

# SOLICITAR LIBERAÇÃO APLICATIVOS

## Identificação do Stone Code no Terminal

1. Acesse a **POS MÓVEL** do cliente.
  2. No **MENU**, selecione **AJUDA > DETALHES DA MÁQUINA**.
  3. O **Stone Code** do cliente será exibido na primeira linha.
- 

## Liberação dos Aplicativos para o Terminal

Para solicitar a liberação dos aplicativos, siga os passos abaixo:

- Crie um Ticket no MOVIDESK, utilizando a **Macro: (NLOGICOS) - Solicitação Liberação POS STONE** com o **STONE CODE e CNPJ/CPF do respectivo cliente**
- As solicitações enviadas seguirão o **SLA de 08 horas úteis**.
- **Observação importante: Parceiros do Time de Canais, devem realizar a solicitação via Chat para o Time de Suporte.**

O setor de **PPI** será responsável por conduzir o processo junto à **STONE**. Após a ativação ser confirmada pela **STONE**, uma resposta será enviada Ticket pelo MOVIDESK.

### Consulta de solicitações

Para facilitar o acompanhamento, criamos um Painel de Consulta no MOVIDESK, com título: **NLÓGICOS (TEF E PIX)**

---

### Importante:

- Caso o cliente utilize **SAT**, é obrigatório apontar o PDV ANDROID para o servidor.

- Após a liberação dos aplicativos, solicite ao cliente que reinicie o terminal para que os aplicativos sejam baixados.
- 

## Observações Importantes sobre a Liberação dos Aplicativos:

- Pode haver um **delay de até 3 horas** após a confirmação da liberação dos aplicativos.
  - O terminal deve estar **ligado e com bateria superior a 30%** para que a instalação aconteça.
  - O terminal deve estar conectado a uma rede **Wi-Fi ou 3G** com acesso à internet. Em alguns casos, é possível alternar entre essas redes para forçar a instalação.
  - Verifique se há atualizações disponíveis no sistema do terminal: **Menu > Ajustes > Verificar atualizações**.
- 

Informações atualizadas em 11/04/2025

---

Revisão #9

Criado em Tue, Jan 7, 2025 8:34 PM por Agatha Ferreira

Atualizado em Tue, Oct 14, 2025 8:05 PM por Giovani Belline