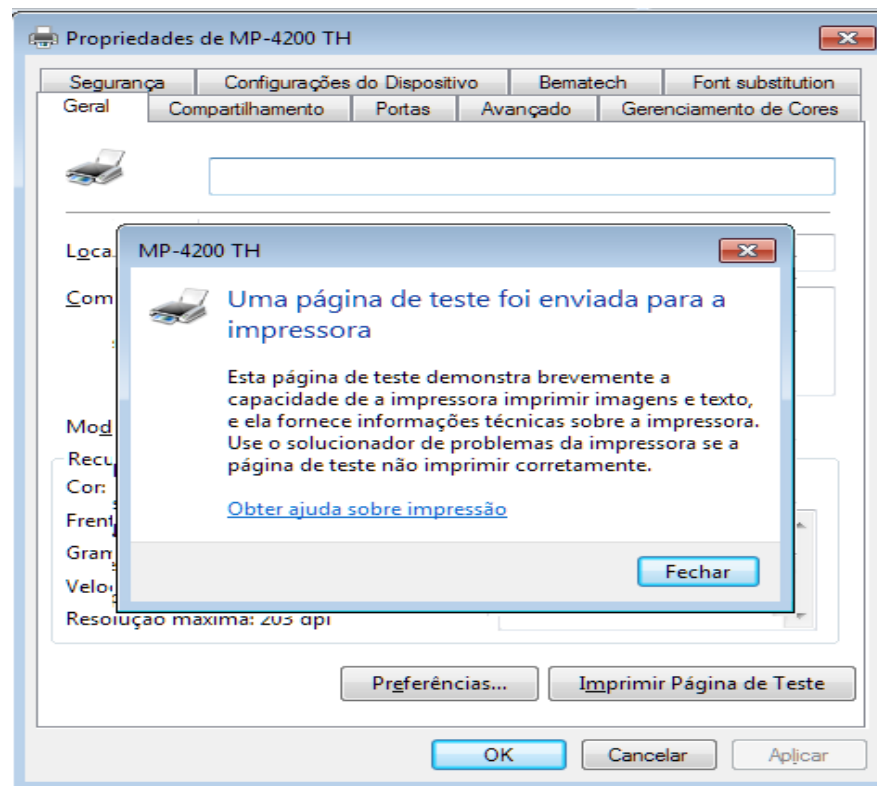
Procedimento: Em seguida clique na opção Imprimir página teste.



RB-1000 SAT

Teste de Impressora.

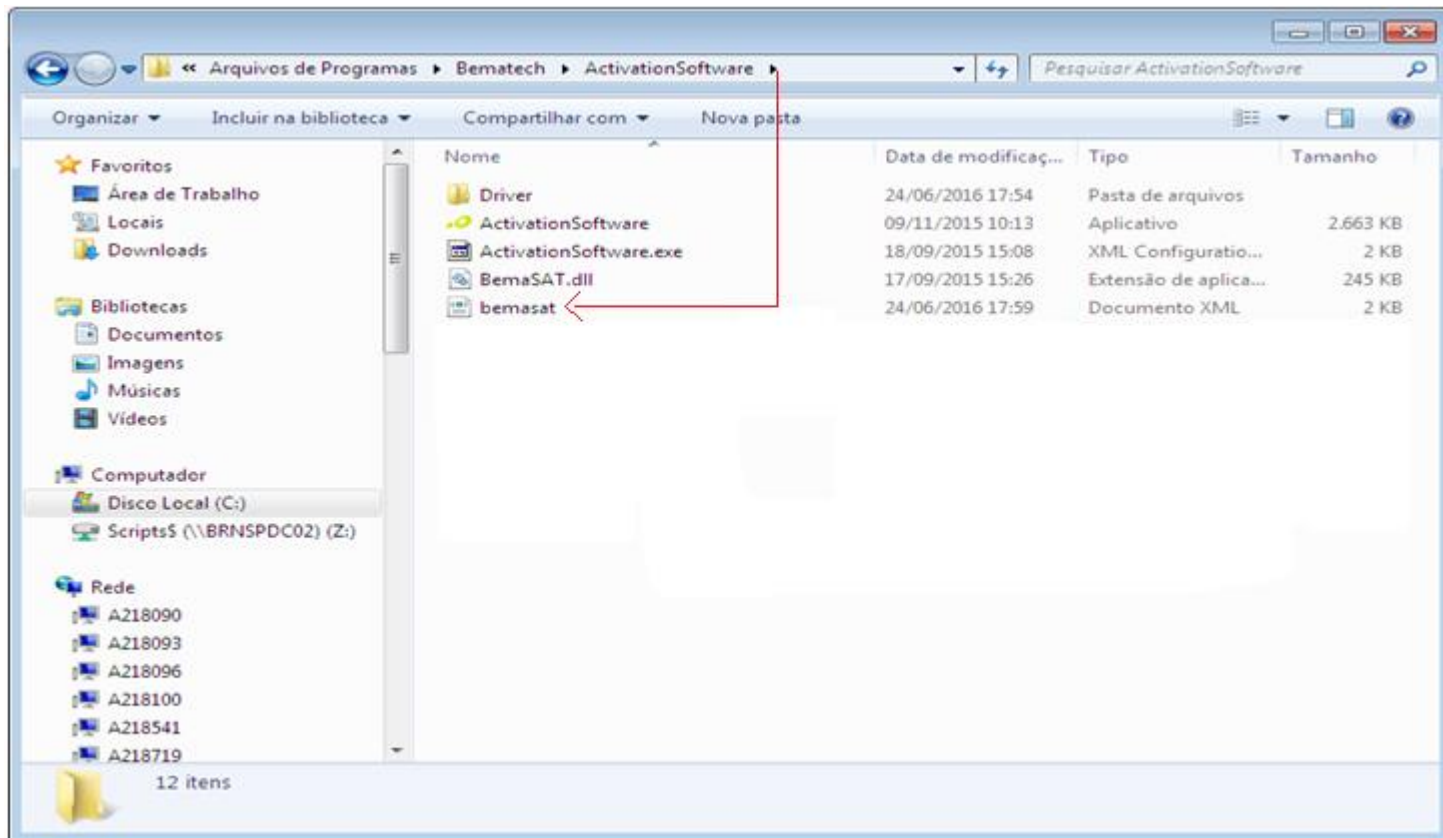
Procedimento: Após solicitar Impressão de página teste será apresentada mensagem de aviso para a impressão de documento. Em casos de erros deverão ser revistos os passo de instalação de Impressora Térmica.



