

Chamado TH9442 - ASSOCIAÇÃO DE CHAMADO

Prezado Cliente,
O incidente reportado em seu chamado **TH9442** já se encontra em atendimento por outra solicitação da mesma ocorrência.

Para acompanhar o atendimento, consulte o seu chamado por meio do [Portal do cliente](#)

[CLIQUE AQUI PARA INTERAGIR](#)

SITUAÇÃO ATUAL DO CHAMADO

Situação Atual: Pendente * Data Previsão: 03/07/13 Hora Previsão: 10:21
 * Data Expedição: 03/07/13 Criticidade: Alta
 Área Responsável: MP_ATE_SPED

Bom dia,

Estou com problema nos retornos da NFSE.

Ao enviar a NFSe, ele retorna uma mensagem assim:

A02 - Empresa já com uma consulta em andamento

Incidente:

Consultei o suporte da Ginfes e o mesmo, me retorna que o problema está na Aplicação.

Preciso de um suporte urgente, para que possa enviar as nfs em questão.

Obrigado,

Gustavo [Contato: Gustavo Ignan]

* Data Previsão: corresponde ao prazo previsto do SLA para conclusão da correção solicitada.

Data Expedição: corresponde ao prazo previsto para publicação do pacote homologado no Portal de Clientes.

HISTÓRICO DE OCORRÊNCIAS

It.	Área	Ocorrência	Descrição	An. Alocado	Dt/H Ocorr.
009	MP_ATE_SPED	RECLASSIFICACAO DO CHAMADO	Reclassificado para associar a FNC.	TI4522-ALEXANDRE COST	15/04/13 13:35

			<p>Criticidade Anterior: Media</p> <p>Criticidade após Reclassificação : Alta</p> <p>Produto Anterior: NFSE - NOTA FISCAL DE SERVICOS ELETRO</p> <p>Produto após Reclassificação : TSS - TOTVS SPED SERVICE (TSS)</p> <p>Rotina Anterior: FISA022 - NOTA FISCAL DE SERVIÇO ELETRÔNICA</p> <p>Rotina após Reclassificação : SPED_FW01 - SPED_FW01</p> <p>Categoria Anterior: CAT039 - ATENDIMENTO/DUVIDA/ANALISE</p> <p>Categoria após Reclassificação : CAT001 - NAO-CONFORMIDADE</p>		
008	MP_ATE_SPED	CHAMADO ANTERIOR ABERTO SEM LIBERAÇÃO DE PRODUTO	<p>Boa tarde,</p> <p>A Ginfes empresa que mantém os Webservices de determinadas Prefeituras realizaram um processo de melhoria contínua na ferramenta para evitar falhas no desempenho, onde será necessário analisar e/ou corrigir os métodos de Consulta em que o TSS faz no Webservice deles.</p> <p>Foi identificado que a versão utilizada do</p>	TI4522-ALEXANDRE COST	15/04/13 13:35

			<p>Protheus é a versão 10, o método de Consulta dos Lotes do RPS é feito pelo TSS(aplicação separada do Protheus), estamos reclassificando seu chamado para versão 11 para que possa receber a notificação de quando for liberado o TSS da versão 11 no portal com as devidas correções.</p> <p>Aplique e utilize o TSS da Versão 11 em seu ambiente, pode utilizar normalmente o TSS 11 com o Protheus 10.</p> <p>O chamado será associado ao chamado THAKQS para corrigir a rejeição A02.</p> <p>Atenciosamente,</p> <p>Alexandre</p>		
007	ADM_PORTAL	ENVIO DE ANEXO PELO SOLICITANTE	segue conforme solicitado. [Contato: Gustavo Ignan]	AUTO-ADMINISTRADOR	11/04/13 09:30
006	MP_ATE_SPED	CONTATO AGUARDANDO INFORMACOES	<p>Bom dia,</p> <p>Solicito que habilite as linhas no INI do TSS abaixo:</p> <p>SPED_SAVEWSDL=1 sessão [ENVIRONMENT] ira salvar arquivos na pasta SYSTEM do TSS com as extensões _snd e _rcv.</p> <p>XMLSAVEALL=1 Sessão [JOB_WS] ira criar uma pasta chamada wslogxml na estrutura de Pastas do TSS</p>	TI4522-ALEXANDRE COST	11/04/13 09:17

