

## DIRETRIZES MWS

Estas diretrizes são parte integrante da proposta de fornecimento do MWS.

### 1. O QUE É O MWS?

O MWS fornece informações das operações de movimentação de materiais nos processos industriais ou logísticos de armazenagem para os sistemas de gerenciamento. As informações são obtidas nas pesagens, contagens, dosagens, fracionamentos ou conferências das matérias primas no decorrer do ciclo de produção até o produto acabado.

Os recursos no MWS estão definidos por edição:

**MWS LABEL** – pesagem e contagem, emissão de etiquetas para rastreabilidade e relatórios das operações.

**MWS EASY** – pesagem, contagem, fracionamento, dosagem manual, conferência para expedição, emissão de etiquetas para rastreabilidade, formação de paletes e relatórios das operações.

**MWS PRO** - edição completa do software que compreende as funcionalidades presentes nas edições anteriores, CEP (Controle Estatístico de Processo) e diversas configurações de operação e cenário para atender às necessidades específicas dos clientes. Contempla interface de dados e aplicações de endereçamento, inventário e mobile.

Consulte a Toledo do Brasil para escolher a edição que melhor atende aos processos da sua empresa.

Mais detalhes acesse nossa página:

<https://www.toledobrasil.com/produto/mws-easy>

<https://www.toledobrasil.com/produto/mws-pro>

### Módulo Endereçamento

O endereçamento poderá ser configurado como manual ou inteligente, com endereços únicos ou espelhados, de acordo com as configurações definidas no fluxograma da solução MWS PRO. Os endereços poderão ter até três níveis de identificação.

### Módulo Inventário

O inventário no MWS PRO possui duas formas de execução:

- Inventário por local: quando o local selecionado é bloqueado para que os endereços sejam inventariados aleatoriamente.
- Inventário por endereço: quando o usuário seleciona o local e/ou os endereços específicos que são bloqueados para serem inventariados.

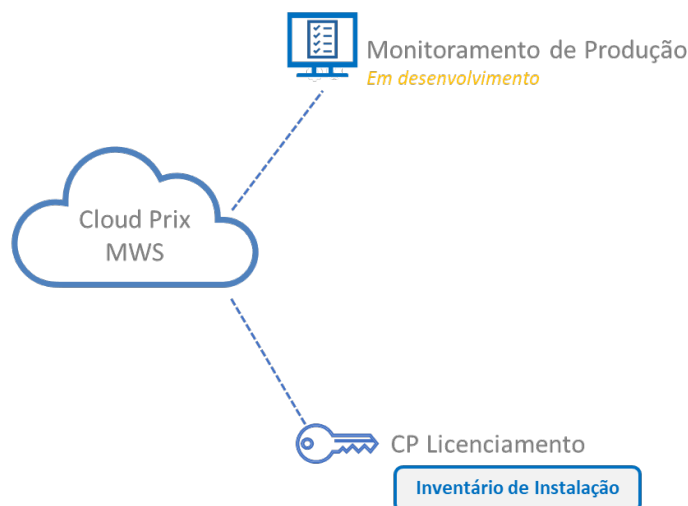
## 2. O QUE É CLOUD PRIX?

É a plataforma para autenticação das licenças do software MWS.

O provedor do serviço Cloud Prix é o Microsoft Azure que garante o licenciamento ativo durante todo o período de vigência.

A Cloud Prix coleta informações do cenário MWS instalado no cliente: equipamentos configurados no cenário sejam por comunicação ethernet ou serial, identificação das estações em operação, parametrização das operações, fluxos e periféricos.

Figura 1 - Plataforma na Microsoft Azure



### Microsoft Azure

Plataforma destinada à execução de aplicativos e serviços, baseada nos conceitos da computação em nuvem.

### Inventário de Instalação

Informa dispositivos ativos e inativos instalados (estações de trabalho e periféricos), versões e outras informações.