RB-1000 SAT

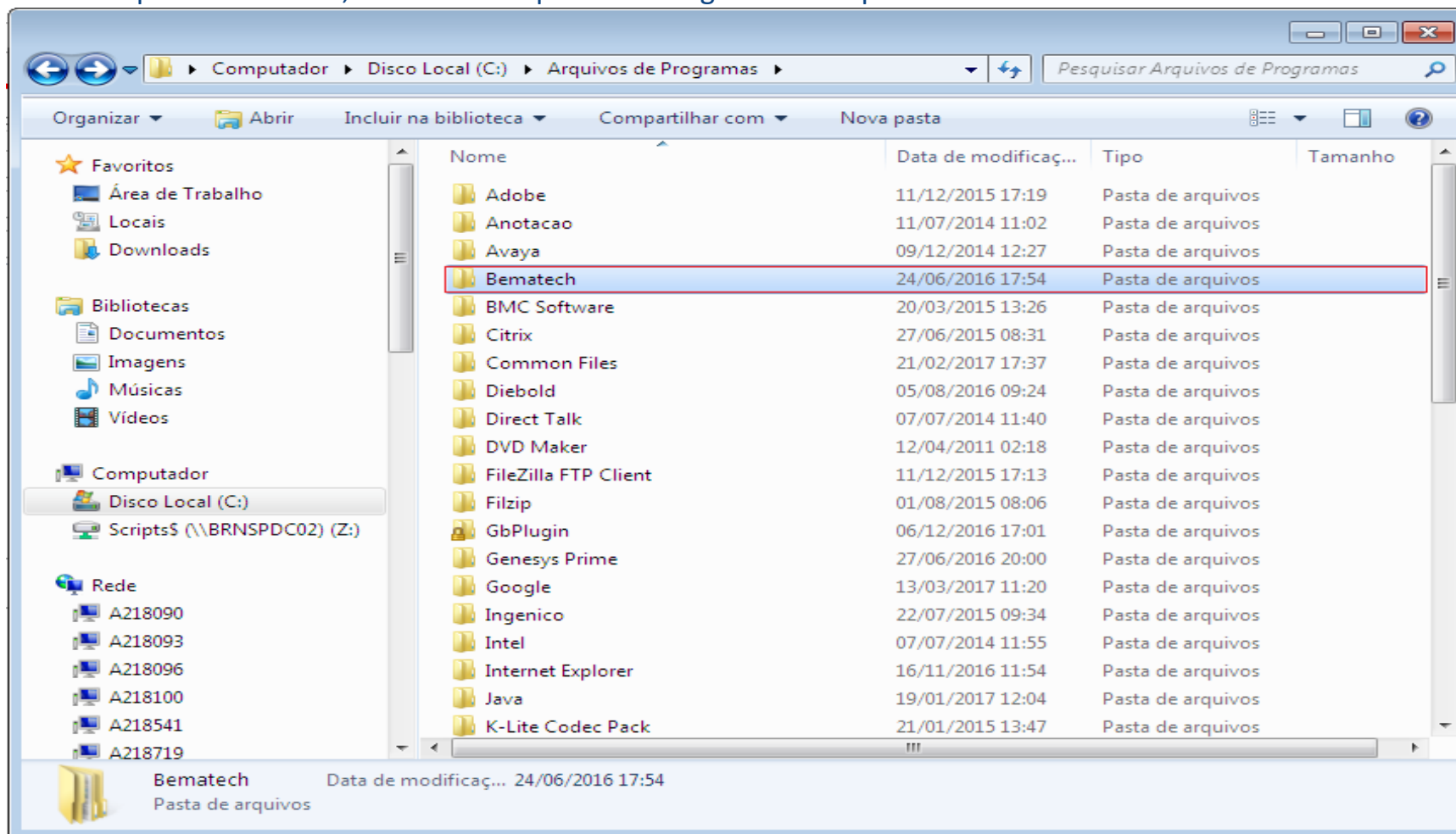
Criando Arquivo Bemaset

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



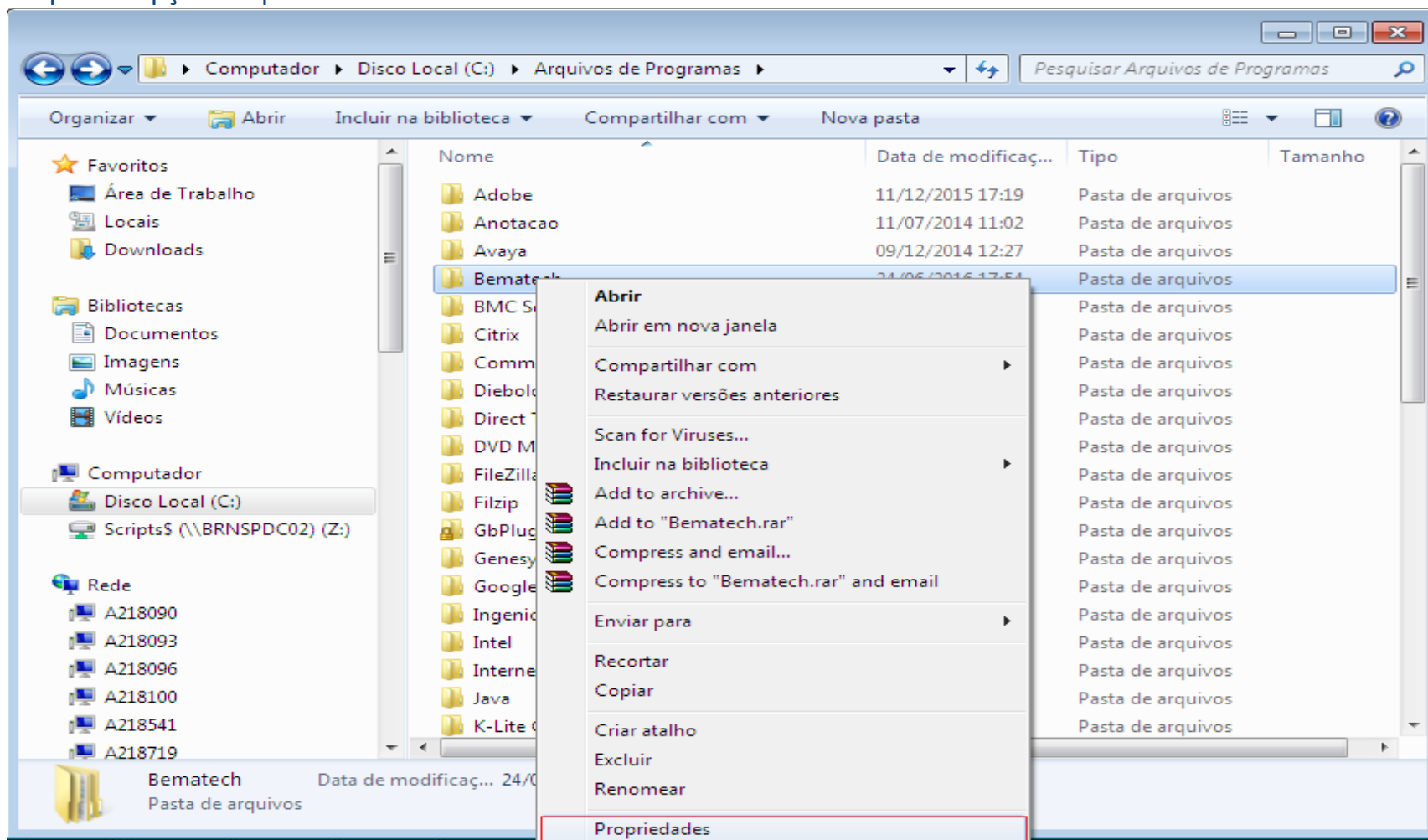
