

# TOTVS

## TOTVS CLOUD

### PROPOSTA COMERCIAL

<b>Proposta Nº:</b>	AAFE32
<b>Cliente:</b>	TEZLCQ - SPDM ASSOCIACAO PAULISTA PARA O DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA
<b>Gerente Responsável:</b>	
<b>Executivo de AR:</b>	T21213 -
<b>Sales Specialist Cloud:</b>	T18596 -
<b>Data de emissão:</b>	01/07/2022
<b>Oportunidade de venda:</b>	ADKCKT
<b>Unidade TOTVS:</b>	TSE500-TOTVS SAUDE

## TOTVS: Proposta Comercial

De um lado, TOTVS S.A, com sede na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo na Av Braz Leme, 1000, Casa Verde, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 53.113.791/0001-22, neste ato representada de acordo com seu estatuto social, doravante denominada "TOTVS", e, de outro lado, CLIENTE SPDM ASSOCIACAO PAULISTA PARA O DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA, com sede na cidade de SAO PAULO, R BORGES LAGOA, 219, CEP 04038-000 Estado de SP, inscrito no CNPJ/MF sob n.º 61.699.567/0056-66, Inscrição Estadual n.º 151250. Inscrição Municipal n.º 123456789, Telefone 011 - 59046300, Fax 011 - 59046300, Contato [redacted], e-mail do contato [redacted], endereço de cobrança RUA BORGES LAGOA, 219 - Vila Clementino, Sao Paulo - SP, 04038-000, neste ato representada de acordo com seu contrato social, doravante denominada "CONTRATANTE".

### Institucional

A TOTVS Cloud foi criada com o propósito de simplificar, acelerar e suportar a adoção dos softwares TOTVS na nuvem provendo soluções de infraestrutura Cloud e serviços gerenciados. Com mais de 15 anos de experiência no mercado e mais de 200 especialistas possuímos a solução completa para que você possa utilizar os softwares da TOTVS de maneira rápida e eficiente. Conheça alguns fatos sobre a nossa operação:

#### Números da Operação Cloud



#### 1.1 - Serviços CLOUD PRIME

##### Para quem são os serviços CLOUD PRIME?

Os serviços CLOUD PRIME foram desenvolvidos para clientes que necessitam de mais agilidade, flexibilidade e especialização no atendimento e gestão de seu ambiente de TI, voltado para o produto TOTVS.

##### Como os serviços CLOUD PRIME podem agregar?

Os serviços CLOUD PRIME agregam por meio de um relacionamento personalizado e pleno conhecimento do ambiente, maior agilidade no atendimento, assertividade na resolução de incidentes, e governança dos ambientes conforme as melhores práticas de mercado.

##### O que os serviços CLOUD PRIME oferecem?

Os serviços CLOUD PRIME oferecem uma Central de Suporte dedicada, formada por analistas especializados em serviços de infraestrutura de TI, com amplo conhecimento na arquitetura das soluções TOTVS, a qual está preparada para executar atividades:

## TOTVS: Proposta Comercial

preventivas, atendimento diferenciado às requisições e incidentes, e monitoramento dos ambientes de infraestrutura de TI gerenciado em regime de 24 x 7.

A governança é aplicada pela equipe de Service Delivery Management (SDM), que utiliza processos de operação, transição e melhoria contínua, baseados em boas práticas da ITIL, abrangendo a gestão de incidentes e requisições originados por chamados dos Clientes e eventos de monitoramento, passando pelo gerenciamento das mudanças no ambiente até a controle das tratativas da causa raiz, por meio dos processos de gerenciamento de mudanças e problemas, sendo possível a personalização destes processos para atender aos processos internos e interação com a equipe de TI do Cliente;

### Escopo da Proposta

A proposta CLOUD PRIME inclui os seguintes serviços descritos a seguir:

- Relacionamento CLOUD PRIME
- Suporte especializado ao Ambiente Gerenciado
- Atividades Preventivas
- Monitoramento
- Gerenciamento de Incidentes e Requisições
- Gerenciamento de Mudanças
- Gerenciamento de Problemas

### Segurança

Manter a segurança das informações dos nossos clientes é uma prioridade para a operação CLOUD PRIME. Nosso ambiente foi estruturado em camadas de proteção e controles rigorosos que visam fornecer um nível adequado de confiabilidade atendendo a normas e boas práticas de mercado. Nosso ecossistema de segurança da informação foi construído com base em:

#### Segurança de redes:



- Ambientes de clientes isolados;
- Varredura periódica de vulnerabilidades ;
- Testes de invasão periódicos;
- Criptografia;
- Sistemas de detecção de intrusos.

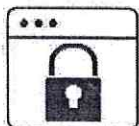
#### Segurança de operações



- Acessos de administradores monitorados 24 x 7;
- Senhas administrativas armazenadas em cofre digital;
- Equipes atuantes em incidentes críticos em conjunto com os especialistas de infraestrutura.

#### Segurança de aplicações

- Varredura periódica de vulnerabilidades em aplicações;
- Metodologia de desenvolvimento seguro (SDLC);
- Ambientes de produção isolados de testes e homologação.



## Conformidade



- ISAE 3402;
- Datacenter Tier III Facility;
- Certificação ISO 27001;
- Certificação ISO 9001;
- Auditorias periódicas por entidades externas;
- Registros de acessos (logs).

