

# Gerenciamento de Exceções nas conexões

## Índice

- [Visão Geral](#)
- [Configuração de tempo máximo de exceção](#)
- [Cadastro dos Motivos de Exceções](#)
- [Definindo exceção](#)
- [Retirando exceção](#)

## Visão Geral

A rotina de exceção funcionará em conjunto com a rotina de bloqueio.

Diante do cenário em que temos

- Uma conexão bloqueada por qualquer motivo, reduzida ou marcada como inadimplente
- E um acordo entre o cliente e o provedor para que a fatura seja paga no(s) próximo(s) dia(s)

Para que a conexão não entre novamente em um destes eventos na execução da rotina de bloqueio, o operador poderá conceder **uma exceção**, informando um prazo.

Dessa forma a fatura se mantém com o vencimento original e, caso o cliente não faça o pagamento dentro do prazo estabelecido, a conexão será bloqueada, reduzida ou marcada como inadimplente novamente.

## Configuração de tempo máximo de exceção

O tempo máximo do período de uma exceção poderá ser configurada pelo provedor.

Acesse: Configurações > Menu Cadastro de Provedor > Submenu Provedor > Aba Outras Configurações

The screenshot shows the 'OUTRAS CONFIGURAÇÕES' (Other Configurations) page for a provider. The 'Limite de configuração' (Configuration limit) field is highlighted with a red box and contains the value '45'. Other fields include 'Lim. Parc. Remoção' (empty), 'Modelo NF' (21), 'Layout NF' (Lyt 02), 'IP-Porta Tomcat' (IP:Porta), 'Lim. Parc. Vín.' (empty), 'Dias sem contrato' (2), and 'IP-Porta Apache' (IP:Porta). There are also checkboxes for 'Obriga classificação de encerramento no atendimento', 'Bloq. Hs. via Adm. List', and 'Converte mac cancelado?'.

No campo 'Limite de configuração' informe o número máximo de dias, a partir de hoje, que uma exceção poderá ser gerada.

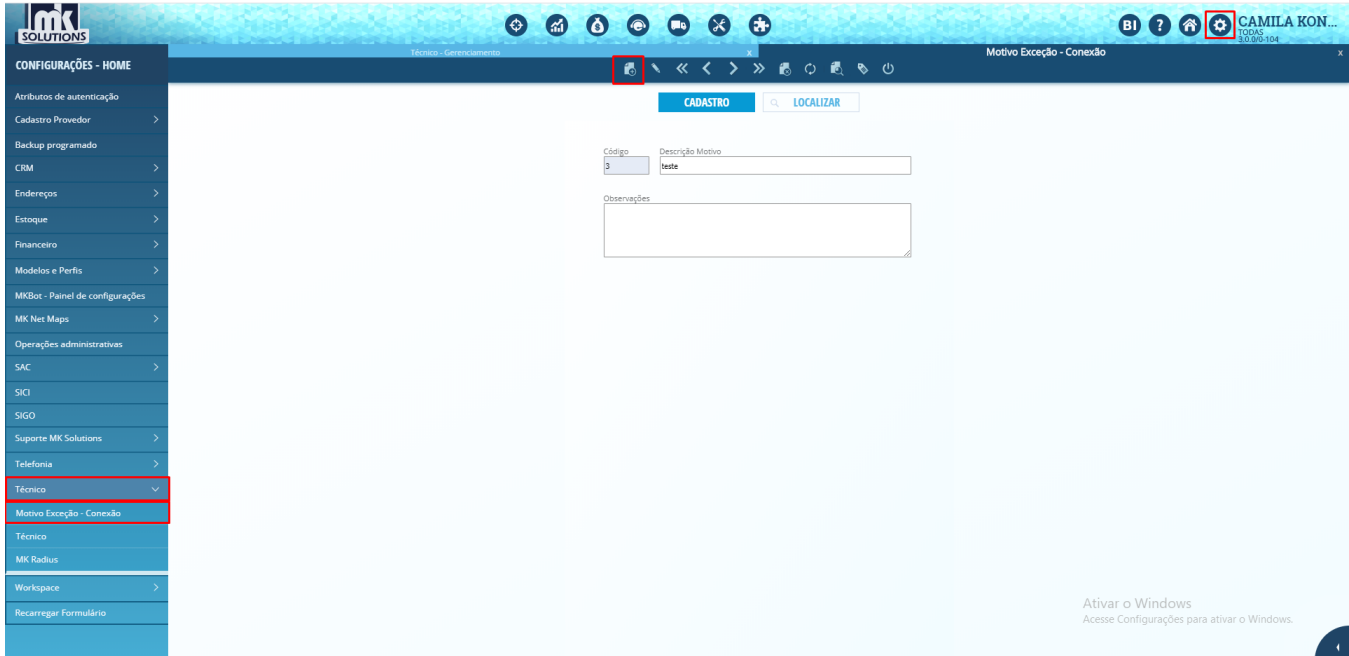


### Atenção

Caso não seja informado o número de dias limite para uma exceção, o sistema irá considerar o limite de 30 dias.

