
Manual de Suporte de 1ª Linha

Versão: 00.04

Data: 2023-11-03

Estado: Draft

Classificação: Público



© novembro 2023, SIBS, SA

A informação contida neste documento é propriedade da SIBS, SA e não pode ser duplicada, publicada ou divulgada a terceiros, na totalidade ou em parte, sem o seu prévio consentimento por escrito, o qual nunca deverá ser presumido.

SIBS - FORWARD PAYMENT SOLUTIONS, S.A.
Rua Soeiro Pereira Gomes, Lote 1, 1649-031 LISBOA, PORTUGAL
Telefone: +351-217 813 000 / Fax: +351- 217 935 755

Ficha Técnica

| | |
|-----------------------------|--|
| Título do Documento: | Manual de Suporte de 1ª Linha |
| Versão: | 00.04 |
| Estado: | Draft |
| Classificação: | Público |
| Tipo do Documento: | Manual |
| Área Funcional Responsável: | Departamento de Gestão de Operação de Redes SIBS |

Autores e Participantes

| Nome | Contacto | Função |
|-----------------|--|------------|
| Nuno Seco | nuno-seco@criticalsoftware.com | Elaboração |
| Filipe Lourenço | falourenco@criticalsoftware.com | Revisão |
| Luis Teixeira | lnteixeira@criticalsoftware.com | Aprovação |
| Paulo Martins | pamartins@criticalsoftware.com | Revisão |
| David Leitão | david.leitao@criticalsoftware.com | Revisão |

Lista de Distribuição

| Nome |
|------|
| |
| |

Revisões

| Versão | Data | Descrição | Autor |
|--------|------------|---|-----------------|
| | 26-07-2013 | Criação do documento | Nuno Seco |
| | 09-08-2013 | Revisão | Filipe Lourenço |
| | 15-08-2013 | Inclusão das alterações resultantes da revisão | Nuno Seco |
| 01 | 16-08-2013 | Aprovação | Luis Teixeira |
| 02 | 27-11-2014 | Foram adicionadas duas possíveis soluções para problemas relacionados com a atualização da aplicação 3.3 Aplicação não arranca e há uma mensagem de erro | Paulo Martins |
| 03 | 18-03-2016 | Foram adicionadas instruções para problemas no arranque da aplicação | Paulo Martins |
| 04 | 03-11-2023 | Adicionar alterações do Open Web Start | David Leitão |

Índice

| | | |
|----------|--|----------|
| 1 | Introdução | 5 |
| 1.1 | Objetivo | 5 |
| 1.2 | Âmbito | 5 |
| 1.3 | Referências | 5 |
| 2 | Tratamento de Erros | 6 |
| 3 | Erros Frequentes e Problemas Conhecidos | 8 |
| 3.1 | Aplicação não arranca e não há mensagem erro | 9 |
| 3.2 | Aplicação não arranca porque não tem o <i>Open Web Start</i> instalado ou porque está a arrancar com o <i>Java Web Start</i> | 10 |
| 3.3 | Aplicação não arranca e há uma mensagem de erro do <i>Open Web Start</i> | 12 |
| 3.4 | Ao arrancar surge imediatamente um erro da aplicação | 15 |
| 3.5 | Após uma atualização as janelas aparecem de forma inesperada | 17 |
| 3.6 | Não é possível guardar ficheiros SEPA | 19 |
| 3.7 | Não é possível importar ficheiros SEPA | 20 |
| 3.8 | Não é possível importar transações (CSV ou PS2) | 21 |
| 3.9 | Campos de transações (CSV ou PS2) não são corretamente importados | 22 |
| 3.10 | Não é possível importar relatório | 22 |
| 3.11 | Relatório não pertence à empresa ativa | 23 |
| 3.12 | Mandato não é atualizado após importação | 24 |
| 3.13 | Ficheiro IAD não é importado | 25 |
| 3.14 | Ficheiro de mandatos não é importado | 25 |

Índice de Figuras

| | | |
|---------------|--|----|
| Ilustração 1 | – Janela de geração de relatórios para erros fatais | 6 |
| Ilustração 2 | – Estrutura de diretorias da aplicação | 7 |
| Ilustração 3 | – Aceder às propriedades do processo <i>Java</i> da aplicação | 8 |
| Ilustração 4 | – Verificar a versão do <i>Java</i> utilizando o gestor de tarefas | 9 |
| Ilustração 5 | – Ativação a consola do <i>Java</i> | 10 |
| Ilustração 6 | – Erro do <i>Java Web Start</i> ao arrancar a aplicação | 11 |
| Ilustração 7 | – Abrir com <i>Open Web Start</i> | 11 |
| Ilustração 8 | – Escolher Abrir com <i>Open Web Start</i> | 12 |
| Ilustração 9 | – Erro do <i>Open Web Start</i> ao arrancar a aplicação | 12 |
| Ilustração 10 | – Abrir <i>Open Web Start Settings</i> | 13 |
| Ilustração 11 | – Painel de configurações do <i>Open Web Start</i> | 14 |
| Ilustração 12 | – <i>Cache viewer</i> do <i>Open Web Start</i> | 14 |
| Ilustração 13 | – Configurações de Rede do <i>Open Web Start</i> | 15 |
| Ilustração 14 | – Mensagem de erro ao iniciar a aplicação | 15 |
| Ilustração 15 | – Gestor de tarefas do Windows | 16 |
| Ilustração 16 | – Exemplo de uma janela com um aspeto inesperado | 17 |
| Ilustração 17 | – Abrir <i>Open Web Start</i> | 18 |
| Ilustração 18 | – Configurações do <i>Open Web Start</i> | 18 |
| Ilustração 19 | – Listagem de aplicações guardadas em cache pelo <i>Open Web Start</i> | 19 |
| Ilustração 20 | – Mensagem de erro ao gravar um ficheiro SEPA | 20 |
| Ilustração 21 | – Mensagem de erro ao importar um ficheiro SEPA | 21 |
| Ilustração 22 | – Mensagem de erro ao importar transações de CSV ou PS2 | 21 |
| Ilustração 23 | – Mensagem de aviso indicando que o relatório não | 23 |
| Ilustração 24 | – Mensagem de aviso a indicar que o relatório importado | 23 |

| | |
|---|----|
| Ilustração 25 – Ativação da base de dados de mandatos..... | 24 |
| Ilustração 26 – Mensagem de aviso relativo a um ficheiro IAD inválido..... | 25 |
| Ilustração 27 - Mensagem de aviso relativamente a um ficheiro de mandatos inválido..... | 25 |

1 Introdução

1.1 Objetivo

O presente documento tem como objetivo clarificar mensagens de erro que a aplicação poderá gerar e fornecer uma explicação mais elaborada sobre as causas de modo a auxiliar a equipa de 1º linha na deteção e resolução de problemas reportados pelos clientes.

1.2 Âmbito

O documento tem como principal audiência a primeira linha de suporte da aplicação *Sepa for Corporates*. No documento procura-se enumerar e explicar os problemas mais frequentes dos utilizadores assim como providenciar uma solução adequada.

1.3 Referências

| Referência do documento | Número do documento |
|---|-----------------------------|
| [AD-1] Manual de utilizador da aplicação, Critical Software, S.A. | CSW-SEPACORP-2013-MAN-02733 |

2 Tratamento de Erros

Todos os erros que a aplicação possa gerar são tratados de modo conveniente. Na aplicação podemos categorizar os erros da seguinte forma:

1. Erros Recuperáveis – Estes erros correspondem a erros esperados em que ao utilizador é fornecida uma mensagem de erro com detalhe que lhe permite corrigir a situação.
2. Erros Fatais – Estes erros correspondem a situações não esperadas, em que a aplicação não sabe como lidar com erro (e.g. ficheiros essenciais para aplicação foram inadvertidamente apagados).

No capítulo seguinte, para além de limitações conhecidas, serão abordados os erros mais comuns da 1ª categoria que, apesar da informação da respetiva mensagem, poderão causar dúvidas ao utilizador final.