Essas camadas de segurança fornecem mecanismos de proteção que asseguram que as informações estejam protegidas contra possíveis ameaças externas e internas, garantindo tranquilidade para as operações dos nossos clientes.

## Relacionamento CLOUD PRIME

A proposta CLOUD PRIME contempla o relacionamento com um Engenheiro CLOUD, responsável pela interface entre o CLOUD PRIME e o Cliente, para qualquer assunto referente ao contrato.

### Papéis do Engenheiro CLOUD:

- Responsável pela operação dos serviços CLOUD PRIME ao cliente.
- Ponto de contato entre o CLOUD PRIME e o cliente;
- Responsável pela comunicação em situações de exceção e facilitador na resolução de problemas referente aos serviços contratados.

## Suporte Especializado

Os serviços CLOUD PRIME são atendidos no idioma Português, executados de forma remota, disponível 24 horas por dia e 7 dias por semana, sendo que nos horários "extraordinários", que são definidos de segundas-feiras as sextas-feiras das 18:01hs as 7:59hs (horário de Brasília), sábados, domingos e feriados, as atividades executadas são de suporte a incidentes de severidade ALTA e CRÍTICA e ATIVIDADES PLANEJADAS conforme Processo de Mudança, por meio do Scatation List que será disponibilizado ao Cliente.

O suporte especializado aos ambientes gerenciados que contemplam essa proposta possui dois canais de atendimento:

### a) Canal de Suporte

As solicitações de suporte devem ser encaminhadas a central de suporte, por meio de um registro de chamado no PORTAL DE CLIENTES TOTVS.

### b) Canal de Suporte Emergencial

As solicitações de suporte emergencial devem ser encaminhadas por meio do Scatation List que será disponibilizado ao Cliente, para maior agilidade na resolução do incidente.

## TOTVS: Proposta Comercial

### Atividades Preventivas

Esse serviço abrange a execução de atividades preventivas, para identificar e eliminar causas potenciais de não-conformidades em relação aos ambientes gerenciados, que contemplam essa proposta.

As atividades preventivas e a periodicidade de execução serão definidas em conjunto com o Cliente e CLOUD PRIME, sendo necessário, no mínimo, uma janela de manutenção mensal.

### Monitoramento

O gerenciamento dos ambientes contemplados na Proposta Técnica, inclui o monitoramento dos serviços e infraestrutura contratada, em regime de 24x7, conforme os plug-ins listados no ANEXO I

### Gerenciamento de Mudanças

O processo de gerenciamento de mudança será executado quando a ação de correção de incidentes, correção de causas potenciais de não conformidades ou implementação de melhorias causarem alteração nos ambientes de Produção gerenciados pelo CLOUD PRIME.

O processo de gerenciamento de mudança é definido pelo CLOUD PRIME e deve ser seguido pelo Cliente para gestão do ambiente contratado. Caso o Cliente possua o processo de gerenciamento de mudanças, este poderá ser submetido à equipe CLOUD SDM para avaliação, a qual fará os ajustes entre os processos, caso o processo for aprovado.

Requisitos para avaliação do processo do Cliente:

- Estar de acordo com as boas práticas da ITIL;
- Disponibilizar os mesmos indicadores de mudança acordados nesta proposta.

As mudanças realizadas fora do processo de gerenciamento de mudanças acordado, que abrangem o ambiente gerenciado pelo CLOUD PRIME, ou que colocam o ambiente gerenciado em risco, não contabilizarão SLA aos incidentes gerados pela mudança.

### Gerenciamento de Problemas

O processo de gerenciamento de problemas será executado para análise de causa raiz na ação de correção de incidentes recorrentes identificados por meio dos relatórios dos chamados de incidentes e requisições, e análise de itens de configuração (IC) para ação proativa.

### Gerenciamento de Incidentes Graves

O processo de gerenciamento de Incidentes Graves refere-se a tratativa de comunicação e procedimento diferenciado, além de um relatório com a descrição do erro, causa e plano de ação, executado sobre os incidentes gerados pela indisponibilidade dos serviços críticos ao negócio.

### Acordo de Nível de Serviços

O Acordo de Nível de Serviço, (ANS, ou, em inglês, SLA Service Level Agreement) – específica, em termos mensuráveis e claros, quais os serviços e o suporte que o CLOUD PRIME terá que oferecer até o final do contrato. A partir dele são estabelecidas metas de nível de serviço, prazos contratuais e termos de compromisso que ajudam o Cliente a monitorar o trabalho realizado pelo contratado.

Esta proposta contempla SLA de Disponibilidade e Prazo de Atendimento

**SLA de Disponibilidade**

Estes indicadores quantificam o compromisso mínimo do CLOUD PRIME com a disponibilidade de acesso aos ambientes contratados:

Indicador	Compromisso
Disponibilidade do Ambiente	Ambiente de Produção: - Com Alta Disponibilidade: Mínimo de 99% do tempo / mês

Disponibilidade do Ambiente refere-se ao tempo, calculado com base no número de horas totais no mês, em que o sistema esteve disponível para acesso pelo cliente. O cálculo é dado pela expressão:

$$IDM = \frac{(TTM - TNP) \times 100}{TTM}$$

**IDM** – Corresponde ao indicador de disponibilidade mensal;

**TTM** – Corresponde ao número de horas totais no mês (24 X número de dias do mês);

**TNP** – Corresponde ao número de horas em que o sistema esteve indisponível para acesso por conta de falha em um ou mais recursos de infraestrutura cloud que estejam explicitamente descritos nesta proposta e sob responsabilidade de contratação e gestão pela TOTVS Cloud.