RB-1000 SAT

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



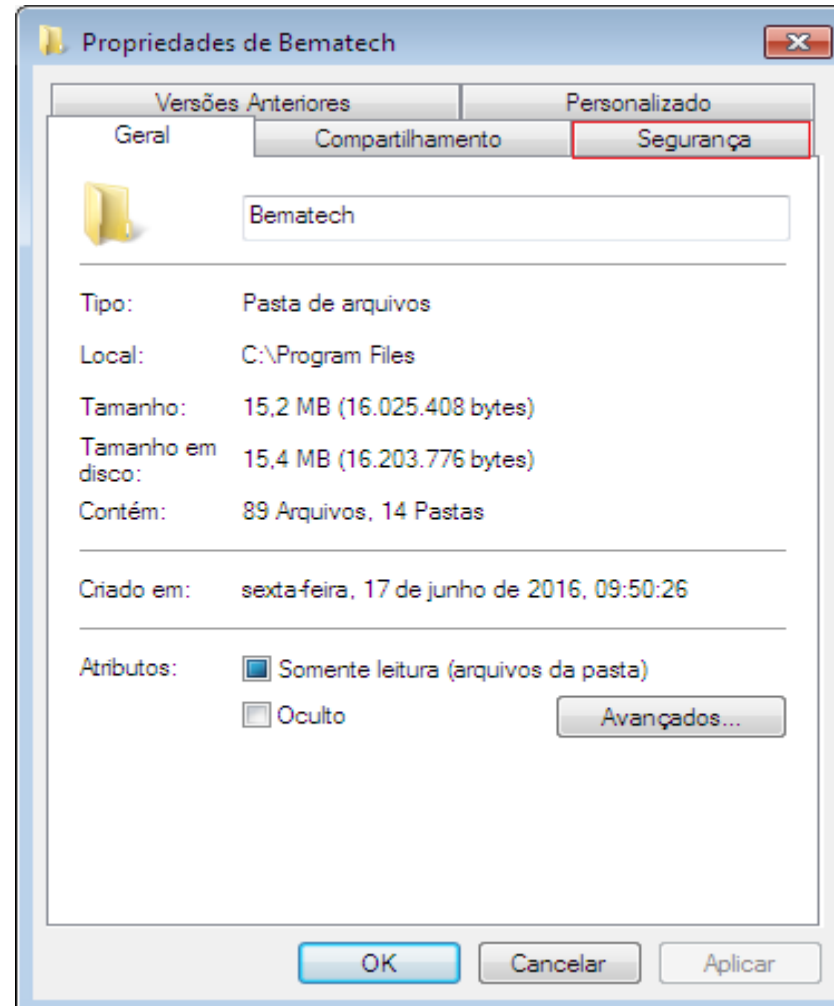
RB-1000 SAT

Clique na opção Propriedades.



