# 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 possivel 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.

---

Revisão #17
Criado 2024-04-30 19:26:48 UTC por Giovani Belline
Atualizado: 2025-04-23 20:15:49 UTC por Giovani Belline