Indisponibilidades parciais ou lentidão nos serviços contratados não são considerados para o cálculo de disponibilidade.

**CRÉDITOS EM FAVOR DO CLIENTE**

As partes concordam que, no caso de não atendimento do SLA de Disponibilidade, o cliente terá o direito ao recebimento de crédito da TOTVS, conforme estipulado a seguir:

As premissas abaixo nortearão este acordo:

- Os índices de SLA serão apurados em base mensal, considerando o intervalo entre o primeiro e o último dia de cada mês no calendário;
- O crédito somente incidirá sobre o valor mensal;
- Se fatores externos ao escopo e premissas deste acordo impactar de alguma forma no atendimento dos SLAs, as medições levarão em consideração esse impacto para efeito de concessão de créditos;
- A TOTVS CLOUD pagará os créditos devidos ao cliente na forma de concessão de crédito contra a fatura do mês seguinte a apuração do indicado de disponibilidade de infraestrutura.

Os créditos em favor do cliente serão concedidos de acordo com a seguinte fórmula:

$$F \times M$$

**F** - Valor da Fatura referente ao produto que sofreu indisponibilidade

**M** - SLA acordado (%) – resultado apurado do índice (%)

## TOTVS: Proposta Comercial

### Prazo de Atendimento

O SLA de atendimento que contempla esta proposta é referente ao tempo de solução, abrangendo o tempo de abertura até a solução do chamado dada pelos analistas de suporte, e aplicado de segundas às sextas-feiras, durante o horário comercial das 8:00hs as 18:00hs (horário de Brasília), exceto para chamados de CRITICIDADE ALTA e CRITICA, no qual o SLA é aplicado em regime 24x7.

O Prazo de Atendimento somente será computado caso as seguintes condições sejam cumpridas:

- As atividades e/ou incidentes de indisponibilidade sejam de responsabilidade do CLOUD PRIME;
- Os incidentes sejam relacionados ao ambiente de produção;

O SLA acordado é de 80% dos chamados atendidos dentro do Tempo de Solução. A apuração é mensal e serão computados todos os chamados "encerrados" no mês (independente se a data de abertura está no mesmo mês).

O Prazo de Atendimento é baseado por serviços, conforme descrito no ANEXO II.

### CÁLCULO DA % MÍNIMA DE CONFORMIDADE (%MDC)

A % mínima de conformidade consiste no percentual de chamados atendidos dentro do prazo conforme cada criticidade.

A % mínima de conformidade é baseada na distribuição da criticidade e calculada da seguinte forma:

$$\%MDC = \frac{(QCC - QCN)}{QCC} \times 100$$

QCC – Quantidade de chamados abertos no mês por criticidade

QCN – Soma da quantidade de chamados atendidos fora do prazo inicial (por criticidade)

### CÁLCULO DO VOLUME ESPERADO

A distribuição da volumetria esperado por criticidade define o dimensionamento da equipe.

Sendo ultrapassado o limite em 30% afetar o cumprimento do SLA estabelecido.

Os percentuais estabelecidos são aplicados para estrutura de atendimento remoto. Qualquer ajuste afeta diretamente o custo, podendo impactar na revisão do valor da proposta.

CRITICIDADE	% MÍNIMA CONFORMIDADE/MÊS	VOLUME ESPERADO/MÊS	APLICAÇÃO DO SLA	ATENDIMENTO
CRITICA	90%	5%	24x7	24x7
ALTA	85%	25%	24x7	24x7
MEDIA	80%	65%	Horário comercial	Horário comercial

## TOTVS: Proposta Comercial

			8:00hs as 18:00hs	8:00hs as 18:00hs
BAIXA	75%	5%	Horário comercial 8:00hs as 18:00hs	Horário comercial 8:00hs as 18:00hs

### CÁLCULO DA QUANTIDADE DE CHAMADOS ATENDIDOS

Esta proposta contempla o atendimento a uma quantidade de chamados por mês, originados pelo Cliente, de acordo com o cálculo de baseline abaixo, não cumulativos.

Caso haja excedente, por três meses consecutivos, poderá a contratada solicitar a revisão de valores do contrato, visando manter a qualidade do serviço prestado.

#### Cálculo de baseline

$$MQC + 20\% = \text{Baseline}$$

MQC - Média de quantidade de chamado entre os 3 primeiros meses

### DEFINIÇÃO DE CRITICIDADE

A criticidade é definida na abertura do chamado originado pelos eventos do monitoramento e por chamados abertos no Portal do Cliente TOTVS, conforme apresentado nos itens a seguir.

#### Chamado via Evento de Monitoramento

Para as solicitações de suporte via Eventos de Monitoramento, o analista CLOUD preencherá a CRITICIDADE do chamado, de acordo com a criticidade do evento, definida no Documento de Tratativa de Monitoramento, acordado com o cliente.

Após a análise do incidente ou requisição, caso o analista identifique que a criticidade não está de acordo, ele poderá alterar a CRITICIDADE, mas o solicitante receberá uma notificação, a qual poderá reivindicar por meio do próprio chamado ou por meio dos contatos de escalonamentos.