# Cadastro dos Motivos de Exceções

Para que seja possível vincular na ferramenta de Gerenciador de Exceções um motivo que classifica a exceção, é necessário criar estas classificações. Para isso, acesse: Configurações Técnico Motivo Exceção



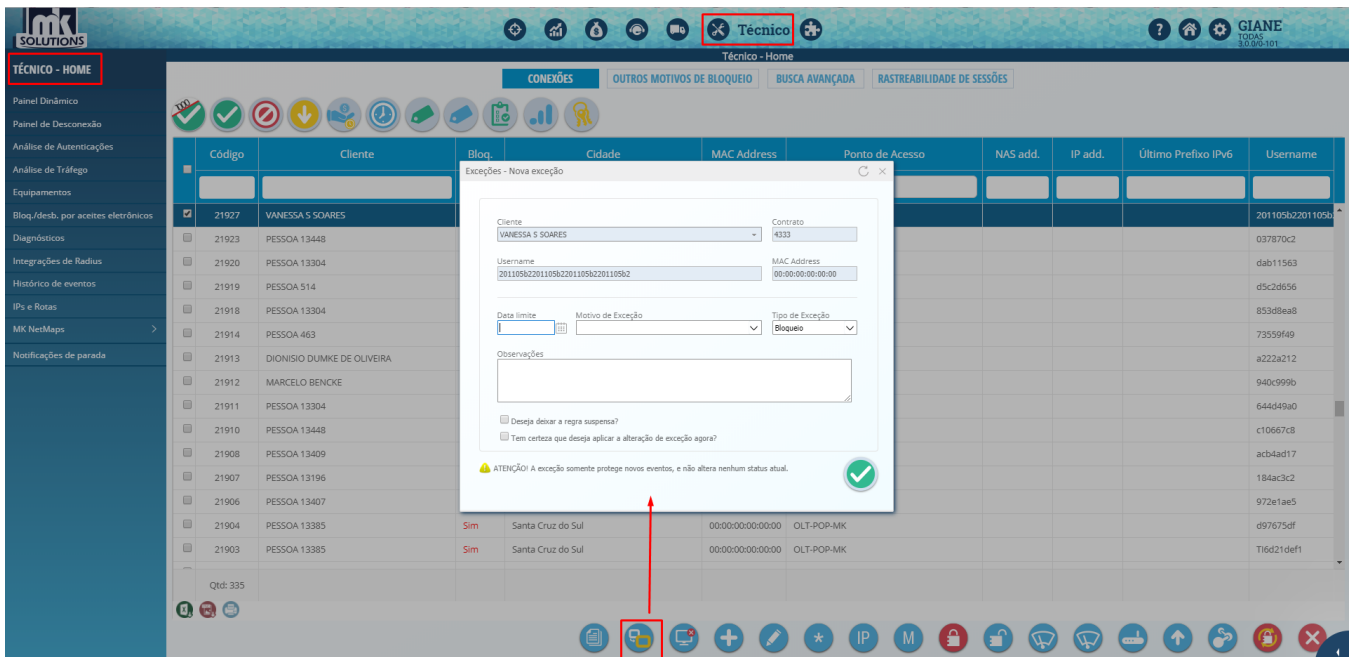
O operador deverá informar:

- **Código** auto-numerável atribuído pelo próprio sistema.
- **Descrição** Motivo descrição identificativa do motivo de inadiplência
- **Observações** campo aberto para observações extras

## Definindo exceção

Para definir uma exceção para uma conexão acesse Módulo Técnico Menu Técnico - Home Aba Conexão

Selecione a conexão no painel e clique no botão "Gerenciar Exceções"



O operador deverá informar:

- **Data limite** para a exceção
  - Está data irá considerar o limite máximo da exceção configurada
    - Exemplo: Hoje é dia 08/05/2019, caso tenhamos informado que o numero máximo de exceção seja 8 dias, e tentar conceder uma exceção até o dia 17/05/2019, o sistema não permitirá
- **Motivo da Exceção** - Motivo que classifica a exceção
- **Tipo de exceção** - O que esta exceção deve proteger
  - Bloqueio
  - Redução de velocidade
  - Inadimplência
  - Falta de aceite
  - Todos os tipos
- **Observações**

Confirme a operação e clique no botão finalizar

Pronto! A exceção foi concedida



#### Observação

- A exceção somente protege novos eventos, e não altera nenhum status atual.
- Saiba mais como configurar cada tipo de evento em [Réguas de Configuração](#)

## Retirando exceção

Para suspender uma exceção basta selecionar a conexão com exceção no painel, clicar na ferramenta "Gerenciar exceção"

Exceções - Nova exceção

Cliente: Bruno Dias | Contrato: 5521

Username: bruninhodias | MAC Address: 00:00:00:00:00:00

Data limite: | Motivo de Exceção: | Tipo de Exceção: Bloqueio

Observações:

Deseja deixar a regra suspensa?

Tem certeza que deseja aplicar a alteração de exceção agora?

⚠️ ATENÇÃO! A exceção somente protege novos eventos, e não altera nenhum status atual.

Marque o check "Deseja deixar a regra suspensa?"

Confirme a operação e clique no botão finalizar

Pronto! A exceção foi suspensa.

#### Histórico de Alterações

DATA	VERSÃO	DESCRIÇÃO	AUTOR
28 Apr 2020	00	Edição	Camila Koneger