

# TRATATIVA DE ERROS

## TRATATIVA DE ERROS

- GSURF - DICAS E TRATATIVAS
- COLETA DE EVIDÊNCIAS
- RETORNO DE ERRO: DADOS LÓGICOS - SOLICITAÇÕES TEF
- RETORNO DE ERRO: FALHA NAS CREDENCIAIS - SOLICITAÇÕES PIX
- RETORNO DE ERRO: CNPJ EXISTENTE NA FISERV - SOLICITAÇÕES TEF

# GSURF - DICAS E TRATATIVAS

Existem cenários com restrições de permissões (firewall e/ou políticas de usuários com restrições de acesso) que podem resultar em erros durante o processo de instalação e/ou utilização do módulo TEF/PIX.

**Objetivo deste artigo é fornecer base para algumas tratativas destes cenários e fornecer dados para acionamento de suporte do time GSURF.**

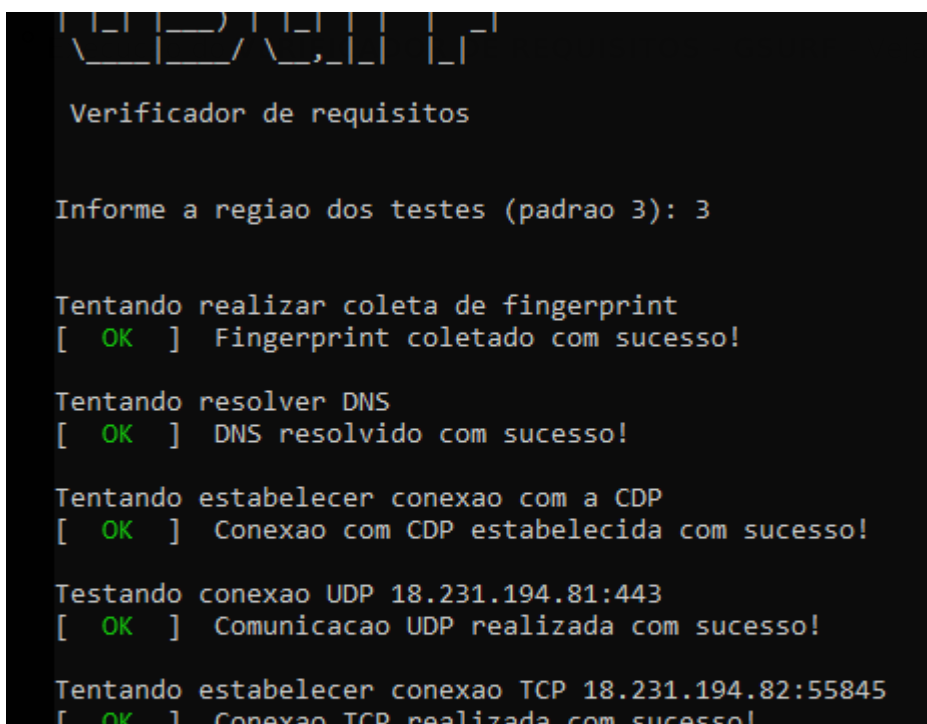
---

## 1. Boas práticas:

O cenário ideal para utilização do **GSURF LISTNER - Serviço de VPN** necessário para utilização do módulo de TEF deverá ser validado com as boas práticas descritas abaixo:

- Verificação de Requisitos sem apresentação de erros
  - Perfil Administrador do Sistema Operacional (não de nosso ERP)
  - Firewalls desabilitados
- 