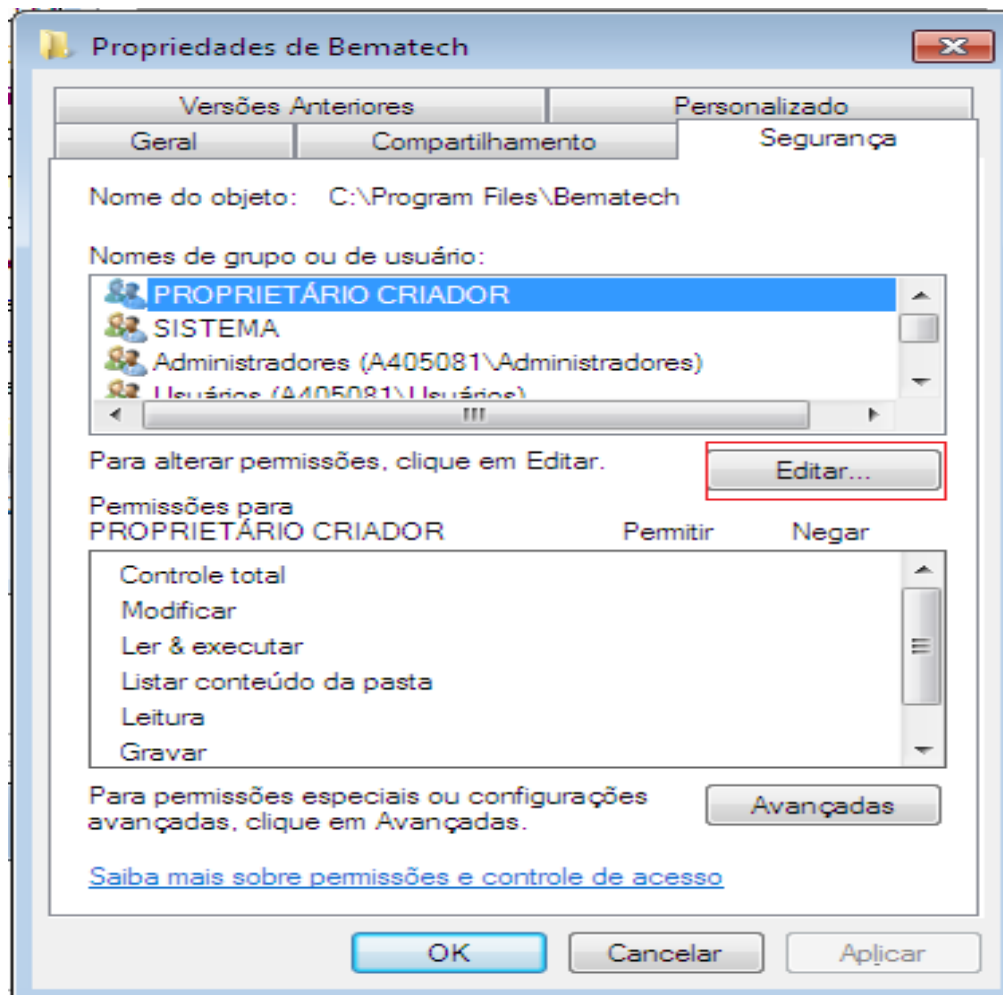
RB-1000 SAT

Em seguida clique em Segurança.