#### Chamado via Solicitante

Para as solicitações de suporte via Portal do Cliente, a criticidade será atribuída conforme preenchimento dos campos ORIGEM e EFEITO, conforme apresentando na tabela abaixo:

ORIGEM	EFEITO	CLASSIFICAÇÃO
Ambiente de Produção	Não Impede Operação do Sistema	Baixo
Ambiente em Fase de Implantação	Não Impede Operação do Sistema	Baixo
Ambiente de Teste	Baixo Desempenho do sistema	Baixo
Ambiente de Teste	Impede Operação com Saída de Contorno	Baixo
Ambiente de Teste	Não Impede Operação do Sistema	Baixo
Ambiente de Produção	Baixo Desempenho do sistema	Médio
Ambiente de Produção	Impede Operação com Saída de Contorno	Médio
Ambiente em Fase de Implantação	Baixo Desempenho do sistema	Médio
Ambiente em Fase de Implantação	Impede Operação com Saída de Contorno	Médio
Ambiente de Teste	Impede Operação sem Saída de Contorno	Médio
Ambiente de Teste	Impede operação do sistema sem saída de contorno em período crítico	Médio
Ambiente de Produção	Impede Operação sem Saída de Contorno	Alta



## TOTVS: Proposta Comercial

Ambiente em Fase de Implantação	Impede Operação sem Saída de Contorno	Alta
Ambiente de Produção	Impede operação do sistema sem saída de contorno em período crítico	Crítico
Ambiente em Fase de Implantação	Impede operação do sistema sem saída de contorno em período crítico	Crítico

Após a análise do incidente ou requisição, caso o analista identifique que as informações do solicitante não estão de acordo, ele poderá alterar a CRITICIDADE, mas o solicitante receberá uma notificação, a qual poderá reivindicar por meio do próprio chamado ou por meio dos contatos de escalonamentos.

### Políticas de Backup

Os serviços de backup disponível nessa proposta são válidos para os ambientes de produção e não produção com as seguintes características:

Políticas de Backup do Banco de Dados:

Nome	Tipo	Janela	Periodicidade	Retenção
Diário	Incremental	03:00 - 11:00 e 15:00 - 23:00	De Segunda a Sexta, exceto o último dia do Mês	1 Mês
Semanal	Diferencial	03:00 - 11:00	Todos os Sábados, exceto o último dia do Mês	1 Mês
Mensal	Full	03:00 - 11:00	Último dia do Mês	1 Ano
Anual	Full	03:00 - 11:00	Anual	5 Anos

Políticas de Backup da Aplicação:

Nome	Tipo	Janela	Periodicidade	Retenção
Diário	Incremental	00:00 - 16:00	Todos os dias, exceto Sábados.	1 Mês
Semanal	Full Backup	00:00 - 23:00	Todos os Sábados, exceto 1º Sábado do Mês	1 Mês
Mensal	Full Backup	00:00 - 23:00	1º Sábado do Mês	1 Ano
Anual	Full	03:00 - 11:00	Anual	5 anos

### Matriz de Responsabilidades

A matriz RACI representa os papéis e responsabilidades sobre as atividades operacionais que abrangem os serviços CLOUD PRIME e está disponível no [ANEXO III](#).

### Entregáveis

O contrato CLOUD PRIME contempla o envio trimestral do relatório com os seguintes indicadores:

- Relatório de Chamados (Incidentes e requisições)
- Relatório de Requisições de Mudanças
- Relatório de Chamados de Problemas (causa raiz)
- Relatório de Disponibilidade

### RELATÓRIO DE CHAMADOS

Os indicadores de Incidentes e requisições são baseados nos chamados registrados na ferramenta de chamados TOTVS e apresentados os números dos últimos 3 meses:

## TOTVS: Proposta Comercial

- ✓ % e quantidade de chamados dentro e fora do prazo previsto de resolução
- ✓ % e quantidade de chamados por criticidade
- ✓ Quantidade de chamados por categoria de serviços
- ✓ Backlog dos chamados
- ✓ Total de chamados encerrados
- ✓ Total de chamados abertos

### RELATÓRIO DE REQUISIÇÕES DE MUDANÇAS

Os indicadores de mudanças são baseados nas informações obtidas pelo processo de gerenciamento de mudanças e apresentados os números dos últimos 3 meses:

- ✓ Quantidade de requisições de mudanças por tipo de mudanças (Planejada, Emergencial, Não Planejada e Pré-Aprovada)
- ✓ Quantidade de requisições de mudanças por equipe (CLOUD PRIME e Cliente)
- ✓ Quantidade de requisições de mudanças por serviço afetado
- ✓ Quantidade de requisições de mudanças por área afetada
- ✓ Quantidade de requisições de mudanças por status das mudanças
- ✓ Quantidade de requisições de mudanças por Plano de Volta aplicado
- ✓ Quantidade de requisições de mudanças por RPI aplicado

### RELATÓRIO DE CHAMADOS DE PROBLEMAS

Os relatórios de problemas contemplarão os chamados de incidente recorrentes que foram analisados, a identificação da causa raiz e a definição de plano de ação.

### RELATÓRIO DE DISPONIBILIDADE

Serão apresentados os relatórios de disponibilidade conforme eventos por meio da ferramenta de monitoramento.

#### Prazo de Entrega

Início das atividades após 40 (quarenta) dias úteis da aprovação da proposta.