## 2. Cenários de erros:



```
Verificador de requisitos

Informe a regioao dos testes (padrao 3): 3

Tentando realizar coleta de fingerprint
[ OK ] Fingerprint coletado com sucesso!

Tentando resolver DNS
[ OK ] DNS resolvido com sucesso!

Tentando estabelecer conexao com a CDP
[ OK ] Conexao com CDP estabelecida com sucesso!

Testando conexao UDP 18.231.194.81:443
[ OK ] Comunicacao UDP realizada com sucesso!

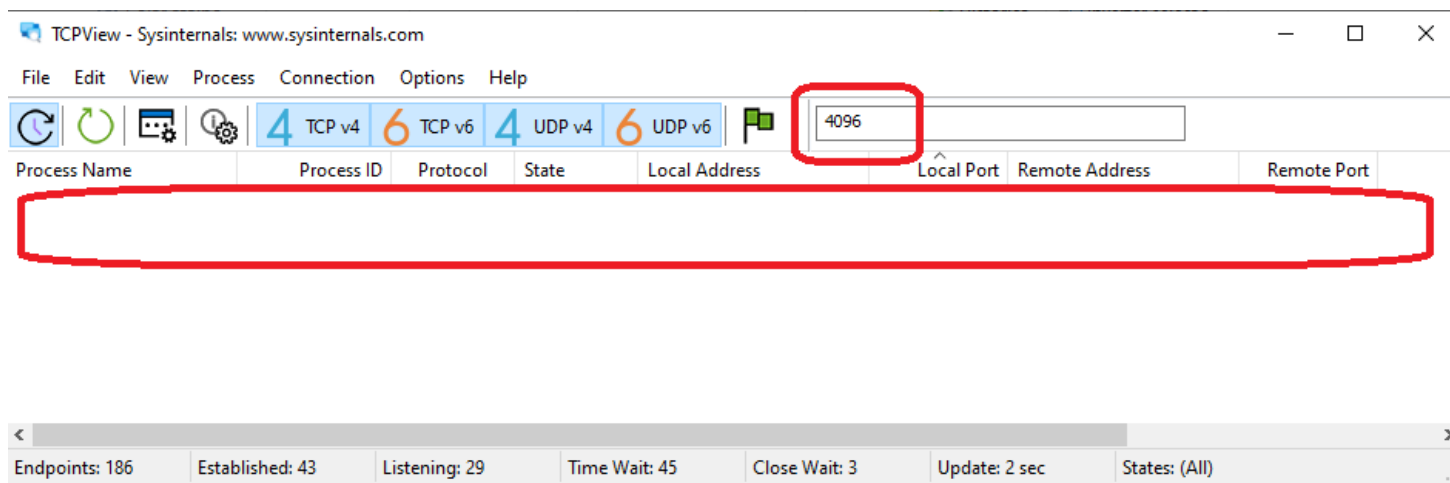
Tentando estabelecer conexao TCP 18.231.194.82:55845
[ OK ] Conexao TCP realizada com sucesso!
```

o print abaixo:

- No print acima são exibidos o **status OK em verde**, se forem apresentados erros em vermelho parecidos com os alistados abaixo:
  - Erros relacionados a coleta FINGERPRINT
  - Erros de comunicação relacionados a DNS / CDP / UDP / TCP
  - Erros relacionados a comunicação com GSURF
- **Políticas de segurança e restrições de firewall:** Se nosso cliente possuir políticas de segurança de usuários e/ou restrições de firewall, isso pode ocasionar **erros de comunicação com SITEF e/ou GSURF**

### 3. Verificações relacionadas a permissão de acesso GSURF

- Permissão total de gravação e leitura da **pasta CLISITEF**
- **Porta TCP 4096** liberada e não sendo utilizada por outro sistema de VPN:
  - Para validar a liberação da porta acima, utilize o aplicativo **TCP VIEW** - **Clique aqui para realizar o download!**



- **Print acima demonstra a utilização do TCP VIEW:**
  - No campo de pesquisa, insira a **porta 4096**, o cenário ideal é que nenhum aplicativo e/ou serviço esteja utilizando esta porta, o resultado da pesquisa não pode retornar nenhum resultado
- Se nosso cliente possuir **POLÍTICAS DE SEGURANÇA** o **time de TI de nosso cliente deverá validar as seguintes liberações:**

- **Endereço IP e Máscara de Sub-rede:**
    - Endereço IP: 18.231.194.64
    - Máscara de sub-rede: /26 (Isso significa que o intervalo de IPs vai de 18.231.194.64 a 18.231.194.127)
  - **Portas de Liberação TCP:**
    - 4096
    - 443
    - 55844
    - 55845
  - **Portas de Liberação UDP:**
    - 18.231.194/26 443
    - DNS Local 53 UDP (consultas em gsurfnet.com)
  - **Permissões de Usuário Instalação:**
    - Usuário que realiza a instalação do **GSURF LISTNER** e instalação da TEF no terminal precisa ser de **perfil ADMINISTRADOR (do sistema operacional e não de nosso ERP)**
  - **Permissões de Usuário OPERADOR PDV:**
    - Usuário com permissão de **validação FINGERPRINT**
  - **Serviço GSURF LISTNER utiliza metodologia TLS**
- 