### Disponibilidade anual do ambiente Cloud Prix

Desde que observadas as obrigações a cargo do cliente, objetiva oferecer e se propõe a manter 99% de disponibilidade anual do serviço contratado, não considerando na contabilização deste índice os seguintes eventos:

- a) Falha na conexão do link de Internet contratado pelo Cliente.
- b) Falhas na infraestrutura do Cliente, incluindo, mas não se limitando, a atualizações de software de navegação, antivírus e outros que possam causar incompatibilidade com a estrutura disponibilizada pela Toledo do Brasil.
- c) Falhas causadas por mau funcionamento da infraestrutura onde o ambiente Cloud Prix está hospedado.
- d) As interrupções necessárias para manutenções, podendo ser preventivas, corretivas ou ajustes técnicos, as quais serão avisadas previamente.
- e) As intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do ambiente Cloud Prix, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de “hackers” ou destinadas a realizar correções de segurança, ficando a Toledo do Brasil autorizada a desconectar o ambiente Cloud Prix, se necessário.
- f) Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, força maior ou por descumprimento das condições estabelecidas nesta proposta.
- g) Interrupções ou mau funcionamento causado por força maior ou por empresas terceiras como por exemplo (mas não se limitando a) organismos de registro de domínio, sincronização de DNS.

### 3. ARQUITETURA MWS E CLOUD PRIX

A Toledo do Brasil disponibilizará por padrão o endereço <https://www.cloudprix.com.br> para acesso do cliente, sempre utilizando conexão segura com certificado digital. Através deste endereço, poderão ser acessados outros módulos que eventualmente tenham sido contratados.

Por estar hospedada pela Microsoft Azure, a lista de IPs da Cloud Prix não é fixa, sendo frequentemente alterada pela própria Microsoft sem comunicação prévia. O uso do ambiente Cloud Prix deve considerar sempre o endereço completo por nome disponibilizado ao cliente.

Após a validação do licenciamento via Cloud Prix (LMP), o limite máximo para o correto funcionamento do sistema sem conexão com a internet e sem a validação será de até cinco (05) dias. Sempre que ocorrer a validação do licenciamento, o tempo será reiniciado e retornando aos cinco dias restantes. Em caso de indisponibilidade de conexão e após 4 dias sem validação, o MWS inicia envio de aviso de alerta via e-mail para os e-mails cadastrados dos responsáveis definidos pelo cliente. Cabe ao cliente garantir que estes e-mails de alerta não sejam bloqueados, sendo considerado como "Spam", assim, evitando uma possível parada não programada do sistema de pesagem.

A ativação desse serviço utiliza aplicações e serviços descritos abaixo, que deverão ser instalados no servidor de dados e no ambiente de operação:

1. **MWS LMP** (Licenciamento e monitoramento Prix): responsável pela conexão com o ambiente Cloud Prix e tratamento de mensagens na autenticação dos usuários e aplicativos contratados.
2. **Aplicação MWS**: tem por objetivo permitir a intervenção manual do usuário, disponibilizando acesso às telas de operação, relatórios, cadastros, entre outros. Deve ser instalada em cada desktop ou dispositivo móvel previsto na arquitetura do sistema.
3. **Indicadores de peso**: a aplicação MWS é nativa nos indicadores de peso ti400 e ti500 e sua licença é ativada pela LMP instalada no servidor de dados. Cada indicador consome uma licença MWS.

Observe nas figuras abaixo as camadas dos serviços de conexão e autenticação na Cloud Prix.