No que diz respeito aos erros da segunda categoria, caso estes ocorram, a aplicação irá mostrar uma janela semelhante à seguinte:

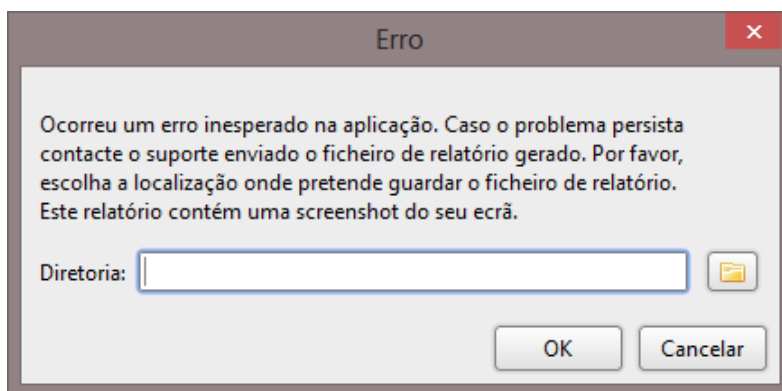


Ilustração 1 – Janela de geração de relatórios para erros fatais.

Esta janela somente aparece quando o erro não consegue ser devidamente tratado pela aplicação pedindo ao utilizador para indicar um local onde um relatório sobre o erro possa ser produzido. Este relatório deve ser fornecido pelo utilizador ao suporte de 1ª linha, que o deve enviar para o suporte de 2ª linha (se aplicável) de modo a que o erro possa ser reproduzido e posteriormente corrigido.

Convém ainda salientar que aplicação regista todas as ações efetuadas. Quando ocorre um erro de 2ª categoria o ficheiro é incluído no relatório acima descrito. Independentemente do tipo de erro o *log* é sempre uma mais-valia importante na resolução de problemas. Consequentemente, é essencial que os logs sejam fornecidos à ajuda de segunda linha quando surge um erro não resolúvel pela primeira linha.

Esse registo é guardado numa subdiretoria com o nome *log* dentro da diretoria onde a aplicação foi instalada, podendo ser recolhido manualmente pelo utilizador, caso necessário. Na imagem seguinte mostramos essa estrutura assumindo que a diretoria raiz é *SepaData*.

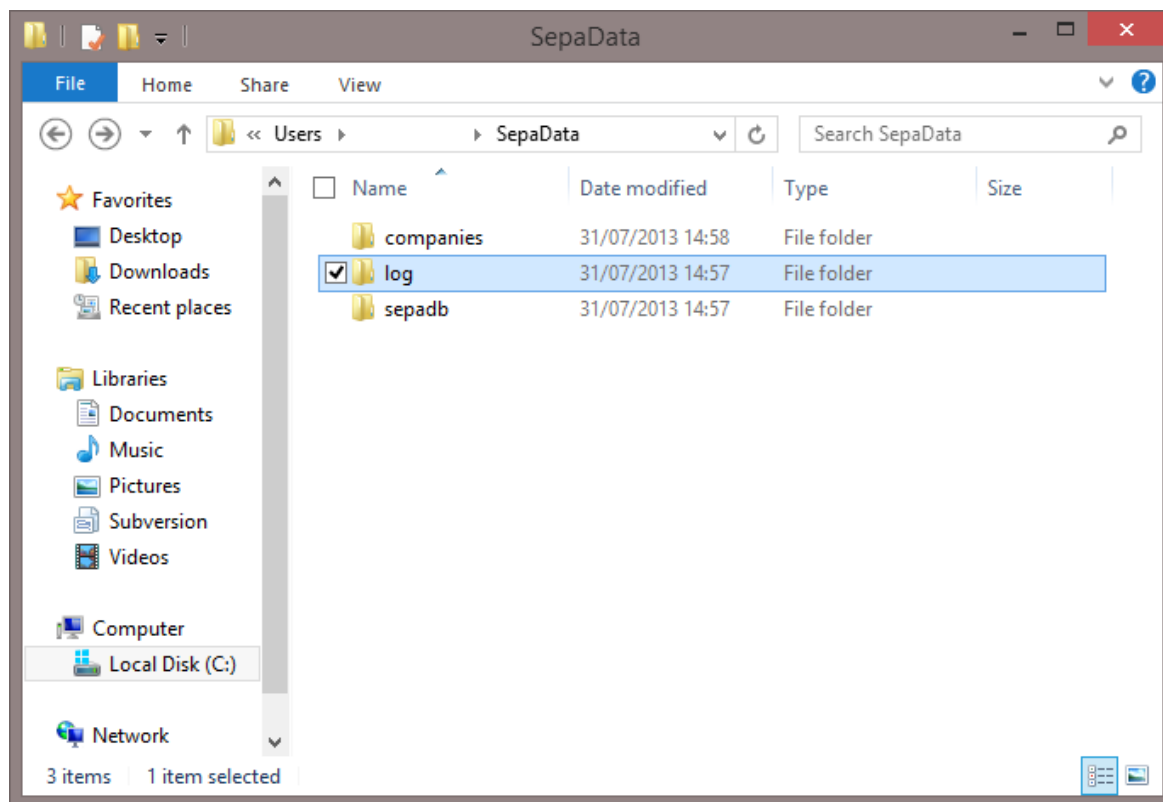


Ilustração 2 – Estrutura de diretorias da aplicação.

Note-se que para além da subdiretoria de *logs* existem ainda mais 2 diretorias:

- *companies* – subdiretoria onde os ficheiros das companhias são guardados.
- *sepadb* – subdiretoria onde os ficheiros da base de dados da aplicação são guardados.

3 Erros Frequentes e Problemas Conhecidos

Nas seguintes secções enumera-se os erros que a aplicação pode gerar juntamente com uma explicação das possíveis causas e resoluções. Convém salientar que a aplicação foi desenvolvida para versão 1.7.0_21 do Java. Assim sendo, sempre que um utilizador final reporte um erro convém verificar que este está de facto a utilizar a versão especificada ou, em alternativa, uma posterior. A forma mais simples de verificar a versão que está a ser utilizada é pedir ao utilizador para abrir o gestor de tarefas do Windows enquanto a aplicação está a correr, encontrar a entrada que identifique o processo *Java*, utilizar o botão do lado direito de rato para aceder às propriedades:

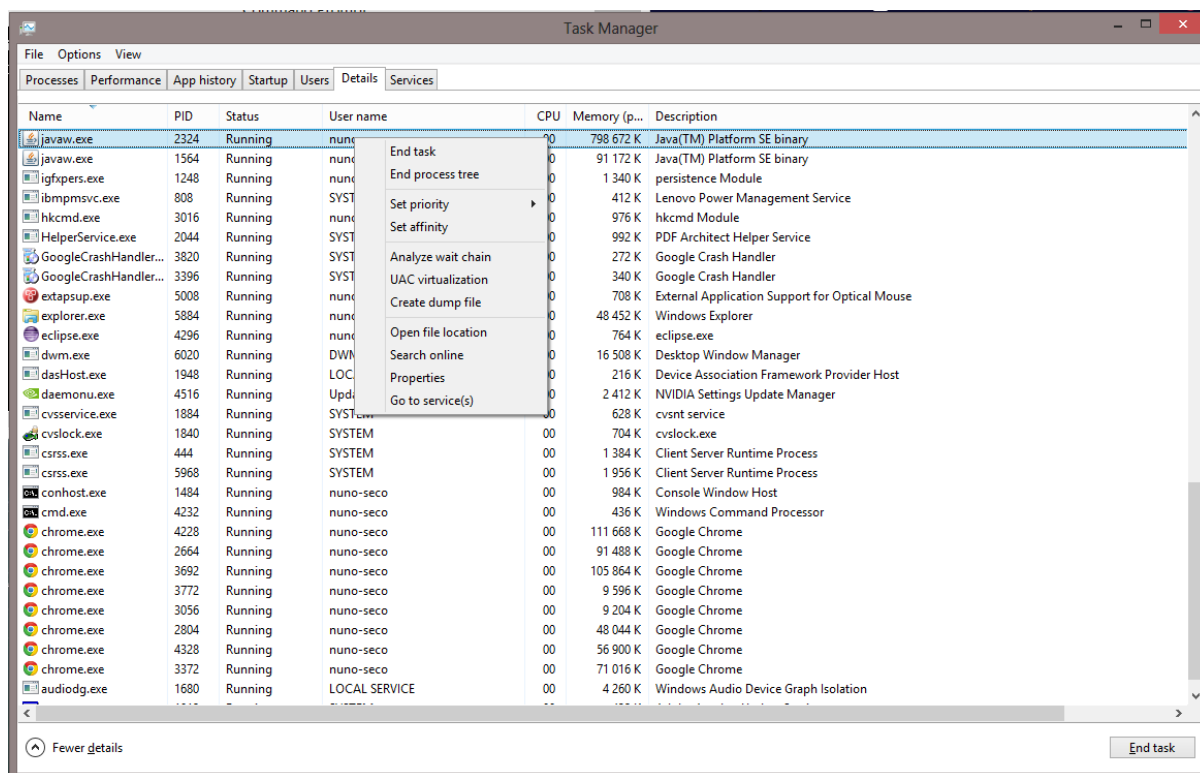


Ilustração 3 – Aceder às propriedades do processo *Java* da aplicação.