## 4. Acionamento time GSURF

- As verificações e orientações ao cliente acima, devem ser realizadas nos cenários de erro pelo analista que realiza a instalação do módulo de TEF.
- Em alguns cenários de erro de comunicação com SITEF, o time de **SUPORTE SITEF** pode sinalizar a necessidade de verificações adicionais pelo time de **SUPORTE GSURF, neste caso o analista deverá acionar o time GSURF pelos contatos abaixo:**
  - **Time SUPORTE GSURF: Telefones: (48) 3254-8700 / (48) 3181-0033**

# COLETA DE EVIDÊNCIAS

No cenário de erros de transações, após validação do time de PPI, pode ser necessário abertura de chamado junto a SITEF ou outras tratativas internas.

**Quando houver esta necessidade, será obrigatório a abertura de ticket relacionado ao respectivo caso, alistamos abaixo informações obrigatórias que devem constar neste chamado:**

- **Dados do Cliente:**

- SCHEMA
  - CNPJ
  - Razão Social
  - Equipamentos utilizados:
    - Modelo do PINPAD
  - Versão do PDV/TOTEM
- 

- **Identificação da Adquirente:**

---

- **Tipo da Transação:**

- Inserção
- Aproximação Cartão
- Bandeira do Cartão
- Aproximação Smartphone: Atenção aos dados abaixo:

- Modelo Iphone ou Android

- **Qual aplicativo utilizado:**

- ApplePay
- GooglePay
- AndroidPay

- **Qual Banco utilizado?**

- **04 primeiros números do cartão que foi utilizado na transação:**

- Estes números (também identificados com BIN) são obrigatórios para que a FISERV possa ter acesso detalhado a transação.

- **É realizado debito e estorno de maneira automática no respectivo banco ou cartão do cliente final?**

- **Dados da Transação:**

- Data e Hora da transação
- Valor da Transação
- Se cliente utilizar mais de um PDV/TOTEM, qual PDV/TOTEM origem da transação

- **Evidências do Erro**

- Vídeo do erro, mostrando tentativa e erro
- DMP do respectivo PDV/TOTEM - Arquivo dentro da pasta CLISITEF
- Se totem enviar LOG

# RETORNO DE ERRO: DADOS LÓGICOS - SOLICITAÇÕES TEF

**O retorno de dados lógicos inválidos pode se dar pelas seguintes razões:**

- Erro de digitação nos dados lógicos
- Dados lógicos não vinculados ao CNPJ do cliente em questão
- Dados lógicos expirados ou ainda não validados pela adquirente

**Tratativas de solução:**

- Compartilhar com cliente o print enviado no retorno de erro
- Orientar o cliente a acionar a adquirente e solicitar novos dados lógicos ou a confirmação da liberação dos mesmos dados lógicos, para o respectivo **CNPJ: ATENÇÃO PARA CENÁRIO MULTI-EMPRESA** é comum haver divergência entre dados lógicos e CNPJs das filiais.
- **Obrigatório coletar a evidencia desta tratativa entre cliente e adquirente:** um PRINT que conste os dados do cliente (CNPJ e Razão Social) e dados lógicos informados pela adquirente. **O print se faz necessário para eliminar a possibilidade de erros de digitação.**
- Responda no ticket em questão **as informações acima, principalmente com o PRINT como evidência.**
- **Observação importante:** Nenhum analista da CPLUG tem autonomia para acionar uma adquirente e validar dados lógicos de qualquer cliente. **Tratam-se de dados sensíveis e de responsabilidade total entre cliente e adquirente.**

# RETORNO DE ERRO: FALHA NAS CREDENCIAIS - SOLICITAÇÕES PIX

**O retorno de falha nas credenciais pode se dar pelas seguintes razões:**

- Falta de vínculo com respectivo Bankline ou portal do respectivo banco:
  - Cenários onde existe mais de uma chave pix cadastrada, **alguns bancos exigem vínculo com a chave pix correta**
- Erro de digitação das credenciais:
  - Em casos de credenciais com **CLIENT ID e CLIENT SECRET** a possibilidade de erro de digitação é grande

