

# Registro de software

O registro dos softwares Ema é diferenciado por cada tipo de produto (ERP, DOX, PDV, etc..) e são controlados por quantidade de instâncias abertas, ou seja, se você utilizar 2 programas Ema ERP, serão computadas duas licenças em nossos servidores.

## Como faço para saber a quantidade de licenças contratadas?

- Acesse na parte superior do seu aplicativo o ícone de engrenagem **Configurações**.
- Na coluna cadastros, selecione **Usuários conectados**.
- Na tela, serão mostrados todos os usuários conectados no momento no sistema.
- Será mostrado ao lado de cada usuário o produto usado no momento.
- No topo da página será mostrado o total de usuários listados.

image1640004406978.png

image1640004429686.png

- O usuário GERENTE utilizado pelos colaboradores Ema Software, não entra na contagem.
- Caso você não possua permissão para acessar este recurso, solicite ao responsável em sua empresa.

## Qual a quantidade de usuários conectados?

Referência: Usuários conectados no registro, logoff usuários.

- Menu Configuração > Usuários Conectados (Imagem acima)
- Clique em listar
- Todos usuários conectados serão listados com seus respectivos softwares
- Clique com o botão direito e escolha **Desconectar usuário** caso tenha necessidade

***O acesso a esta função requer liberação do administrador de seu sistema.***

## Como liberar o sistema/chave temporária?

Referência: Chave temporária, liberar sistema, liberação temporária, liberar registro.

- Entre em contato com nosso departamento financeiro e solicite a chave temporária
- Abra o sistema e vá até: canto superior esquerdo (**ícone verde**) > **Informações -> Registro de software**
- Insira a chave enviada e clique em Ok
- Seu status do sistema será: **Liberado temporariamente**, neste momento o sistema poderá ser usado completamente

image1640004478282.png

## Verificando possíveis problemas com o registro das aplicações

Abaixo, temos algumas mensagens que podemos nos deparar ao tentar acessar as aplicações da ema, caso haja algum problema relacionado ao registro do software e suas licenças adquirida, bem como algumas orientações para identificar ou solucionar o problema:

<b>Meu sistema excedeu o número de licenças</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Referência 1: "<b>Quantidade de licenças por aplicativo excedida</b>"</li></ul> <p>Esta mensagem diz respeito o limite de licenças de seu software específico, onde é tratado seu licenciamento na modalidade: por Software.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Referência 2: "<b>Quantidade de licenças excedida</b>"</li></ul> <p>Esta mensagem diz respeito o limite total de licenças de seus softwares, onde é tratado seu licenciamento na modalidade: Geral.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Referência 3: "<b>Verificamos que o número de usuários cadastrados em seu sistema é maior que o número de licenças nominais contratadas! Em caso de dúvidas entre em contato com o administrador do sistema.</b>"</li></ul> <p>Esta mensagem diz respeito o limite total de licenças de seus softwares, onde é tratado seu licenciamento na modalidade: Nominal.</p>
<b>Meu sistema está com registro de software com restrições</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Referência: "<b>A licença de uso do software está parcialmente expirada, A licença de uso do software está expirada.</b>"</li></ul> <p>Esta mensagem diz respeito a alguma restrição em nosso sistema, entre em contato com nosso departamento comercial através de nosso telefone 48-3461-2900 em horário comercial.</p>

## Registro não encontrado

- Referência 1: "**Servidor de registro não encontrado**".

1. Seu micro serviço de registro local em seu servidor não está funcionando
2. Monitore seus serviços
3. Feche o registro e abra novamente
4. Solicite atendimento em nosso [portal](#)

- Referência 2: "**Não foi possível obter os dados de registro do software**".

1. Seu micro serviço de registro local em seu servidor não está conseguindo conectar na internet
2. Verifique a porta utilizada
3. Verifique seu antivírus/Firewall
4. Verifique sua internet ou se é possível acessar o [portal](#)

- Referência 3: "**Registro não localizado (CHAVE INFORMADA)**".

1. A chave informada não é válida ou faz parte de um contrato inativo
2. Solicite atendimento em nosso [portal](#)

- Referência 4: "**Licença de uso do aplicativo não encontrada**".

1. O software que você está tentando acessar não possui permissão em seu contrato
2. Entre em contato com nosso departamento de CS através de nosso telefone 48-3461-2900 em horário comercial

- Referência 5: "**Registro não foi carregado**".

1. O Ema Registro já abriu, mas ainda não carregou os dados do registro.
2. Aguarda uns segundos e tenta novamente.
3. Você pode ter um bloqueio na porta configurada
4. Avalie se o micro serviço Ema\_Registro (ERP, DOX) na pasta log da instalação do sistema

**Incompatibilidade no número do documento.**

- Referência 1: "**Foi encontrada uma incompatibilidade no número do documento utilizado para o registro do software**".

1. Sua chave de registro possui incompatibilidades.
2. Seus dados de cadastro em nosso sistema podem estar incompletos.
3. Entre em contato com nosso departamento de CS através de nosso telefone 48-3461-2900 em horário comercial.

Revisão #4

Criado 20 December 2021 09:42:52 por Nicolly Andrielly

Atualizado 22 June 2025 13:42:02 por Felipe Gulert Rodrigues