Figura 2 - Arquitetura Ilustrativa do MWS

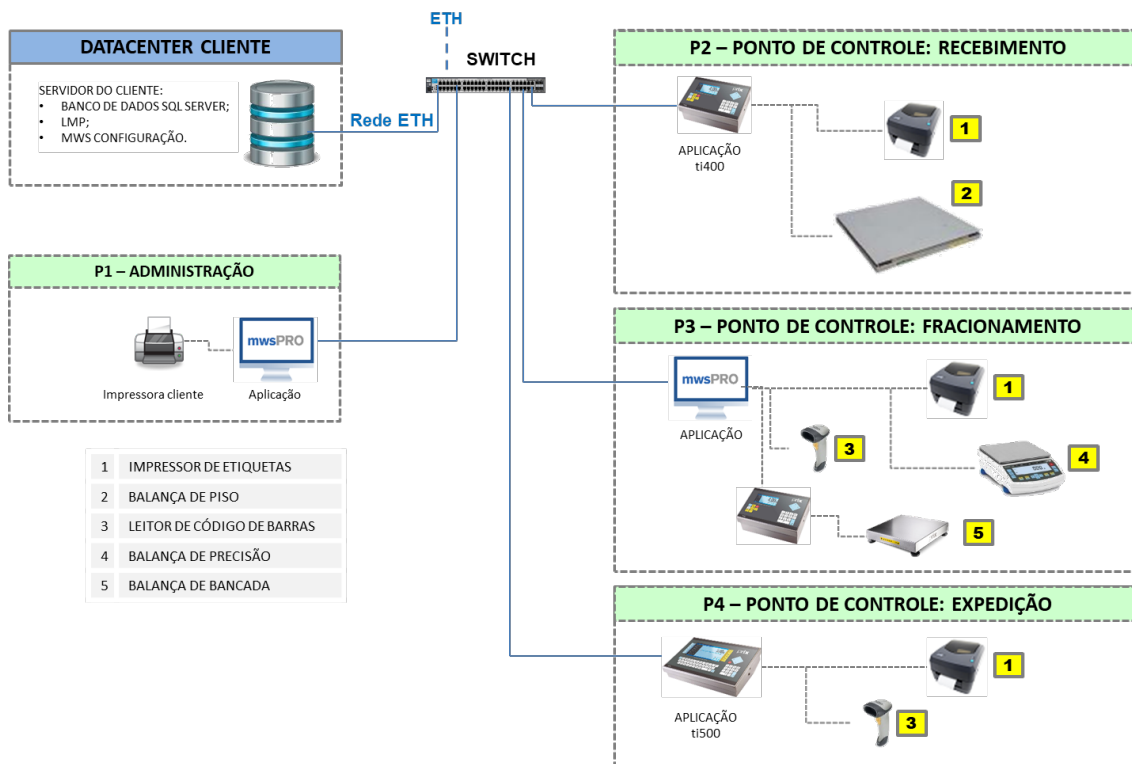
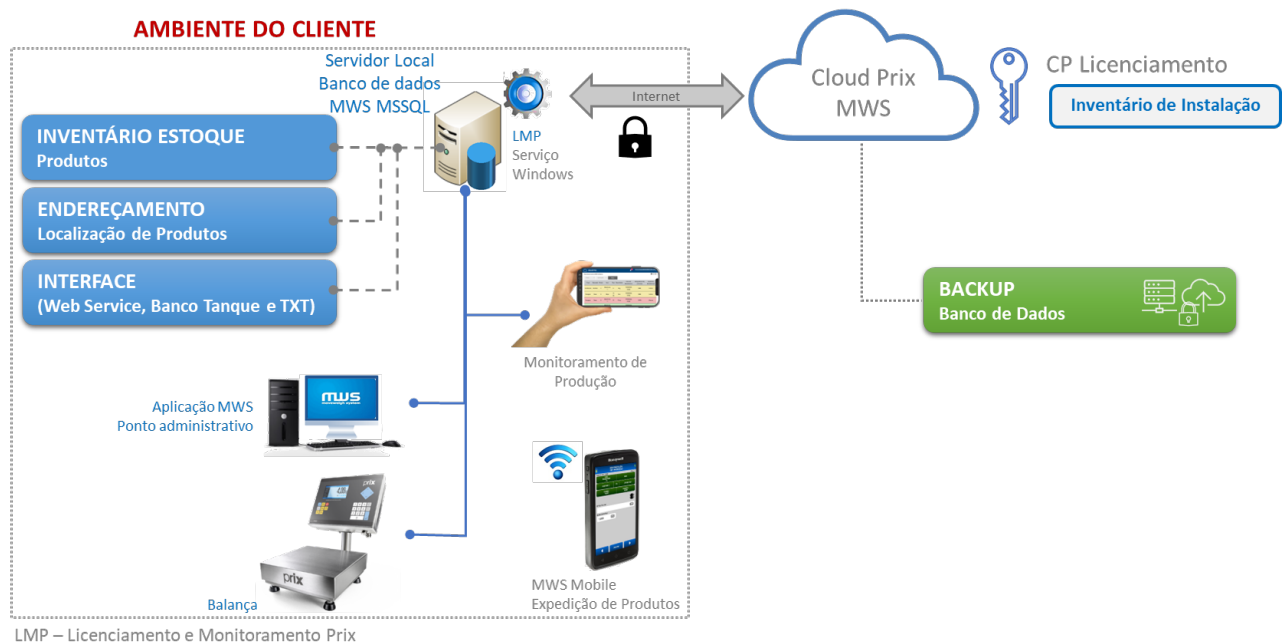