**Tratativas de solução:**

- Compartilhar com cliente o print enviado no retorno de erro
- Validar com cliente processo de vínculo com Bankline ou portal do respectivo banco. **Utilize os artigos desta seção para consulta - Clique aqui!**
- **Obrigatório coletar a evidencia do vínculo com Bankline ou portal do respectivo banco:** um PRINT que conste as respectivas credenciais. **O print se faz necessário para eliminar a possibilidade de erros de digitação.**
- Orientar o cliente a acionar o banco e solicitar novas credenciais ou a confirmação da liberação

das mesmas credenciais.

- **Obrigatório coletar a evidencia desta tratativa entre cliente e banco:** um PRINT que conste os dados do cliente (CNPJ e Razão Social) e credenciais informadas pelo banco. **O print se faz necessário para eliminar a possibilidade de erros de digitação.**
- Responda o ticket **com as informações acima, principalmente com o PRINT como evidência.**
- **Observação importante:** Nenhum analista da CPLUG tem autonomia para acionar um banco e validar credenciais de qualquer cliente. **Tratam-se de dados sensíveis e de responsabilidade total entre cliente e banco.**

# RETORNO DE ERRO: CNPJ EXISTENTE NA FISERV - SOLICITAÇÕES TEF

## **Informações importantes sobre o erro de CNPJ EXISTENTE NA FISERV:**

- Cenário onde o respectivo cliente já utilizava outra Software House ou Integradora de TEF pela FISERV (utilizando SITEF EXPRESS, SkyTef ou outra integradora que utilize a base ou serviços vinculados a FISERV)
- O credenciamento na base de dados da CPLUG via SITEF EXPRESS de um cliente no perfil acima **só é possível se forem atendidas uma das alternativas abaixo:**
  - **Exclusão completa do cadastro:** Opção mais indicada e de menor complexidade
  - **Duplicação de CNPJ feita pelo time FISERV:** Importante destacar que a duplicação a solicitação junto a FISERV, deve ser feita entre CPLUG e FISERV. Veja detalhes abaixo, de como o cliente deve solicitar isso para CPLUG.

---

## **Tratativas de solução:**

### **1. Exclusão completa de cadastro:**

**1.1** Antiga Software House ou Integradora precisa **EXCLUIR COMPLETAMENTE** cadastro na

FISERV/SITEF EXPRESS/SKYTEF, após exclusão é necessário **reiniciar módulo GERPDV** no respectivo ambiente FISERV/SITEF EXPRESS/SKYTEF.

**1.2 Evidência que formalize e confirme a exclusão: um print de um email que conste** dados do cliente (CNPJ e Razão Social, Dados da antiga Software House ou Integradora e confirme a **EXCLUSÃO** do cadastro e reset do módulo GERPDV.

**1.3 Obrigatório que o analista envie um print deste email em resposta ao retorno de erro.**

**1.4 SLA desta solicitação dependerá de atuação time Nlógicos e time FISERV:** não deve ser informado o prazo de 24 horas úteis, o time NLOGICOS retornará assim que finalizada a ocorrência.

## **2. Duplicação de Cadastro na FISERV:**

**2.1 Caso a antiga Software House ou Integradora não forneça a evidência acima ou dificulte o processo:** O cliente deve enviar **para o analista que esta tratando a solicitação) no seguinte padrão:**

- **Titulo do email:** Solicitação de Migração de Parceiro - FISERV
- **Corpo do email:**
  - Dados da Empresa: CNPJ e Razão social
  - Formalizo o interesse de migrar de parceiro, **passarei a utilizar a CONNECT PLUG como integradora na FISERV e desejo que meu cadastro seja duplicado no ambiente FISERV**, para que a ConnectPlug possa me credenciar como seu cliente, em sua base de dados na FISERV.
- **2.2 Obrigatório que o analista envie um print deste email em resposta ao retorno de erro, no respectivo ticket,**
- **2.3 SLA desta solicitação dependerá de atuação time Nlógicos e time FISERV:** não deve ser informado o prazo de 24 horas úteis, o time NLOGICOS retornará assim que finalizada a ocorrência.