#### Premissas e Considerações Gerais

- A oferta Cloud PRIME está disponível somente para a hospedagem dos seguintes Produtos TOTVS: Protheus, RM, Datasul, Logix, RMS, PIMS e Fluig, Winthor, PVI e TSS;
- A proposta contempla 01 ambiente de produção e 01 ambiente de teste para os produtos TOTVS. Caso necessário a utilização de mais ambientes, estes deverão ser contratados através de pacote adicional;
- Esta proposta não contempla tempo de guarda de backup acima de 5 anos para ambientes de produção e 7 dias para ambientes de teste. Caso seja necessário um maior tempo de guarda, este deverá ser contratado através de pacote adicional.
- Atendimento telefônico e eletrônico (via web) disponível 24 horas por dia, 07 dias por semana;
- Disponível somente para o datacenter TOTVS;
- O serviço contempla a capacidade computacional, licenciamento do sistema operacional e banco de dados\* que suportará a aplicação TOTVS, assim como toda a infraestrutura de Datacenter;
- As atualizações dos produtos TOTVS será realizada somente sob demanda do cliente;
- Serviço de monitoramento de infraestrutura 24x7;

## TOTVS: Proposta Comercial

- Todos os softwares de terceiros necessários para o funcionamento das soluções TOTVS será definido pela TOTVS. Caso o cliente necessite determinar o software de terceiros, poderá ser contratado através do pacote de adicional.
- O armazenamento contempla os dados gerados e gerenciados pelos softwares TOTVS e caso o cliente necessite de mais espaço poderá ser contratado através do pacote de adicional;
- Toda a instalação, configuração e manutenção da Infraestrutura do ambiente em Cloud são de responsabilidade do Cloud da Totvs.
- Esta Proposta não contempla a hospedagem e utilização do recurso T-Reports, podendo ser contratado através de pacote adicional sob projeto.
- Esta Proposta não contempla a hospedagem e utilização do Portal Mobilidade PIMS, podendo ser contratado através de pacote adicional sob projeto.
- Esta Proposta não contempla a hospedagem e utilização do produto Carol Connect (2C), podendo ser contratado através de pacote adicional sob projeto.
- Esta Proposta não contempla a hospedagem e utilização do produto PIMS Agro Sucroenergético (PIMS Cana), podendo ser contratado através de pacote adicional sob projeto.
- Esta Proposta não contempla a hospedagem e utilização do produto PEP 2.0, podendo ser contratado através de pacote adicional sob projeto.
- Toda a instalação, configuração e manutenção da Infraestrutura do ambiente em Cloud são de responsabilidade do Cloud da Totvs.
- A contratação dos links de comunicação entre os pontos de acesso das aplicações hospedadas e o Datacenter TOTVS deverá ser feita pelo próprio cliente junto à operadora de telecomunicações de sua preferência. As falhas ocorridas neste meio de comunicação não serão computadas para efeito de apuração do indicador de disponibilidade do ambiente;
- O acesso aos softwares TOTVS será através de internet, caso o cliente deseje ter acesso através de um link ponto a ponto, poderá ser contratado através de pacote adicional;
- Os links de comunicação a serem utilizados pelo cliente para comunicação com o Datacenter TOTVS devem atender aos seguintes requisitos: Banda mínima de 18kbps para cada conexão simultânea e com uma latência de rede máxima de 100ms, com exceção para o RM que necessitará de latência máxima de 50ms e banda mínima de 256kbps para cada conexão. O não atendimento de qualquer dos requisitos prejudicará o desempenho e funcionamento dos softwares TOTVS;
- A proposta contempla o backup para o ambiente de produção e não produção dos dados gerados e gerenciados pelos softwares TOTVS incluindo o banco de dados. A política de backup padrão está descrita no quadro de política de backup;
- Caso o cliente deseje utilizar o pacote Microsoft Office e/ou Microsoft Project em conjunto com os softwares TOTVS, será necessário a contratação de pacote adicional e o licenciamento será realizado por usuário nomeado no Active Directory que possuam acesso no ambiente;
- O ERP Datasul será disponibilizado com Libre Office, se necessário a utilização do Microsoft Office, conforme citado acima, poderá ser contratado através de pacote adicional;
- O acesso ao software TOTVS RM será disponibilizado através do próprio client do produto. Caso o cliente deseje acessar o software através de emulador, será necessário a contratação de pacote adicional;
- O acesso ao software TOTVS Datasul será disponibilizado através de emulador/metaframe definido pela TOTVS. Caso o cliente deseje acessar o software através do emulador/metaframe de sua escolha, será necessário a contratação de pacote adicional;
- Usuários de metaframe (TS, Go-Global, entre outros) que permanecerem 30 dias corridos sem utilização serão excluídos sem aviso prévio, podendo ser reativados através de contato com suporte TOTVS, desde que os mesmos tenham sido contratados.
- Toda informação mantida na nuvem da TOTVS é de propriedade da empresa contratante/cliente e, no caso de rescisão, a informação é disponibilizada para o cliente (SFTP) e excluída da nossa base 90 dias corridos após a confirmação de recebimento do backup. Serão excluídos inclusive os arquivos de backup realizados em datas anteriores à rescisão.
- Para a modalidade de Infraestrutura como Serviços (IaaS), onde ocorre a hospedagem de produtos não TOTVS sob a responsabilidade de cliente, o backup segue regra específica, onde o tempo máximo de retenção dos dados é de 30 dias corridos. Caso necessário um maior tempo de retenção, este serviço deverá ser contratado sob projeto.