			<p>OBS: Ao habitar essas duas linhas, transmita a NFS-e para gerar os logs desta transmissao nos enviar somente informações da NF que está com problemas.</p> <p>Após gerar estes Logs e nos enviar, favor comentar no INI do TSS as linhas acima.</p> <p>Att</p> <p>Alexandre</p>		
005	ADM_PORTAL	SOLICITACAO DE POSICIONAMENTO	<p>Alguma posição sobre o atendimento ? [Contato: Gustavo Ignan].</p>	AUTO-ADMINISTRADOR	11/04/13 08:00
004	MP_ATE_SPED	ENVIO DE INFO. COMPLEMENTARES AO SOLICITANTE	<p>Boa tarde,</p> <p>Seria possivel o envio do sigamat mais o certificado digital com a senha para a realização dos testes.</p> <p>No aguardo</p> <p>Att,</p> <p>Danilo</p> <p>N1 - SPED</p>	TI4670-DANILO MARTINS	10/04/13 15:26
003	ADM_PORTAL	ENVIO DE ANEXO PELO SOLICITANTE	<p>Segue email ref. consulta na Ginfes.</p> <p>Obrigado e no aguardo!</p> <p>obs: o endereço do forum que verifiquei as mensagens de usuários com problema, é: http://desenvolvimentonfse.forumeiros.com/ [Contato: Gustavo Ignan]</p>	AUTO-ADMINISTRADOR	10/04/13 14:44

002	MP_ATE_SPED	RECLASSIFICACAO DO CHAMADO	<p>Motivo da Reclassificação NF-e:</p> <p>O chamado está sendo reclassificado visto que há uma saída contorno como o envio em Contingência aceito pela SEFAZ (OFFLINE com papel Moeda / DPEC / SCAN), opções disponíveis no sistema pela opção de "parâmetros" na mesma tela de transmissão da NF.</p> <p>Na impossibilidade de utilizar esta opção de Contingência por algum erro ocasionado no TSS, favor reiniciar antes o TSS e refazer o (Wiz.config), após este procedimento e persistindo o problema, se ainda não nos enviou, envie o Console.log do TSS anexo ao chamado, inclusive se possível um vídeo para que possamos agilizar o atendimento e identificarmos com mais precisão a ocorrência descrita.</p> <p>No caso de falhas no Schema, se ainda não nos enviou, envie o Xml(obtido pelo botão schema no Monitor) anexo ao chamado para análise pontual.</p> <p>Verifique principalmente se o TSS/Schemas/TSSATUURL.CFG/Rdmakes Padrões estão atualizados com a última versão disponível no Portal TOTVS, para a correta transmissão da NF, além de verificar junto à SEFAZ de seu Estado se está operante.</p> <p>OBS.: Não deixe de consultar no TDN o manual da NF-e.</p> <p>Neste manual constam inúmeras informações à respeito da NF-e / NFS-e / TSS / CC-e / NFTS, com o objetivo de sanar dúvidas pontuais, inclusive as orientações de emissão por Contingência.</p> <p>Depois de todas as sugestões acima citadas</p>	TI3618-ADRIANO TRUGIL	10/04/13 10:28
-----	-------------	----------------------------	--	-----------------------	-------------------

			<p>para identificar e/ou sanar o incidente descrito, se desejar, poderá utilizar a Emissão / Cancelamento da NF-e especificamente via Emissor da Sefaz, ou então, site da Prefeitura, até que possamos avaliar os arquivos encaminhados com prioridade.</p> <p>Criticidade Anterior: Alta</p> <p>Criticidade após Reclassificação : Media</p> <p>Produto Anterior: TSS - TOTVS SPED SERVICE (TSS)</p> <p>Produto após Reclassificação : NFSE - NOTA FISCAL DE SERVICOS ELETRO</p> <p>Rotina Anterior: WSCONSULTANFSE002 - CLIENTE DAS PREFEITURAS PARA CONSULTA DE NFSE</p> <p>Rotina após Reclassificação : FISA022 - NOTA FISCAL DE SERVIÇO ELETRÔNICA</p> <p>Efeito Anterior: EFE001 - IMPEDE OPERACAO SEM SAIDA CONTORNO</p> <p>Efeito após Reclassificação : EFE002 - IMPEDE OPERACAO COM SAIDA CONTORNO</p>		
001	MP_ATE_SPED	ABERTURA DE CHAMADO	<p>Bom dia,</p> <p>Estou com problema nos retornos da NFSE.</p> <p>Ao enviar a NFSe, ele retorna uma</p>	AUTO-ADMINISTRADOR	10/04/13 09:19

mensagem assim:

A02 - Empresa já com uma consulta em andamento

Consultei o suporte da Ginfes e o mesmo, me retorna que o problema está na Aplicação.

Preciso de um suporte urgente, para que possa enviar as nfs em questão.

Obrigado,

Gustavo [Contato: Gustavo Ignan]