Depois de clicar em cima da opção de propriedades o utilizador deverá mudar para a aba de detalhes e verificar que o nome do produto tem o seguinte texto: *Java(TM) Platform SE 7 U21*. Note-se que a versão poderá ser superior como é o caso ilustrado na seguinte imagem:

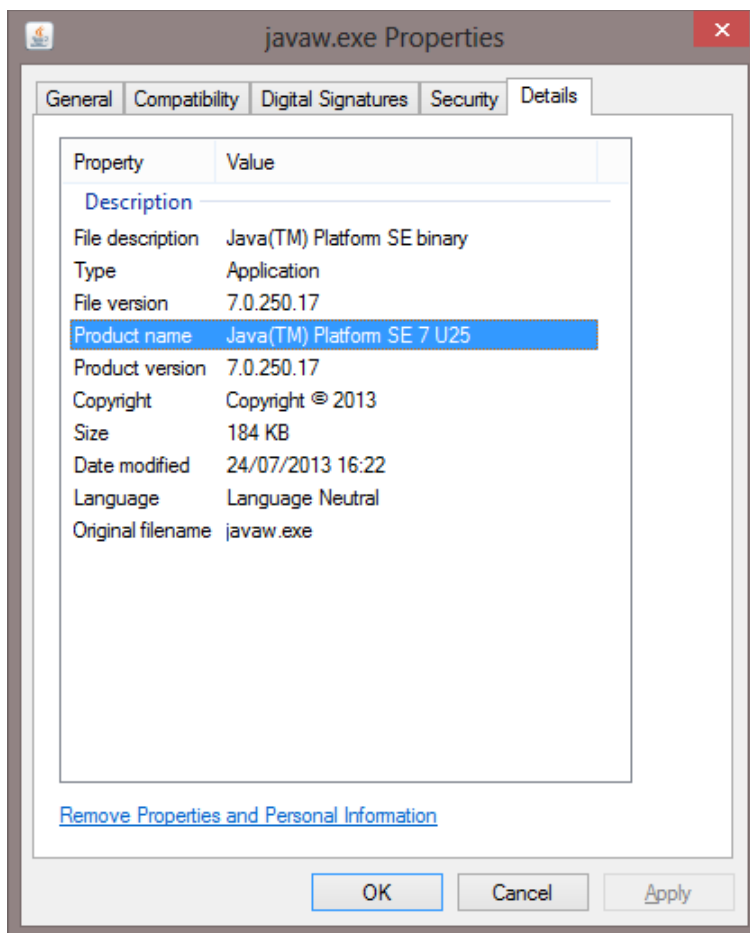


Ilustração 4 – Verificar a versão do Java utilizando o gestor de tarefas.

Caso a versão seja inferior o utilizador deverá proceder à devida atualização.

3.1 Aplicação não arranca e não há mensagem erro

Contexto:

Quando a aplicação é inicializada a janela principal da aplicação não aparece.

Mensagem de erro:

Nesta situação não existe mensagem de erro visível ao utilizador. A aplicação parece terminar silenciosamente ou nem sequer arrancar.

Causas:

Até ao momento todas as situações reportadas devem-se a problemas conhecidos (mas ainda não resolvidos) com a *Java Virtual Machine*. Dependendo da versão e da arquitetura (32 ou 64 bits) instalada no computador cliente este problema pode ou não surgir.

Resolução:

A resolução passa por utilizar a versão adequada do Java para o sistema operativo em utilização. Ou seja, para um sistema operativo de 64 bits deve ser utilizado uma instalação do Java de 64 bits; para um sistema operativo de 32 bits deve ser utilizado um Java de 32 bits.

Outra possibilidade, a usar apenas como *workaround*, que evita instalações, passa por ativar e mostrar a consola do Java sempre que um programa Java é inicializado. Quando a consola do Java é inicializada o problema com o Java Virtual Machine é mitigado. Deverá ir ao Painel de Controlo do Windows, clicar a opção Programas e depois Java sendo que deverá surgir a seguinte janela:

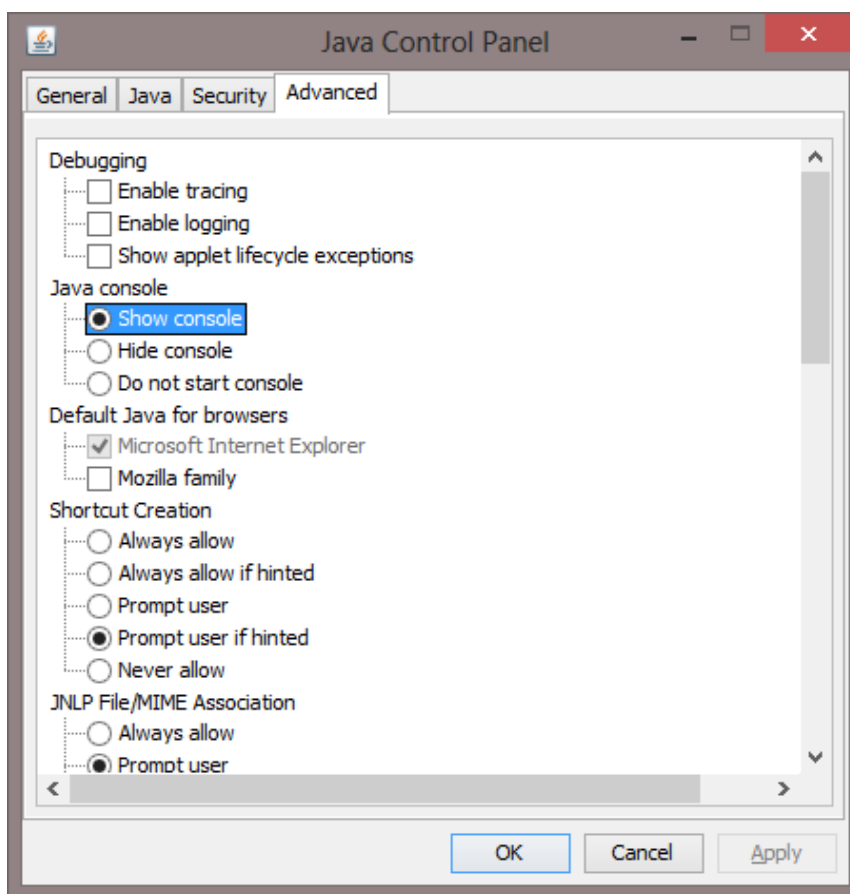


Ilustração 5 – Ativação a consola do Java.

Na aba das definições avançadas deverá escolher a opção para mostrar a consola tal como indicado na figura anterior.

3.2 Aplicação não arranca porque não tem o *Open Web Start* instalado ou porque continua a arrancar com o *Java Web Start*

Contexto:

Ao arrancar a aplicação surge um erro do *Java Web Start* indicando que a esta não pode ser iniciada.

Mensagem de Erro:

A mensagem de que surge é a seguinte:

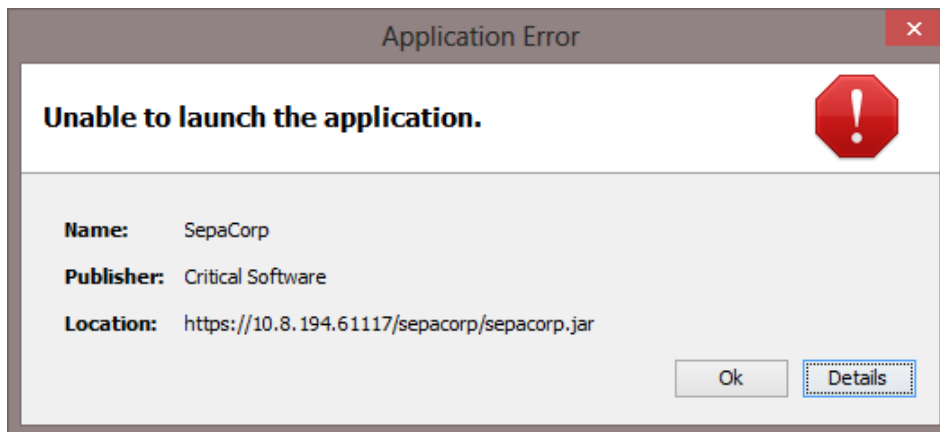


Ilustração 6 – Erro do *Java Web Start* ao arrancar a aplicação.