Figura 3 - Arquitetura ilustrativa com Cloud Prix



#### 4. POLÍTICAS DO SOFTWARE MWS

##### Prazo para Instalação

O software, seja com ou sem fornecimento de equipamentos, deverá ser instalado no prazo de seis (06) meses da data do aceite do pedido da Toledo do Brasil. Caso a instalação ocorra após esta data, a Toledo do Brasil se reserva o direito de analisar a viabilidade técnica de implantar a solução adquirida pelo cliente. Caso não seja viável, o cliente deverá solicitar proposta comercial à Toledo do Brasil para atualização da solução adquirida.

##### Suporte ao Software

A Toledo do Brasil se reserva o direito de não prestar serviço de suporte técnico, reconfiguração, correções ou alterações em versão de software descontinuada ou desatualizada instalada no cliente. Para solicitações nestas condições será analisada a viabilidade técnica pela equipe de suporte técnico.

O licenciamento não inclui o fornecimento de mão de obra de instalação, suporte e consultoria ao software, bem como, qualquer manutenção preventiva ou corretiva, troca ou ajuste nos hardwares em operação no cenário do MWS. Estes serviços deverão ser contratados pelo cliente.

##### Política de Implantação do Software

A Toledo do Brasil garante que o software desenvolvido e/ou fornecido por ela desempenhará as funções descritas em sua documentação correspondente, desde que instalado corretamente. Softwares ou programas de computador da natureza e complexidade equivalente ao objeto desse fornecimento, embora exaustivamente testados, não são livres de defeitos e, na ocorrência destes, a licenciante se compromete a envidar os melhores esforços para saná-los em tempo razoável. A Toledo do Brasil não garante que o software esteja livre de erros, que o cliente será capaz de operá-lo sem interrupções ou que seja invulnerável contra eventuais ataques ou invasões.

Para implantações de projetos a Toledo do Brasil informa que todas as ações, por mais bem planejadas e executadas que sejam, estão sujeitas a ajustes, que serão realizados à medida que forem necessários. Além de testes em laboratório e em campo, é necessário validá-lo em operação real na condição do Cliente, onde eventualmente, em razão do software ser constituído de milhares de linhas de programação, podem aparecer problemas oriundos de eventos combinados que, muitas vezes, são impossíveis de serem previstos em testes e, que depois de identificados, serão resolvidos. Neste processo de validação é extremamente necessária a colaboração do cliente, até a conclusão da instalação e liberação e aceite de acordo com o que foi adquirido.

Serviços de armazenamento das operações e transações ocorridas no cenário, possibilitando o acesso remoto para suporte e manutenção, bem como, restauração de dados na planta do cliente constituem serviço de armazenamento do banco de dados e está excluído deste fornecimento. Consulte a Toledo do Brasil se houver esta necessidade.

Ao final da instalação a Toledo do Brasil solicitará que o Cliente preencha e assine o documento “Relatório de Instalação e Entrega” dando o aceite definitivo na solução adquirida.

#### **Garantia do Serviço de Instalação do Software**

O período de garantia será de 90 (noventa) dias a partir da data da entrega da instalação.