## TOTVS: Proposta Comercial

\*Para o ERP Datasul, o cliente deverá fornecer todas as licenças Progress;

### NÃO CONTEMPLA NESTA PROPOSTA

- Prestação de outros serviços além daqueles descritos neste documento;
- Gerenciamento de ambientes de terceiros não contemplado nesta proposta é de responsabilidade do cliente;
- Atividades de implantação, desenvolvimento e customização de sistemas;
- Suporte funcional ou de implementação de funcionalidades de produtos TOTVS ou de terceiros não descritos nessa proposta;
- Suporte e atendimento a atividades de microinformática;
- Manutenção de equipamentos do Cliente;
- Utilização de ferramentas que não fazem parte dos processos que suportam os serviços CLOUD;
- Execução de compatibilizadores ou rotinas para migração de versão e/ou release;
- Gerenciamento de Cadastro de Usuários bem como de seus perfis de acesso;
- Depuração de códigos fonte sejam eles padrão ou customizados;
- O licenciamento dos produtos de terceiros, incluindo Citree, Progress, Microsoft Office, não está incluído nessa proposta;
- O licenciamento dos produtos TOTVS não estão incluídos neste serviço, apenas hospedagem em Cloud e serviços diretamente associados;
- O cliente não terá acesso aos servidores que suportam os softwares TOTVS e de terceiros;
- Essa proposta não contempla site backup e em caso de interrupção irreversível no datacenter TOTVS, a TOTVS notificará o cliente e os dados serão disponibilizados em até 24 horas para que o cliente possa recompor sua operação em outro datacenter de sua escolha;
- A proposta não contempla o acesso aos produtos TOTVS através de VPN, caso o cliente deseje ter acesso através de VPN, poderá ser contratado através de pacote adicional;
- Para os novos clientes TOTVS, os softwares serão disponibilizados nas últimas versões homologadas. Só serão hospedadas as versões dos produtos TOTVS que são homologadas e suportadas pelo time do produto TOTVS.
- A arquitetura Cloud não suporta integração do Produto RM com Active Directory (AD) do cliente. O ambiente em Cloud será configurado no AD do Datacenter da Totvs;
- O uso do portal RM só poderá ser feito mediante pacote adicional;
- A proposta contempla integrações através de banco de dados, sendo feita a liberação de usuário com permissão de leitura;
- O serviço de Transmissão de documentos eletrônica tais como como NFE,NFSE,CTE,CCE,MDE,MDFE,NFCE,GNRE,E-SOCIAL é um serviço adicional que deverá ser contratado caso haja interesse do Cliente na utilização desta solução. Em caso da contratação do serviço, o valor é cobrado pelo volume de pacotes de notas fiscais eletrônicas emitidas, conforme proposta comercial. Caso o volume inicial contrato seja excedido, será cobrado o valor adicional por nota emitida;

### RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

- Garantir que somente pessoas autorizadas contatem a equipe CLOUD PRIME;
- Efetuar os pagamentos pactuados, valores, forma e datas, na forma acordada na presente proposta;
- Para o bom andamento dos serviços, o Cliente dos Serviços Gerenciados Prime compromete-se a manter seus produtos TOTVS objeto desta proposta atualizados conforme o ciclo de vida dos produtos;
- O Cliente dos Serviços Gerenciados Prime compromete-se a cumprir o processo de Gestão de Mudanças no ambiente, acordado e documentado entre as partes;
- Caso o Cliente venha a solicitar algum direito de acesso privilegiado no ambiente, isso será objeto de análise e documentação via "Carta de Risco", onde a TOTVS isenta-se dos compromissos de disponibilidade do ambiente;

## TOTVS: Proposta Comercial

- Cabe ao Cliente a responsabilidade de homologar e autorizar a implementação das novas versões dos produtos TOTVS cujos serviços de hospedagem e gestão são objeto desta proposta;
- Indisponibilidades causadas por customizações ou parametrizações de sistema realizadas pelo Cliente dos Serviços Gerenciados Prime isentarão a TOTVS de qualquer responsabilidade

### Modalidade da infraestrutura

Os serviços constantes desta proposta serão hospedados e gerenciados de acordo com o escopo desta proposta.

Principais Características Prime
Disponibilidade mínima de ambiente de 99% e hospedagem no Datacenter TOTVS

O quadro abaixo resume as características principais das modalidades de atendimento de suporte para infraestrutura:

Principais Características Padrão
Atendimento telefônico e eletrônico (via web) disponível 24 horas por dia, 07 dias por semana

As condições específicas da modalidade proposta podem ser encontradas no documento "SLA – Nível de Serviço Acordado", fornecido pela TOTVS S/A.

### 1.2 - Valores e Condições de Pagamento

### 1.3 - Instalação e Disponibilização de Ambiente:

Serviço	Cond. Pagamento	1º Vencimento	Quantidade	Moeda	Valor unitário	Subtotal
SETUP	A VISTA	24/08/2022	1.00	R\$	23.898,00	23.898,00
<b>TOTAL SEM IMPOSTOS (R\$):</b>						<b>23.898,00</b>
<b>TOTAL COM IMPOSTOS (R\$):</b>						<b>28.671,86</b>

Refere-se aos serviços de instalação e configuração dos serviços contratados no ambiente Cloud Computing TOTVS

### 1.4 - Cobrança Mensal de Serviços Cloud Computing:

Serviço	Cond. Pagamento	1º Vencimento	Quantidade	Moeda	Valor unitário	Subtotal
CLOUD CORPORATE 36M	Mensal	24/08/2022	1.00	R\$	24.385,64	24.385,64
<b>TOTAL SEM IMPOSTOS (R\$):</b>						<b>24.385,64</b>
<b>TOTAL COM IMPOSTOS (R\$):</b>						<b>29.256,91</b>

Refere-se à tarifação pelo uso dos serviços disponibilizados, com cobrança mensal.