Causas:

Na origem desta mensagem pode deve se as seguintes causas:

1. O utilizador não instalou o *Open Web Start*.
2. O utilizador instalou o *Open Web Start* mas não o associou aos ficheiros *.jnlp* ou o sistema não está a arrancar com o *Open Web Start*.

Resolução:

1. Seguir os passos de instalação do *Open Web Start* no Manual de Utilizador (cap. 2.4. Instalação *Open Web Start*).
2. Caso não arranque com um duplo clique garantir que o *Open Web Start*, lança a aplicação da seguinte forma:

No executável do *Sepa 4 Corporate*, no explorador de ficheiros, efetuar um clique com botão direito do rato, passar o rato por “Abrir com >” e selecionar escolher outra app.

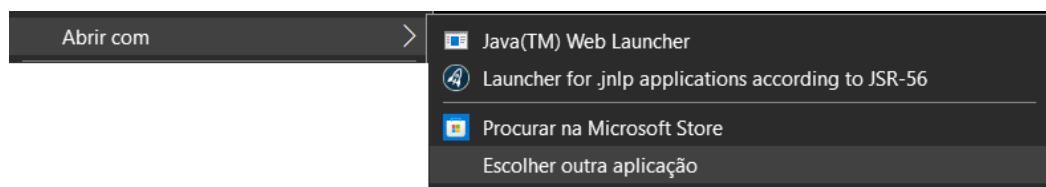


Ilustração 7 – Abrir com *Open Web Start*

Na janela seguinte, escolher “*Launcher for .jnlp applications according to JSR-56*” ou *Open Web Start*, se não aparecer por defeito, carregar na seta “*Mais aplicações*” e selecionar ai. Para não ser necessário

voltar a repetir este procedimento deverá ser selecionada a opção “*Utilizar sempre esta aplicação para abrir ficheiros .jnlp*”

Como quer abrir este ficheiro?

Continuar a utilizar esta aplicação

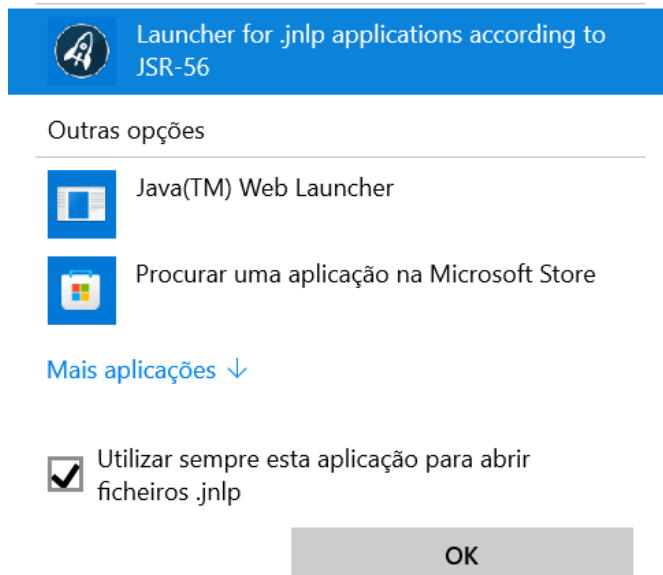


Ilustração 8 – Escolher Abrir com *Open Web Start*.

3.3 Aplicação não arranca e há uma mensagem de erro do *Open Web Start*

Contexto:

Ao arrancar a aplicação surge um erro do *Open Web Start* indicando que a esta não pode ser iniciada.

Mensagem de Erro:

A mensagem de que surge é a seguinte:

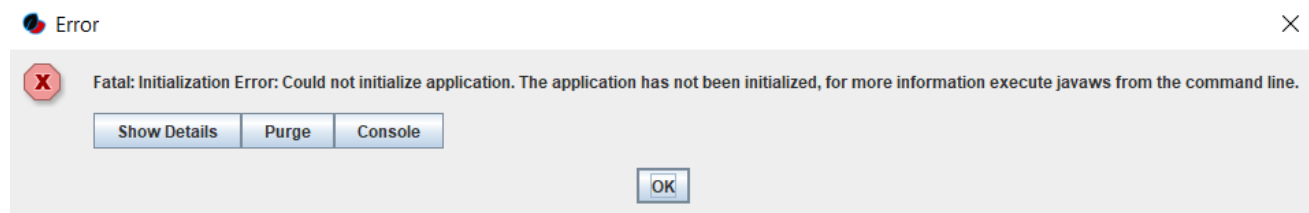


Ilustração 9 – Erro do *Open Web Start* ao arrancar a aplicação.

Causas:

Na origem desta mensagem podem estar causas relacionadas com a inicialização do *Open Web Start*, sendo possíveis as seguintes causas:

3. Não consegue atualizar a aplicação.
4. As configurações de acesso à internet definidas para o *Open Web Start* estão incorretas.

Resolução:

3. Arranque a aplicação através do endereço <https://software.sibs.pt/s4c/SepaCorp.jnlp> em vez de utilizar o atalho previamente criado no ambiente de trabalho.
4. Caso a solução anterior não resolver o problema, deverá pesquisar na barra em baixo do *Windows* por *OpenWebStart Settings*

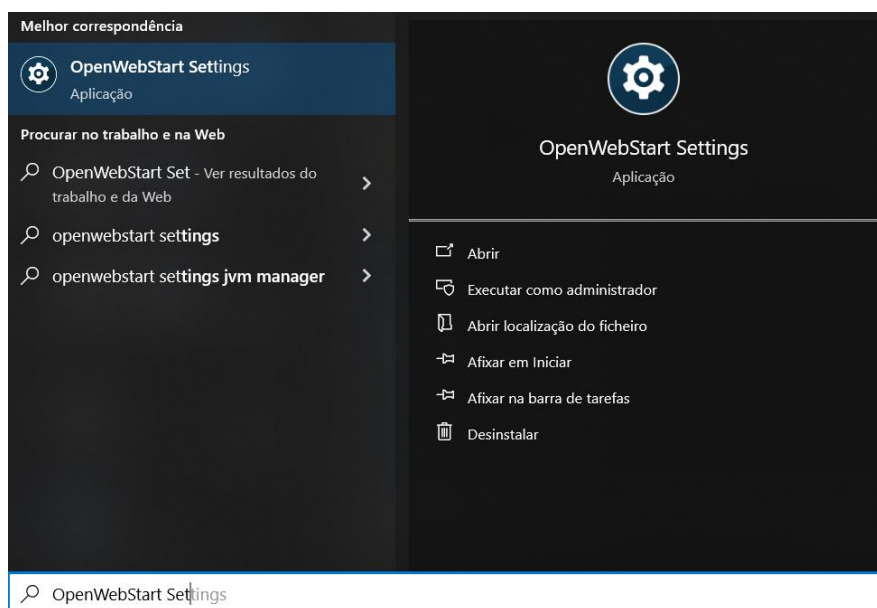


Ilustração 10 – Abrir *Open Web Start Settings*

5. Na janela que surgir, deverá seleccionar no menu da esquerda, Cache:

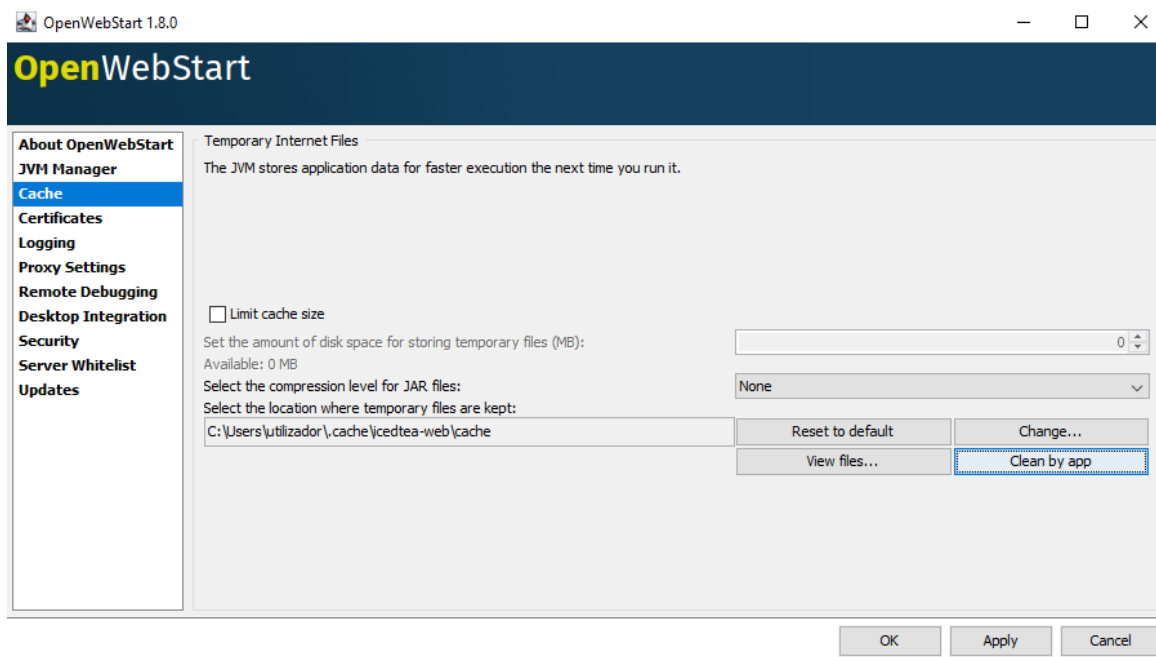


Ilustração 11 – Painel de configurações do *Open Web Start*

Depois deverá clicar no botão “*Clean by app*” que permite visualizar as aplicações que estão em *cache*. De seguida seleccione o elemento na lista e no fundo da janela clicar em *Delete files*.