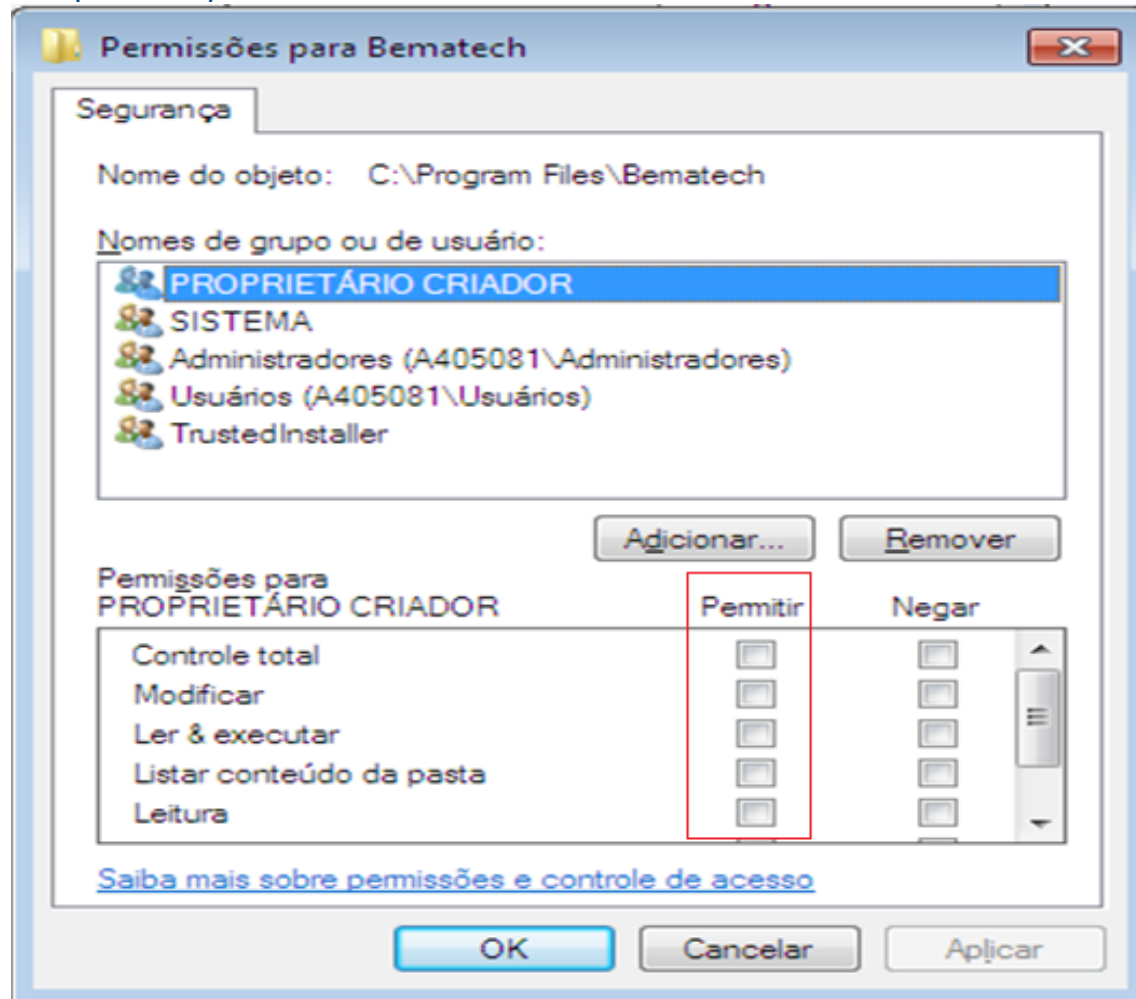
RB-1000 SAT

Escolha a opção Editar.



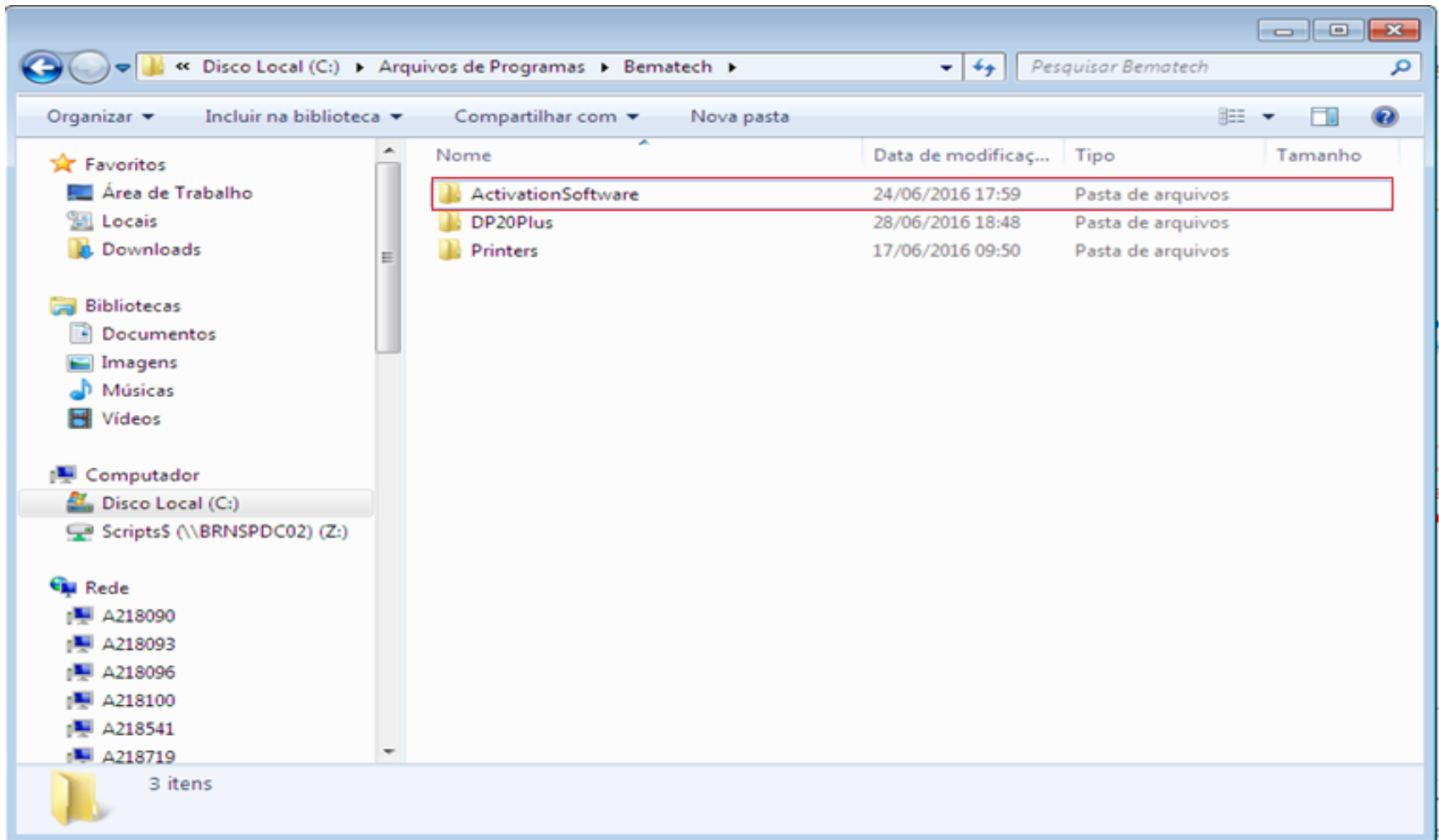
RB-1000 SAT

Dê Permissão por completo na pasta de Criador.