#### **Política de Atualização e Direito à Versão**

A contratação do serviço de licenciamento via Cloud Prix garante ao Cliente o direito à versão atualizada do software durante o período de vigência. Entretanto, o direito de acesso às atualizações de versão do software não inclui mão de obra da Toledo do Brasil para homologação, instalação ou suporte e, caso desejável, o cliente deverá contratá-la.

Devido as regras de negócio configuradas no software para atender à operação específica e exclusiva em uso no cliente, recomendamos que a atualização do cenário MWS seja realizada somente por equipe de profissionais da Toledo do Brasil, e após homologação em ambiente controlado.

A Toledo do Brasil não se responsabiliza por parada das operações ou qualquer perda de dados proveniente de atualizações de cenário MWS sem nosso conhecimento e aprovação ou execução.

#### **Política de Desenvolvimento**

A Toledo do Brasil segue uma política de contínuo desenvolvimento de seus produtos, e se reserva o direito de alterar as suas especificações sem aviso prévio.

Na página <https://www.toledobrasil.com/documentos/mws-pro> a Toledo do Brasil informa o fim de manutenção (descontinuidade) e a versão vigente.

## **5. SOBRESSALENTES**

Alguns equipamentos de nossa proposta técnico/comercial são fabricados por terceiros, ou são itens que não mantemos em estoque devido ao seu baixo consumo, tendo assim prazo de entrega longo. Para prevenir parada de operação recomendamos que os sobressalentes sejam adquiridos e mantidos pelo cliente.

Quando houver necessidade de atendimento em garantia ou manutenção de equipamentos de outros fabricantes fornecidos pela Toledo do Brasil, estes demandarão maior tempo de atendimento, pois são encaminhados para avaliação no fabricante ou distribuidor no Brasil.

## **6. DOCUMENTAÇÃO**

Será entregue em meio eletrônico:

- a) Manual do usuário;
- b) BIS – boletim de instalação do sistema;
- c) Manual de interface de dados (quando vendido com este recurso);
- d) Descritivo Funcional da Operação (quando vendida edição MWS PRO).

Nota:

- A Toledo do Brasil não fornece documentação específica para validação. Todos os manuais dos equipamentos e o manual de operação do sistema são certificados, editados em português e estão no padrão Toledo do Brasil.
- Data book ou documentos no padrão do cliente devem ser solicitados antes do fechamento do contrato e terão valor adicional a ser cotado pela Toledo do Brasil.

## 7. SUPORTE TÉCNICO

Compreende-se como suporte técnico contratado os serviços de apoio e orientação quanto ao funcionamento do software, objetivando seu melhor aproveitamento. Estes serviços estão discriminados abaixo, e somente os operadores que foram aprovados no treinamento ministrado pela Toledo do Brasil e os responsáveis pela solução no cliente poderão solicitar suporte.

- a. Dirimir dúvidas referentes à utilização dos recursos operacionais do software.
- b. Esclarecer questões quanto aos fluxos e operações configuradas no Cliente.
- c. Auxílio para instalação de atualização de versão do software aplicativo.
- d. Esclarecer eventuais mensagens de erros exibidos pelo software.
- e. Solucionar dúvidas de conteúdo, utilização e funcionalidade dos campos dos cadastros.
- f. Auxílio para formatação ou alteração de formatação de etiquetas e relatórios.
- g. Dúvidas de funcionamento do hardware que compõe a solução: microcomputadores, balanças, terminais industriais, leitores de código de barras e outros periféricos.
- h. Suporte para integração com sistemas corporativos.
- i. Reinstalação do software.
- j. Correções de erros provenientes de operação e uso indevido do software.
- k. Recuperação de arquivo de dados, quando possível, provocado por erros de operação, falhas do sistema operacional ou da instalação elétrica.
- l. Treinamento de usuários ou operadores, e dos Responsáveis Técnicos pelo software no Cliente.