NOTA: ESTE PASSO NÃO ELIMINA OS DADOS DA APLICAÇÃO

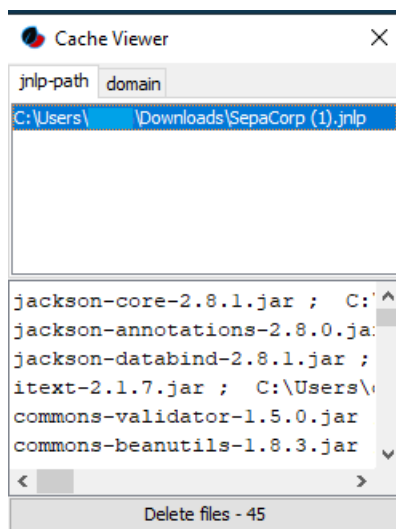


Ilustração 12 – *Cache viewer* do *Open Web Start*

Volte a executar a aplicação através o endereço: <https://software.sibs.pt/s4c/SepaCorp.jnlp>

6. Caso as soluções anteriores não resolverem o problema, deverá aceder ao Configurador do Open Web Start, clicar no menu lateral em Proxy Settings que permite aceder às configurações da rede dando acesso à seguinte janela:

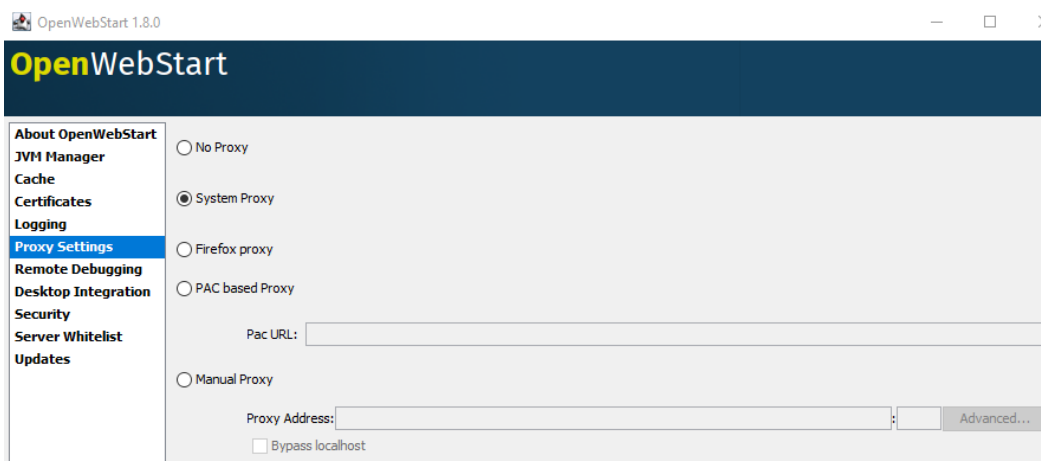


Ilustração 13 – Configurações de Rede do Open Web Start.

Por omissão o *Open Web Start* utiliza as configurações do seu navegador de internet, no entanto se tiver aceder à internet por um *proxy* poderá de ter de o configurar. Caso utilize uma ligação direta deve então a configurar aqui.

3.4 Ao arrancar surge imediatamente um erro da aplicação

Contexto:

Quando a aplicação é inicializada poderá ocorrer um erro de ligação à da base de dados subjacente.

Mensagem de erro:

Neste cenário a aplicação gera a seguinte mensagem:

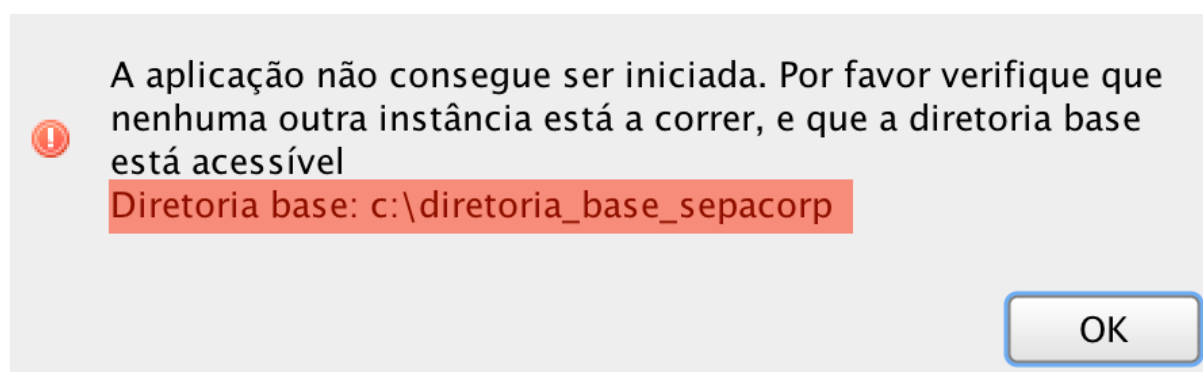


Ilustração 14 – Mensagem de erro ao iniciar a aplicação.

Esta mensagem poderá surgir por diversos motivos, sendo que poderá ser tratada das seguintes formas:

Causa 1:

- Ocorre quando a aplicação não foi terminada corretamente e o conseqüentemente ainda existem ligações à base de dados.

Resolução 1:

- Deve lançar o gestor de tarefas do Windows e procurar por javaw.exe na listagem de processos. Encontrado o processo deve selecionar a entrada e com o botão esquerdo do rato terminar o processo.

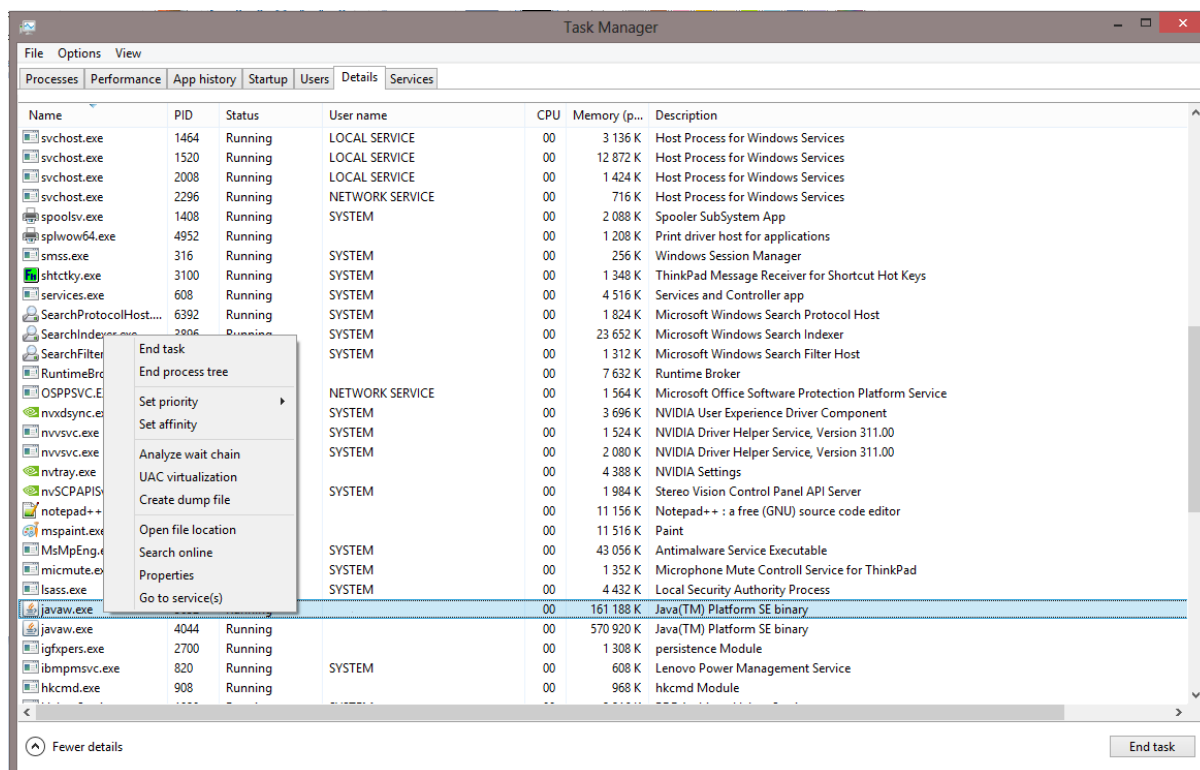


Ilustração 15 – Gestor de tarefas do Windows.