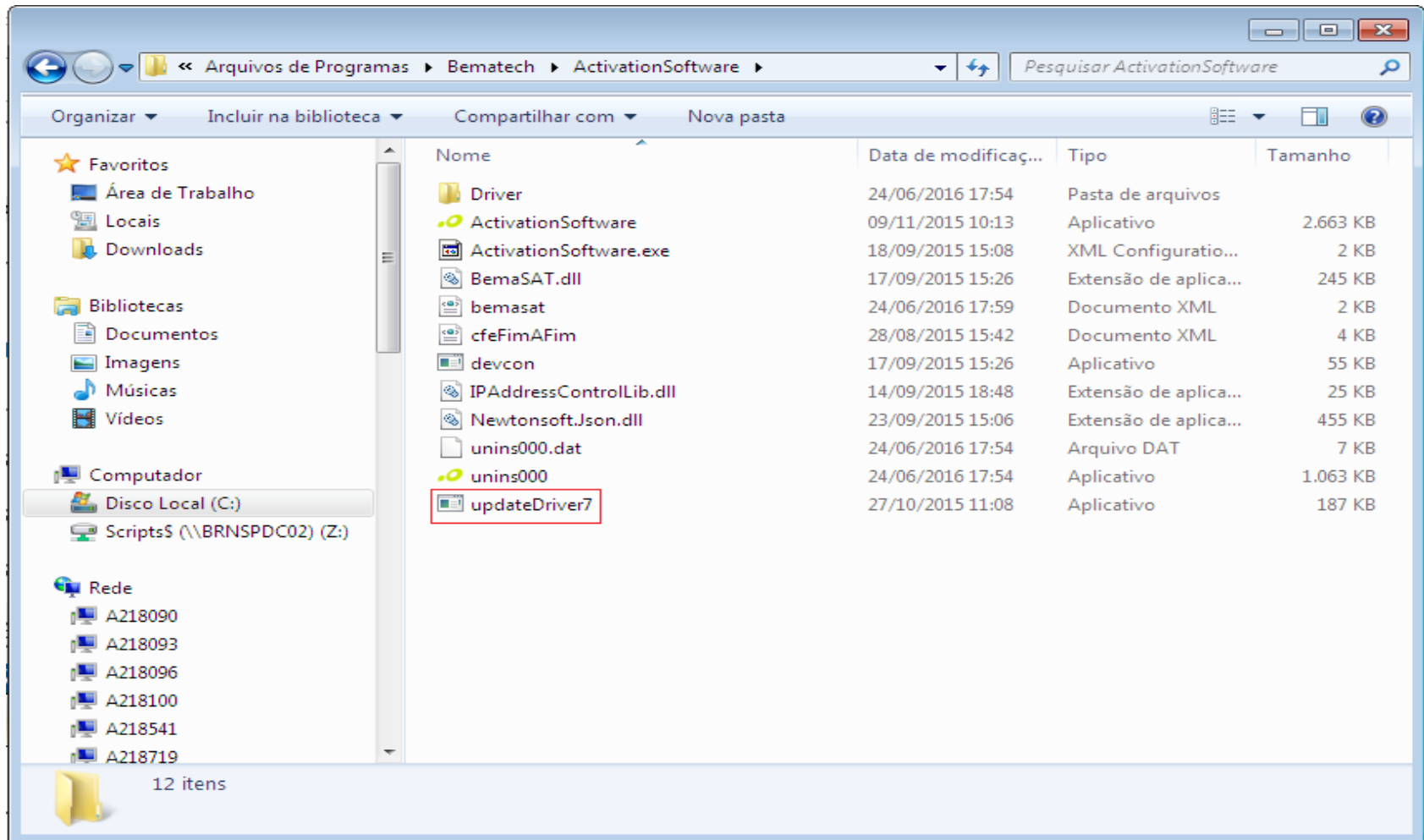
RB-1000 SAT

Em seguida volte para a pasta ActivationSoftware.