### Notas:

- 1) O total de horas contratadas para suporte não poderão ser utilizadas para alterações de software ou novas implementações.
- 2) No período de garantia do serviço de instalação, e quando evidenciado que a causa do erro é de responsabilidade da Toledo do Brasil, as horas de suporte não serão debitadas do Cliente.
- 3) As horas de suporte contratadas terão validade de um ano após a data de emissão da nota fiscal.
- 4) O atendimento é baseado na disponibilidade de analistas. O atendimento será agendado quando não houver analista disponível para atendimento imediato. Para atendimento em regime especial, por exemplo 24x7, o cliente deverá solicitar proposta comercial de SLA.

E-mail para contato de suporte técnico: [mws@toledobrasil.com](mailto:mws@toledobrasil.com)

### Controle de Horas de Suporte

Para cada solicitação de suporte, a Toledo do Brasil sempre informará por e-mail ao responsável pela operação no cliente quantas horas foram utilizadas na prestação do serviço. As horas utilizadas serão debitadas do saldo de horas do Cliente.

A fração mínima para suporte será de uma (01) hora.

Em caso de serviços que demandem mais de 8 horas de suporte, ou quando o saldo de horas disponível do cliente for insuficiente para execução do serviço, a Toledo do Brasil enviará e-mail informando o saldo de horas disponíveis, e aguardará aprovação do serviço pelo responsável pela operação no cliente para aquisição de novas horas, sendo que a aquisição de mais horas de suporte é de no mínimo oito (08) horas.

### Exemplo:

Saldo atual do cliente: 5 horas  
Quantidade total necessária: 6 horas  
Cliente adquire: + 8 horas (mínimo)  
Saldo atualizado: 13 horas  
Saldo final: 7 horas

O cliente pode solicitar por e-mail, mensalmente, o extrato contendo as horas utilizadas, os serviços prestados e o saldo de horas.

#### **Prestação de Serviço de Suporte no Cliente**

O analista ou técnico preencherá o relatório de serviço para aprovação pelo responsável pela operação no cliente, descrevendo os serviços executados e a quantidade de horas utilizadas, incluindo o tempo de traslado até o cliente. Com base neste relatório de serviço serão debitadas as horas utilizadas (incluindo traslado) do saldo de horas disponíveis.

As despesas diversas (incluindo horas extras) serão cobradas através de proposta adicional.

#### **Horário de Trabalho para Suporte e/ou Instalação**

O horário normal de trabalho (para serviços ou viagem) é de segunda à sexta, das 08h00 às 17h00, com uma (01) hora para refeição e descanso. Outros horários além destes, sábado, domingo ou feriado, serão considerados como extras e cobrados com os mesmos adicionais previstos na legislação vigente.

Acréscimos percentuais atuais vigentes:

Horas extras realizadas de segunda a sábado das 05h00 às 22h00 = 50%.

Horas extras realizadas de segunda a sábado das 22h00 às 05h00 = conversão hora noturna para hora diurna (14,28%) + adicional noturno de 35% + 50%.

Horas realizadas em domingos, feriados e dias compensados = 100% até 8 horas trabalhadas e 150% após esse período.

O controle de horas será enviado ao cliente após o suporte.

### **8. TREINAMENTO NO SOFTWARE MWS PRO**

O treinamento adquirido será ministrado com base no descritivo funcional do MWS PRO, e para implementação de modificações ou novas necessidades solicitadas pelo cliente no treinamento, será apresentada proposta técnica e comercial.

Recomendamos que dois (02) técnicos do cliente, e no máximo quatro (04), recebam este treinamento que é ministrado na Toledo do Brasil em São Bernardo do Campo, SP. As despesas de traslado, estadia e refeições dos treinandos correrão por conta do cliente.

Este evento é indispensável para o sucesso da implantação da solução. O treinamento visa propiciar aos participantes maior domínio quanto aos recursos da operação, manuseio, conservação, instalação de programas e verificação da integridade das operações efetuadas, sempre com base no descritivo funcional aprovado pelo cliente.