Se a solução anterior não resolver o problema, é porque a aplicação não consegue aceder à diretoria base, pelo que deverá prosseguir nesta secção.

Causa 2:

A aplicação não consegue aceder à diretoria base, o que poderá acontecer por diversos motivos:

- A diretoria base foi movida ou apagada
- A diretoria base está num disco de rede ou USB que no momento se encontra *offline*
- As permissões de acesso à diretoria base foram alteradas, inibindo a leitura e/ou escrita à diretoria base

Resolução 2:

Verifique que a diretoria base se encontra no endereço configurado na aplicação (indicado na mensagem de erro) e com permissões de acesso de leitura e escrita.

Caso a diretoria base não se encontre no endereço configurado, poderá voltar a colocar a diretoria nesse endereço ou em alternativa, poderá reconfigurar o endereço da diretoria base através dos seguintes passos:

1. Fechar a aplicação
2. Abrir o explorador do windows
3. Ir para o diretório c:\Users\\.sepacorp\
4. Renomear o ficheiro sepacorp.prp para sepacorp.prp_BCK
5. Abrir novamente a aplicação
6. Será pedida uma nova diretoria base
7. Escolher a diretoria base:
 - a. Se pretender recuperar os dados anteriores, deverá escolher a pasta que contém os ficheiros da diretoria base anterior
 - b. Se pretende que a aplicação inicie sem dados, deverá selecionar uma diretoria base vazia

3.5 Após uma atualização as janelas aparecem de forma inesperada.

Contexto:

Após uma atualização da aplicação, algumas janelas têm um aspeto inesperado. Note que uma atualização pode ocorrer em qualquer momento sem a intervenção do utilizador por isso pode não ser claro para o utilizador que houve uma atualização.

Mensagem de Erro:



Ilustração 16 – Exemplo de uma janela com um aspeto inesperado

Causas:

O *Open Web Start* utiliza uma cache para acelerar o arranque da aplicação e permitir que esta possa ser executada sem acesso à internet. No entanto, a cache por vezes pode provocar inconsistências em algumas bibliotecas gráficas utilizadas pela aplicação.

Resolução:

1. Pesquisar na barra em baixo do *Windows* por *OpenWebStart Settings*

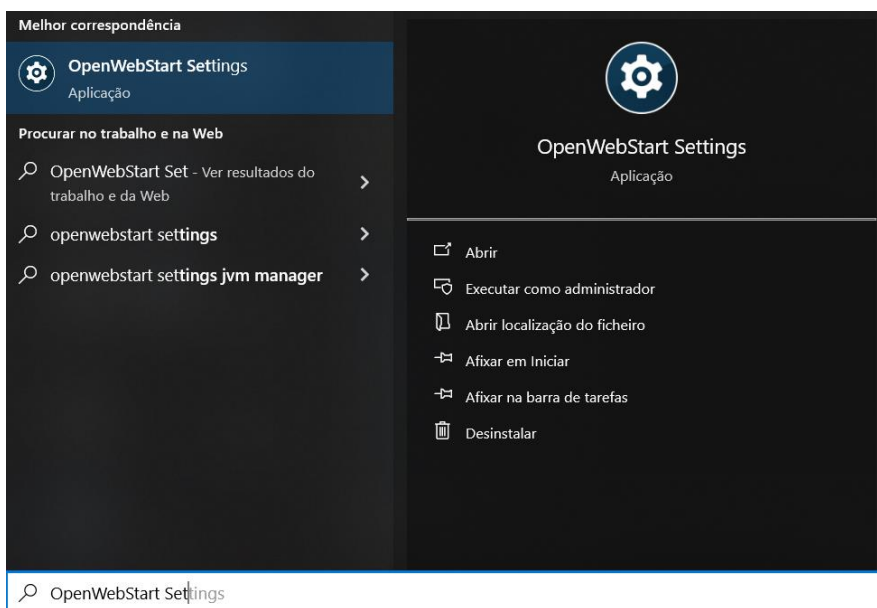


Ilustração 17 – Abrir *Open Web Start*.

De seguida clicar no botão *Clean by App* na secção de *Cache* de onde deverá surgir a seguinte janela:

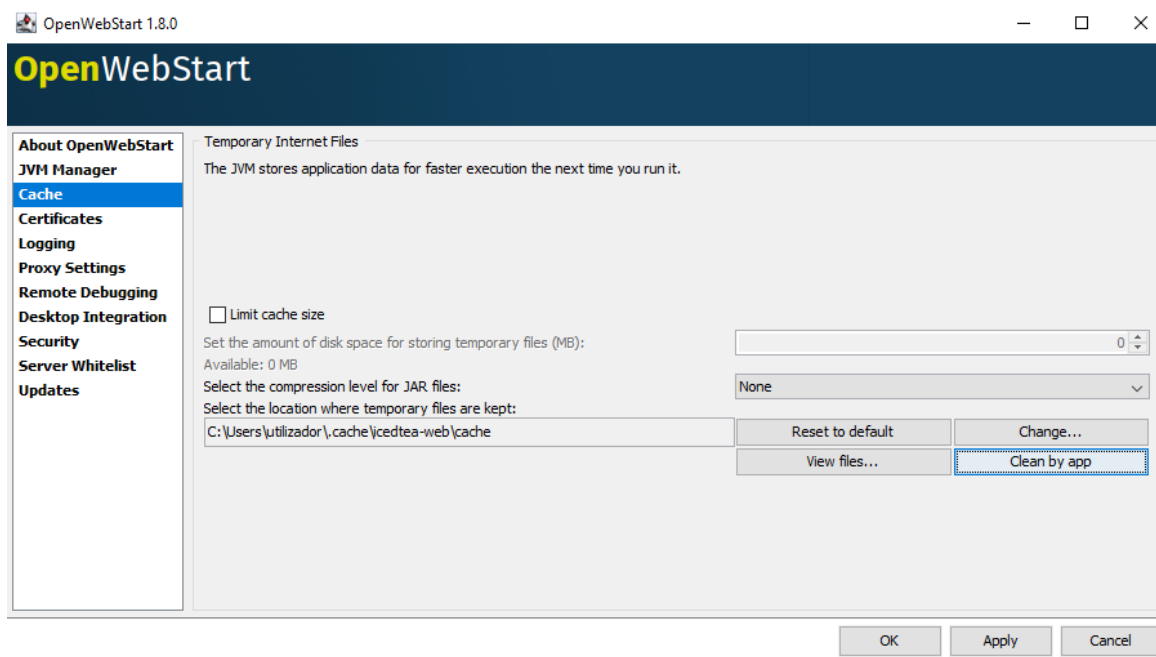


Ilustração 18 – Configurações do *Open Web Start*

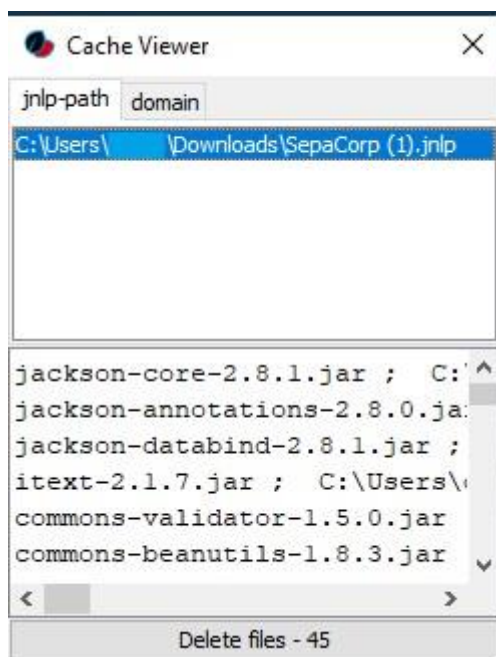


Ilustração 19 – Listagem de aplicações guardadas em cache pelo *Open Web Start*

Nesta janela deverá seleccionar a entrada correspondente à aplicação e remove-la utilizando o botão em baixo: *Deleted files*. Após este processo a instalação deverá ser efetuada novamente. A aplicação depois de reinstalada irá assumir todas as configurações anteriores relativamente à base de dados e ficheiros.