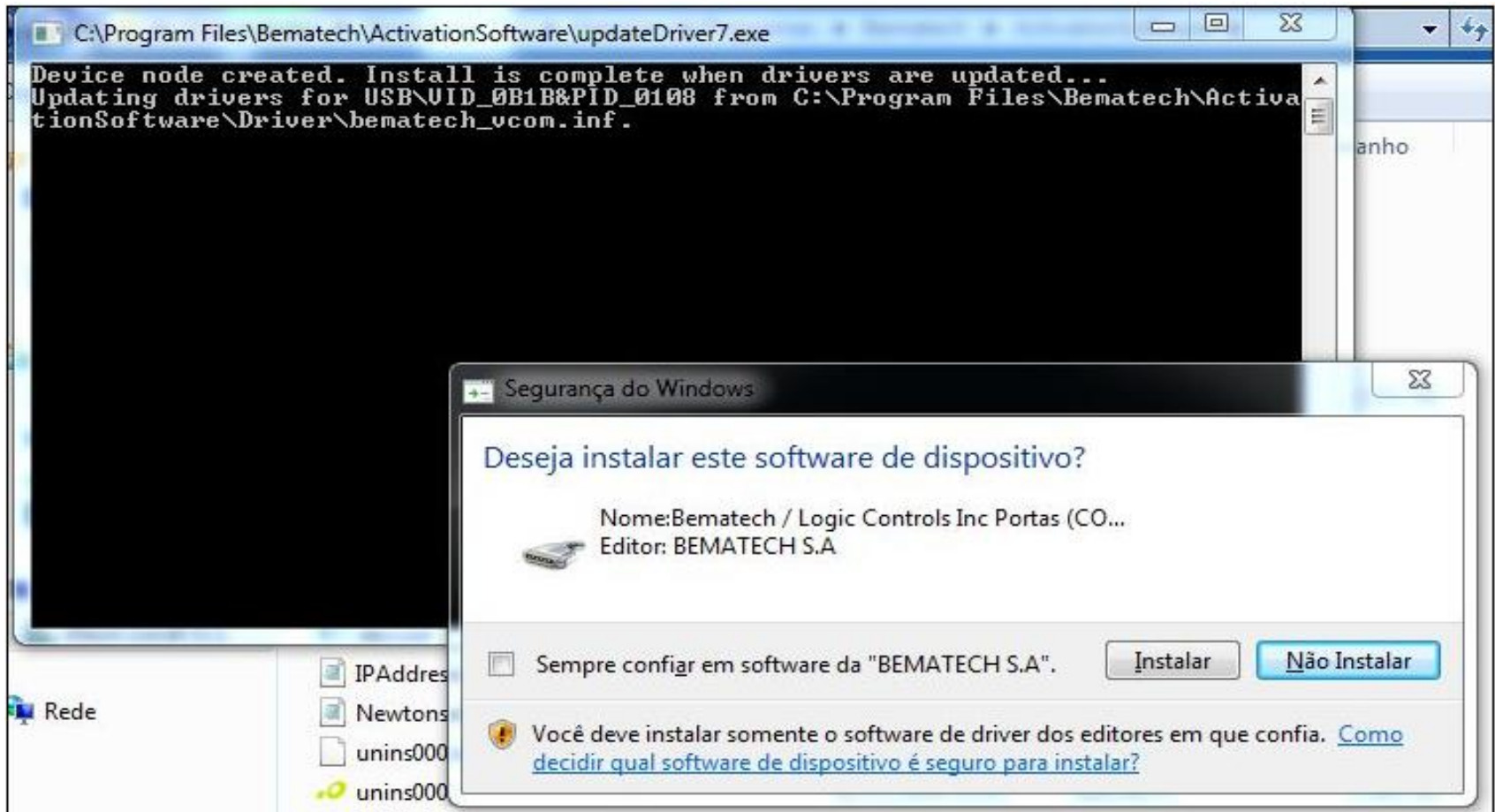
RB-1000 SAT

Duplo clique para executar o arquivo UpdateDriver7.



RB-1000 SAT

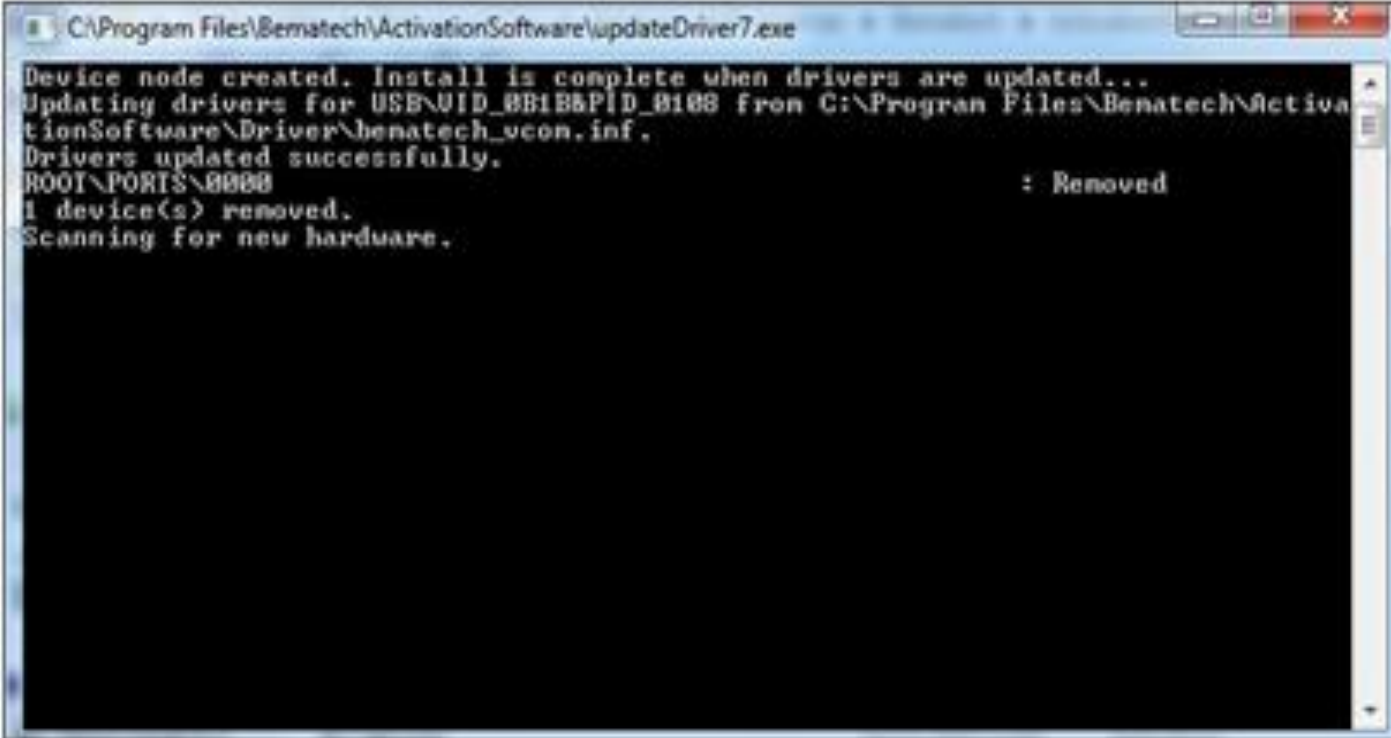
Processo de instalação, neste momento o RB 2000 deverá estar devidamente conectado para que não haja a interrupção da instalação do arquivo.