### 1.5 - Negociação Específica:

Alterações, definidas em comum acordo entre as partes, nas condições gerais estipuladas:

**Os valores da presente proposta estão com impostos**

2 - Detalhamento Técnico:

<p>Este documento tem apenas a finalidade de detalhar os serviços contratados pelo cliente. Quaisquer informações sobre condições comerciais não serão consideradas neste campo.</p>
<p>Migração de On-Premise para TOTVS Cloud                  03 Ambientes para o RM (Produção, Teste e Homologação)                  200 Conexões Simultâneas para o ambiente de Produção do RM                  05 Conexões Simultâneas para o ambiente de Teste do RM                  05 Conexões Simultâneas para o ambiente de Homologação do RM                  03 Ambientes para o Portal (Produção, Teste e Homologação)                  600 usuários, sendo considerado 30% para Conexões Simultâneas ao ambiente de Produção do Portal                  05 Conexões Simultâneas para o ambiente de Teste do Portal                  05 Conexões Simultâneas para o ambiente de Homologação do Portal                  Ambiente de Produção com Redundância (Camada de Aplicação e Banco de Dados)                  Ambiente de Não Produção sem Redundância (Camada de Aplicação e Banco de Dados)                  600GB de armazenamento para o Banco de Dados do RM de Produção                  600GB de armazenamento para o Banco de Dados do RM de Redundância                  600GB de armazenamento para o Banco de Dados do RM de Teste                  600GB de armazenamento para o Banco de Dados do RM de Homologação                  Licenciamento Oracle Enterprise                  200 Licenças GoGlobal (Acesso ao RM)                  Nuvem Dedicada (VLANs Exclusivas)                  Contempla integrações via Arquivos e Webservice                  Disponibilidade de 99% para a Aplicação de Produção                  Backup para todos os Ambientes (Camada de Aplicação e Banco de Dados)</p> <p>VPN Site-to-Site para 01 Localidade                  O cliente deverá realizar NAT alterando a sua rede de origem para um IP /32 dentro do range 172.22.4.0/24 que a Totvs reservará após aprovação comercial.</p> <p>Acesso e Integração no Banco de dados com permissão conforme abaixo, mediante assinatura do termo de responsabilidade e Ip fixo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Funcionalidades estruturais</li> <li>criação de JOBS</li> <li>criação e alteração de VIEW</li> <li>criação e alteração de PROCEDURES</li> <li>criação e alteração de SEQUENCE</li> <li>criação e alteração de TRIGGER</li> <li>criação e alteração de PACKAGE e PACKAGE BODY</li> <li>criação e alteração FUNCTIONS</li> <li>criação e alteração TABELAS e INDICES</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Comandos que são utilizados no usuário RM</li> <li>SELECT</li> <li>INSERT</li> <li>UPDATE</li> <li>DELETE</li> <li>GRANT</li> <li>REVOKE</li> <li>EXECUTE</li> </ul>

Este documento é de propriedade da TOTVS. Todos os direitos reservados. ©

Este documento é de propriedade da TOTVS. Todos os direitos reservados. ©

Este documento é de propriedade da TOTVS. Todos os direitos reservados. ©

## TOTVS: Proposta Comercial

• Comandos que são utilizados nos demais usuários

ALTER  
CREATE  
MERGE  
DROP  
TRUNCATE  
GRANT  
REVOKE  
EXECUTE

• Função fórmula visual - EXECUTESQL

A TOTVS Cloud possui uma política de backup automática (**Políticas de Backup**), entretanto quando for necessário, pode ser registrado uma solicitação através do Portal TOTVS para ser executado de forma manual o backup de forma manual;

As demandas críticas para operação do CONTRATANTE pode ser compartilhadas com o Engenheiro Cloud na reunião de kickoff para o seu conhecimento dos eventuais processos que ocorrem de forma frequente e são cruciais;

### 3 - Condições Gerais

#### 3.1 - Faturamento

- a. **Local de Faturamento:** Os valores referentes à Adesão TOTVS e à CDU, devidos à vista ou não, conforme pactuados nesta Proposta, e SMS e, devidos mensalmente, serão faturados pela TOTVS Matriz, e/ou por suas filiais abaixo listadas, considerando o local da prestação dos serviços contratados e o estabelecido na legislação competente:

- ✓ Belo Horizonte 1: TOTVS S/A, CNPJ 53.113.791/0012-85, Av. Raja Gabaglia, 2664 – 2º andar, Estoril, Belo Horizonte (MG)
- ✓ Belo Horizonte 2: TOTVS BRASILIA SOFTWARE LTDA, CNPJ 07.577.599/0002-50, Av. Cristiano Machado, 1.682 – sala 201, Cidade Nova, Belo Horizonte (MG)
- ✓ Goiânia: TOTVS BRASILIA SOFTWARE LTDA, CNPJ 07.577.599/0002-51, Rua 135, 419, Setor Marista, Goiânia (GO)
- ✓ Joinville 1: TOTVS S/A, CNPJ 53.113.791/0006-37, Rua XV de Novembro, 3950, Joinville (SC)
- ✓ Joinville 2: TOTVS S/A, CNPJ 53.113.791/0017-90, Av. Santos Dumont, 831 – 1º andar, Bom Retiro, Joinville (SC)