3.6 Não é possível guardar ficheiros SEPA

Contexto:

Não é possível guardar e finalizar um ficheiro de transferências ou de débitos.

Mensagem de Erro:

A mensagem gerada pela aplicação na situação descrita é a seguinte:

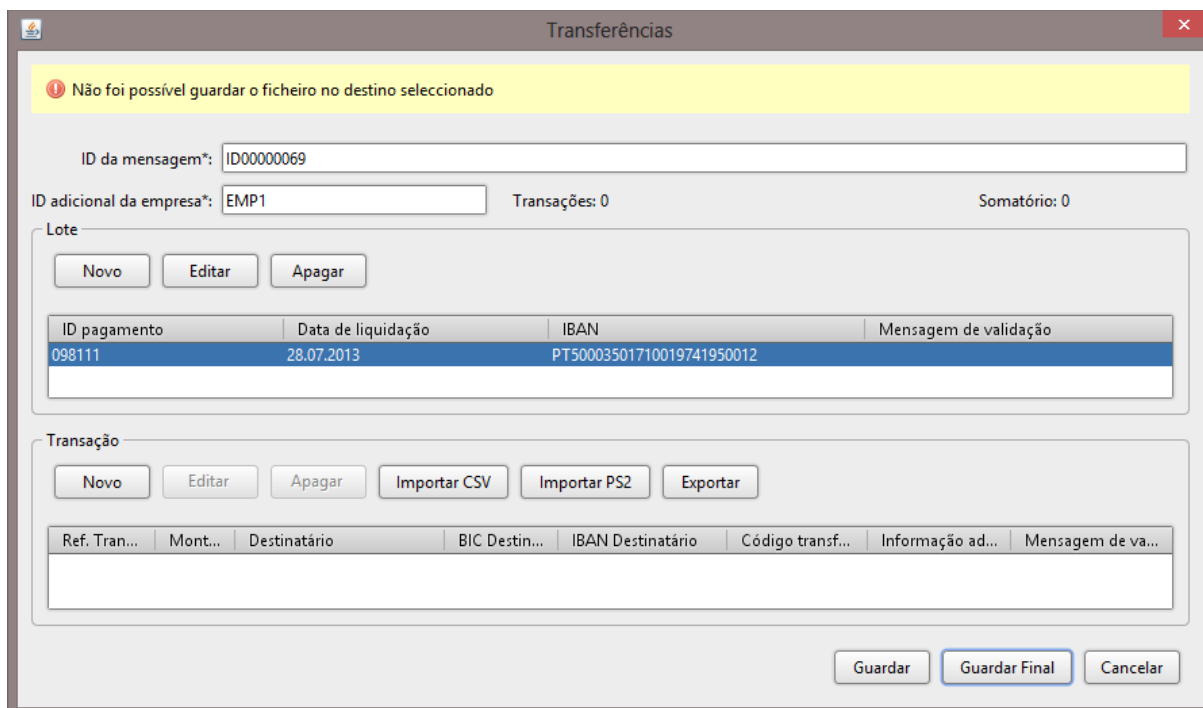


Ilustração 20 – Mensagem de erro ao gravar um ficheiro SEPA.

Causas:

1. Foi indicado um local ao qual o utilizador não tem permissões (e.g. C:\windows).
2. O computador não tem espaço em disco poderá surgir um erro de gravação do ficheiro.

Resolução:

1. Escolher um local ao qual o utilizador tem permissão para escrever.
2. Desocupar espaço em disco para guardar o novo ficheiro.

3.7 Não é possível importar ficheiros SEPA.

Contexto:

Não é possível importar um ficheiro SEPA.

Mensagem de Erro:

A mensagem de erro que surge é a seguinte:

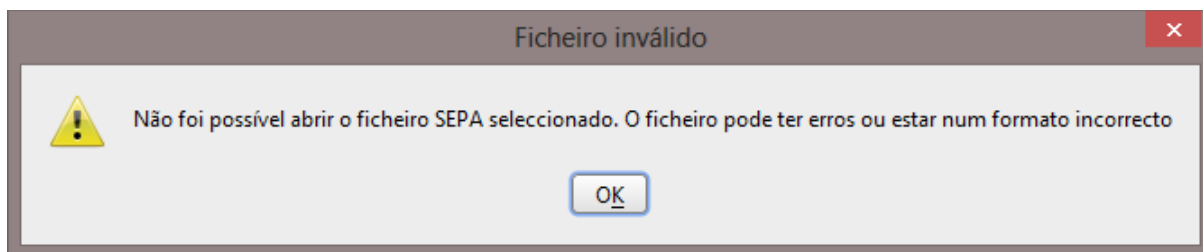


Ilustração 21 – Mensagem de erro ao importar um ficheiro SEPA.

Causas:

O ficheiro não é um ficheiro SEPA válido ou foi corrompido.

Resolução:

Verificar que o utilizador tentou importar um ficheiro SEPA válido e que não tenha sido corrompido.

3.8 Não é possível importar transações (CSV ou PS2)

Contexto:

Não é possível importar transações de débitos ou transferências de um ficheiro PS2 ou CSV.

Mensagem de Erro:

A mensagem de erro surge no painel de erros usado pela aplicação.

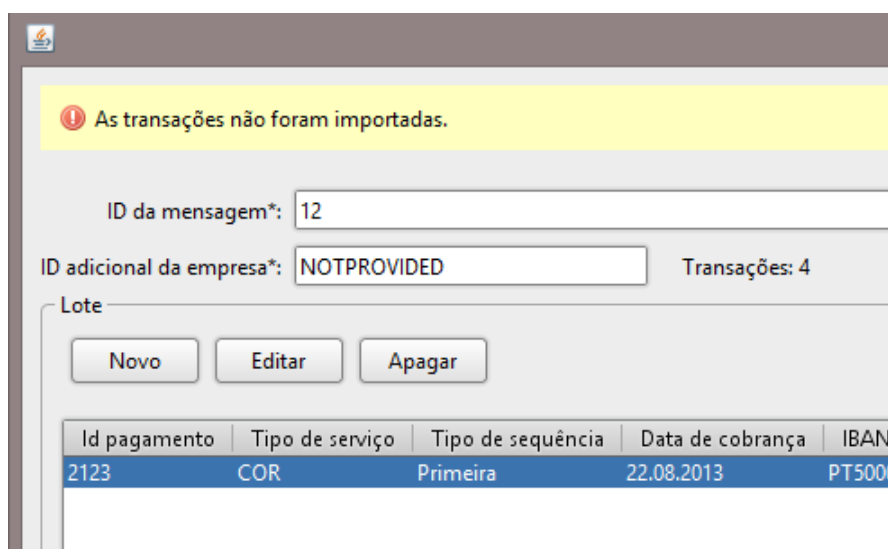


Ilustração 22 – Mensagem de erro ao importar transações de CSV ou PS2.

Causas:

1. O ficheiro não é um ficheiro CSV ou PS2 válido ou foi corrompido.
2. Os índices dos campos indicados na configuração da importação estão incorretos.

Resolução:

1. Verificar que o utilizador tentou importar PS2 ou CSV válido e que este não esteja corrompido.
2. Verificar que os índices providenciados de facto correspondem aos campos corretos.

3.9 Campos de transações (CSV ou PS2) não são corretamente importados

Contexto:

Ao importar um ficheiro PS2 ou CSV os valores dos campos importados estão incorretos e/ou estão trocados.

Mensagem de Erro:

Não existe mensagem de erro neste caso, apenas os dados não estão de acordo com o esperado.

Causas:

Os índices dos campos definidos não estão de acordo com os dados no ficheiro.

Resolução:

Verificar e corrigir a posição correta dos campos de dados a importar no ficheiro.

3.10 Não é possível importar relatório

Contexto:

Não é possível importar um ficheiro de relatório (pain.002) sem que exista o ficheiro original de débito ou transferência que lhe deu origem no sistema local.