ATENÇÃO:

RB-1000 SAT

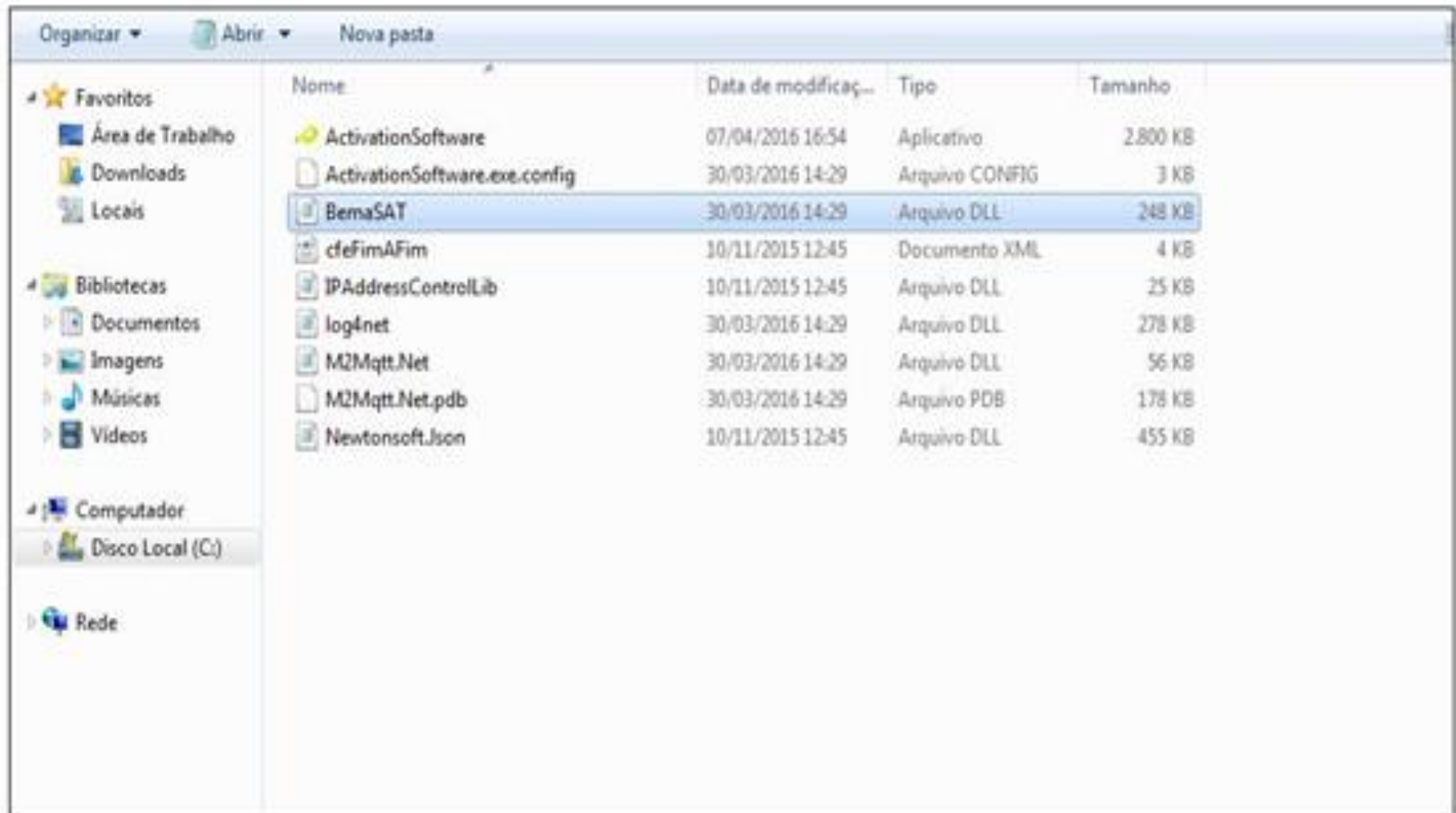
Processo de reconhecimento RB2000.



```
C:\Program Files\Benatech\ActivationSoftware\updateDriver7.exe
Device node created. Install is complete when drivers are updated...
Updating drivers for USB\VID_0B1B&PID_0108 from C:\Program Files\Benatech\Activa
tionSoftware\Driver\benatech_vcon.inf.
Drivers updated successfully.
ROOT\PORTS\8000 : Removed
1 device(s) removed.
Scanning for new hardware.
```

RB-1000 SAT

Arquivo BemaSAT.xml criado com sucesso.



ATENTO:



FLUXO DE ATENDIMENTO

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

Classificação de Cliente:

CORPORATIVO

CLIENTE FINAL

ASSISTÊNCIA TÉCNICA CREDENCIADA

FLUXO DE ATENDIMENTO

Cientes 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.

FLUXO DE ATENDIMENTO

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.



Relatório Super Garantia - Período de Vigência

Data Inicial: 01/01/2000 00:00:00 Data Final: 08/10/2016 00:00:00 Contratante: Número de Série: BE111510101110002421

ID Contrato	Status do Contrato	Código do Item	Descrição do Item	Status do Item	Contratante	Número de Série	Data Inicial	Data Final

FLUXO DE ATENDIMENTO

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 saírem 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.

ATENÇÃO:



FLUXO DE ATENDIMENTO

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.

RB-1000 SAT

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

ATENTO

5/9/2017

43