O sucesso da solução será garantido pela correta operação, manutenção e funcionalidade da solução, o que necessariamente depende do trabalho destes técnicos do cliente. Um dos participantes obrigatoriamente deverá ser designado como responsável técnico pela solução no cliente.

Os funcionários treinados deverão tornar-se os difusores internos e apoio técnico para dirimir as eventuais dúvidas que surjam durante ou após a finalização da implantação do sistema. Haverá lista com assinatura dos treinandos para confirmação de presença no treinamento. A Toledo do Brasil também fará avaliação do aprendizado do treinamento. A reprovação de um dos treinandos implicará na alteração do cronograma de implantação da solução, e o custo de outro treinamento será cobrado do cliente, conforme preço de nossa hora técnico vigente na época.

**Pré-requisitos:** conhecimentos técnicos de sistema operacional Windows, básicos de elétrica e vivência nos processos que serão controlados.

## **9. COORDENAÇÃO DE PROJETO**

A instalação deverá ser precedida por uma reunião a ser realizada via contato telefônico ou por vídeo conferência entre o responsável do lado da Toledo do Brasil pela coordenação da instalação, e os responsáveis pela implantação do sistema do lado do Cliente.

### **Reunião inicial de pós-venda (kick off)**

Nesta reunião de início do projeto deverão ocorrer os eventos:

- Nomeação das equipes da Toledo do Brasil e do cliente e dos canais de comunicação.
- Confirmação do documento das responsabilidades do cliente.
- Apresentação do projeto.
- Apresentação da interface de dados (quando aplicável).
- Entrega e apresentação do BIS (boletim de instalação do sistema) contendo as premissas de infraestrutura para instalação do sistema.
- Definição do cronograma de trabalho.

Detalhamos abaixo as responsabilidades dos coordenadores do projeto para edição MWS PRO.

### **Responsabilidade do Coordenador Toledo do Brasil**

- Analisar a documentação do projeto.
- Elaborar cronograma físico de fabricação e financeiro (quando aplicável).
- Enviar documentação para aprovação e/ou data book (quando aplicável).
- Coordenar a implantação e startup do sistema.

### **Responsabilidade do Coordenador do Cliente**

- Analisar a documentação do projeto.
- Comentar e aprovar a documentação recebida.
- Atender às exigências do BIS (boletim de instalação do sistema).
- Definir a equipe que receberá o treinamento.
- Acompanhar e coordenar a implantação e startup.

## 10. CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO MWS LABEL/EASY

Atividades	Responsável	Prazos Previstos
Emissão do pedido de compra, layouts de etiquetas e relatórios customizados (se aplicável), informar os nomes dos responsáveis pela solução no cliente (multiplicadores).	Cliente	<b>INÍCIO</b>
Aceite do pedido e entrega da proposta consolidada.	Toledo do Brasil	Até 20 dias do aceite do pedido.
Reunião inicial de pós-venda K.O.M. (kick-off-meeting) via videoconferência (Microsoft Teams).	Toledo do Brasil	Até 30 dias do aceite do pedido.
Enviar: documentação, manual da interface (se aplicável) e BIS (Boletim de Instalação do Sistema).	Toledo do Brasil	Até 60 dias do aceite do pedido.
Finalização da fabricação dos equipamentos.	Toledo do Brasil	Até 90 dias do aceite do pedido.
Embalagem e faturamento do sistema em nossa fábrica São Bernardo do Campo - SP.	Toledo do Brasil	Até 02 dias após finalização da fabricação.
Equipamentos disponíveis para retirada em nossa fábrica São Bernardo do Campo - SP.	Toledo do Brasil	Até 05 dias do faturamento pela Toledo do Brasil.
Conclusão da obra civil, rede elétrica, infraestrutura de dados, alocação e montagem dos equipamentos.	Cliente	-
Conclusão da configuração e testes internos da interface em nossa fábrica em São Bernardo do Campo – SP (se aplicável).	Toledo do Brasil	Até 75 dias do aceite do pedido.
Preenchimento do CIF (confirmação de instalação física), que é parte integrante do BIS.	Cliente	-
Solicitar agendamento de técnico da Toledo do Brasil para confirmação das informações do CIF, nas instalações do cliente.	Cliente	-
Assistência técnica deve agendar a visita para confirmar informações do CIF e iniciar a supervisão de instalação. Caso as instalações não estejam corretas, o cliente deverá providenciar as correções e novo agendamento do técnico.	Toledo do Brasil	Até 10 dias após agendamento com a Toledo do Brasil.
Conclusão da instalação dos equipamentos e do software MWS e acompanhamento operacional.	Toledo do Brasil	-
Agendar com a Toledo do Brasil a implantação da interface de dados (se aplicável)	Cliente	Até 5 dias após conclusão da instalação do software e equipamentos.
Início da implantação da interface de dados, testes e acompanhamento operacional.	Toledo do Brasil	Até 10 dias após agendamento com a Toledo do Brasil.
Aprovação e aceite do sistema.	Cliente	Até 30 dias após a finalização da implantação do sistema.