Mensagem de Erro:

A mensagem de erro que surge é a seguinte:

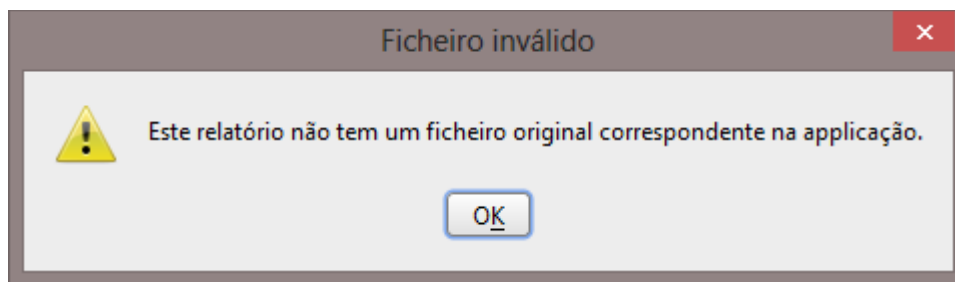


Ilustração 23 – Mensagem de aviso indicando que o relatório não corresponde a ficheiro SEPA conhecido.

Causas:

O ficheiro original de débito (pain.008) ou de transferência (pain.001) ao qual este relatório se refere não existe.

Resolução:

Como o ficheiro original não foi produzido por este utilizador ele não pode visualizar o conteúdo deste relatório.

3.11 Relatório não pertence à empresa ativa

Contexto:

Não é possível importar um ficheiro de relatório (pain.002) caso a empresa selecionada não corresponda à empresa do ficheiro SEPA.

Mensagem de Erro:

A mensagem de erro que surge é a seguinte:

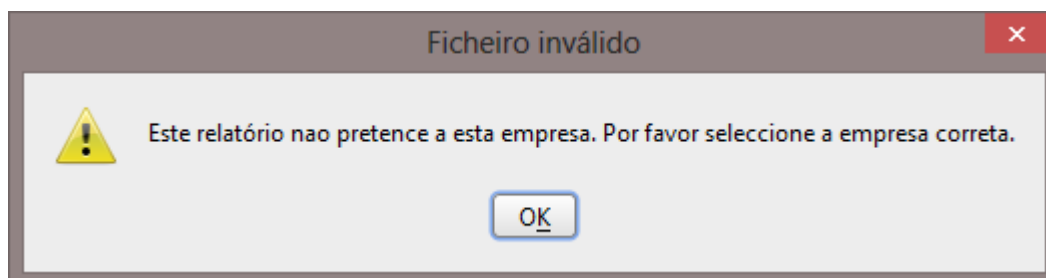


Ilustração 24 – Mensagem de aviso a indicar que o relatório importado não pertence à empresa atualmente selecionada.

Causas:

O ficheiro de relatório (pain.002) existe somente como resposta a um ficheiro de débito ou de transação criado no contexto de uma empresa em particular. Esta mensagem indica que o ficheiro original existe no sistema mas que a empresa atual não é a mesma que foi usada para gerar os ficheiros originais.

Resolução:

Deve mudar para a empresa que foi usada para criar os ficheiros originais.

3.12 Mandato não é atualizado após importação

Contexto:

O ficheiro de relatório (pain.002) foi importado com sucesso mas o(s) mandato(s) não foram atualizados.

Mensagem de Erro:

Não existe mensagem de erro visto que este é comportamento esperado caso a base de dados não esteja ativada.

Causas:

A base de dados de mandatos não está ativada.

Resolução:

Ativar a base de dados de mandatos e importar o relatório. Os mandatos podem ser ativados no respetivo painel da aplicação:

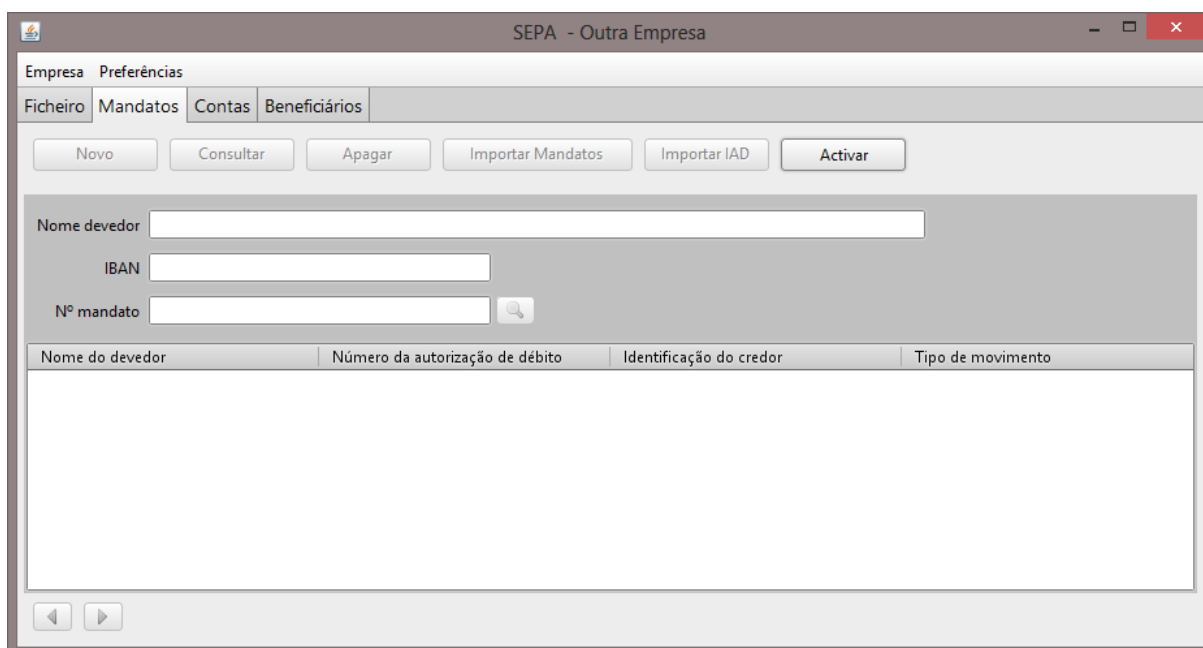


Ilustração 25 – Ativação da base de dados de mandatos.

3.13 Ficheiro IAD não é importado

Contexto:

Não é possível importar um ficheiro IAD.

Mensagem de Erro:

A mensagem de erro que surge é a seguinte:

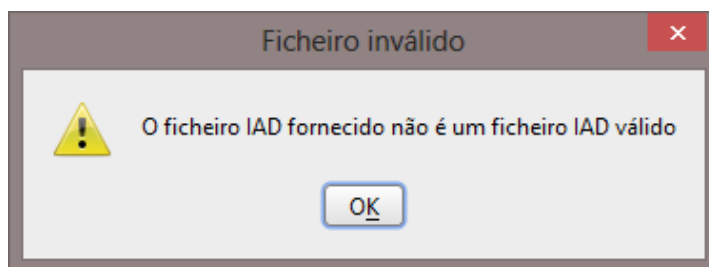


Ilustração 26 – Mensagem de aviso relativo a um ficheiro IAD inválido.

Causas:

O ficheiro não está de acordo com o formato definido ou foi corrompido.

Resolução:

Verificar que o utilizador tentou importar um ficheiro IAD válido e que não esteja corrompido.

3.14 Ficheiro de mandatos não é importado

Contexto:

Não é possível importar um ficheiro de Mandatos.

Mensagem de Erro:

A mensagem de erro que surge é semelhante à seguinte:

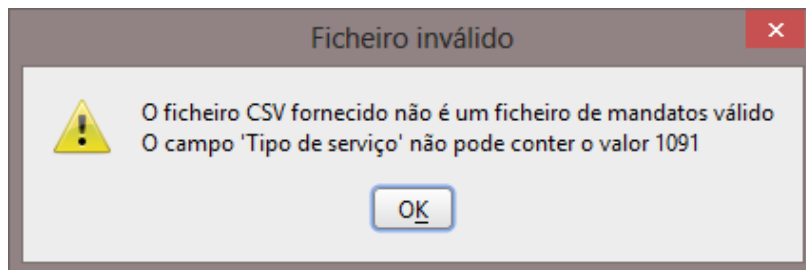


Ilustração 27 - Mensagem de aviso relativamente a um ficheiro de mandatos inválido.

Causas:

O ficheiro não está de acordo com o formato definido ou foi corrompido.

Resolução:

Verificar que o utilizador tentou importar um ficheiro de mandatos válido e que não esteja corrompido.