## 11. CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO MWS PRO

Atividades	Responsável	Prazos Previstos
Emissão do pedido de compra, layouts de etiquetas e relatórios customizados (se aplicável), informar os nomes dos responsáveis pela solução no cliente (multiplicadores).	Cliente	<b>INÍCIO</b>
Aceite do pedido e entrega da proposta consolidada.	Toledo do Brasil	Até 20 dias do aceite do pedido.
Reunião inicial de pós-venda K.O.M. (kick-off-meeting) via videoconferência (Microsoft Teams).	Toledo do Brasil	Até 30 dias do aceite do pedido.
Enviar certificado: documentação, manual da interface (se aplicável) e BIS (Boletim de Instalação do Sistema). Para Aprovação: cronograma e descritivo funcional do processo.	Toledo do Brasil	Até 60 dias do aceite do pedido.
Finalização da fabricação dos equipamentos.	Toledo do Brasil	Até 90 dias do aceite do pedido.
Embalagem e faturamento do sistema em nossa fábrica São Bernardo do Campo - SP.	Toledo do Brasil	Até 02 dias após finalização da fabricação.
Equipamentos disponíveis para retirada em nossa fábrica São Bernardo do Campo - SP.	Toledo do Brasil	Até 05 dias do faturamento pela Toledo do Brasil.
Conclusão da obra civil, rede elétrica, infraestrutura de dados, alocação e montagem dos equipamentos.	Cliente	-
Aprovação do descritivo funcional do processo, reunião e análise do manual da interface (se aplicável).	Cliente/ Toledo do Brasil	Até 15 dias do envio do descritivo.
Conclusão da configuração e testes internos da interface em nossa fábrica em São Bernardo do Campo – SP (se aplicável).	Toledo do Brasil	Até 90 dias da aprovação do descritivo funcional.
Preenchimento do CIF (confirmação de instalação física), que é parte integrante do BIS.	Cliente	-
Solicitar agendamento de técnico da Toledo do Brasil para confirmação das informações do CIF, nas instalações do cliente.	Cliente	-
Assistência técnica deve agendar a visita para confirmar informações do CIF e iniciar a supervisão de instalação. Caso as instalações não estejam corretas, o cliente deverá providenciar as correções e novo agendamento do técnico.	Toledo do Brasil	Até 10 dias após agendamento com a Toledo do Brasil.
Treinamento operacional do sistema na Toledo do Brasil ou no Cliente, conforme contratado.	Cliente/ Toledo do Brasil	Até 70 dias da aprovação do descritivo pelo cliente.
Conclusão da instalação dos equipamentos.	Cliente/Toledo do Brasil	-
Agendar com a Toledo do Brasil a implantação do software.	Cliente	Até 10 dias da conclusão da instalação dos equipamentos.
Início da implantação do software e da interface de dados (se aplicável), e acompanhamento operacional.	Cliente/ Toledo do Brasil	Até 10 dias após agendamento com a Toledo do Brasil.
Aprovação e aceite do sistema.	Cliente	Até 30 dias após a finalização da implantação do sistema.