Os valores descritos na Proposta são líquidos e deverão ser acrescidos de todos os encargos fiscais e tributários incidentes, que serão arcados pelo Cliente. As retenções de responsabilidade do Cliente devem ser realizadas por esse, conforme legislação fiscal vigente. Para verificação dos encargos moratórios e critérios de reajuste, verificar Termos Gerais de Contratação TOTVS, no link mencionado no item "Termo de aceite ao Contrato" abaixo. Os valores recorrentes serão reajustados em periodicidade anual ou menor, nos limites da legislação, de acordo com a variação positiva do IPCA/IBGE, tendo por base a data de contratação.

**3.2 - Contratação Eletrônica:** As Partes, inclusive suas testemunhas, reconhecem a forma de contratação por meios eletrônicos como válida e plenamente eficaz, ainda que seja estabelecida com assinatura eletrônica ou certificação fora dos padrões ICP-BRASIL, conforme disposto pelo §2º, art. 10 da Medida Provisória nº 2.200/2001 em vigor no Brasil.

O Cliente, desde já, concorda que a utilização dos Softwares, Serviços, Customizações ou APPs da TOTVS, bem como o pagamento de qualquer parcela referente a tais produtos ou serviços pressupõe a aceitação tácita de todos os termos e condições constantes nesse Contrato e formaliza a relação contratual que vigorará entre as partes.

#### 3.3 - Demais Considerações

- a. Fica certo e ajustado entre as Partes e aceito pelo CLIENTE que o consumo excedente de Cloud, realizado pelo CLIENTE e apurado pela TOTVS, será devido nos termos e condições do presente instrumento.

## TOTVS: Proposta Comercial

- b. Diariamente o CLIENTE poderá consultar os recursos de Cloud, contratados e consumidos, por meio dos canais oficiais da TOTVS (T-Cloud - <https://tcloud.totvs.com.br/>), proporcionando assim clareza e transparência com relação ao seu consumo diário.
- c. Os eventuais consumos excedentes serão cobrados com base na Tabela de Preços vigente na ocasião da cobrança, que podem ser consultadas através do link: <https://tdn.totvs.com/display/OfertasTOTVS/ExcedenteCloud>.
- d. Nos meses em que for apurado pela TOTVS um consumo excedente de um recurso de Cloud, a TOTVS comunicará previamente ao CLIENTE, por meio das fontes de contatos oficiais, sobre referido consumo excedente, bem como da respectiva cobrança. Sendo assim, é de responsabilidade do CLIENTE manter seus dados e e-mail devidamente atualizados.
- e. A apuração do excedente de Cloud terá como base o último dia do mês.
- f. O conteúdo desta proposta comercial é resultado de esforços da TOTVS para oferecer ao mercado as soluções mais completas em gestão de negócios, relacionamentos e resultados. Para que possamos manter total integridade em nosso relacionamento comercial, solicitamos que esta proposta comercial não seja reproduzida ou divulgada a terceiros, em parte ou em sua totalidade, incluindo seus anexos, por quaisquer meios, sem a autorização formal da TOTVS.
- g. Os serviços Mensais serão cobrados conforme data de vencimento mencionado no item "Valores e Condições de Pagamento" após a assinatura desta proposta comercial e seu pagamento não tem nenhum vínculo com o início ou término dos serviços de Implantação dos produtos TOTVS e/ou outras aplicações.
- h. Serão emitidas faturas e gerado boleto para pagamento em cobrança bancária.
- i. Toda informação mantida no Datacenter TOTVS é de propriedade da empresa contratante/cliente e, no caso de rescisão, a informação é disponibilizada para o cliente (CD, HD ou o meio que o cliente solicitar) e excluída da nossa base assim que estiver em operação na nova base.
- j. O prazo deste contrato é de 24M (vinte e quatro meses) ou 36M (trinta e seis).
- k. **Lei anticorrupção:** A TOTVS, no desempenho das atividades objeto deste Contrato, compromete-se, por si e pelas demais pessoas aqui referidas, perante o CLIENTE, a abster-se das seguintes práticas: (i) efetuar qualquer pagamento ilegal a Autoridade Governamental, funcionário público, partido político ou candidato a cargo político; (ii) praticar qualquer ato de suborno, pagamento por influência, propina ou outro pagamento ilegal ou de natureza semelhante ou comparável, a qualquer pessoa ou entidade pública, independentemente da forma, em dinheiro, bens ou serviços em seu nome ou em nome do CLIENTE; (iii) efetuar qualquer pagamento a administrador, funcionário ou colaborador do CLIENTE, para obter tratamento favorável nos seus negócios ou concessões privilegiadas; (iv) praticar ato que possa constituir uma violação à legislação aplicável, incluindo a Lei 12.846/2013, e, no que forem aplicáveis, os seguintes tratados internacionais: a Convenção Interamericana Contra a Corrupção (Convenção da OEA), a Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção (Convenção das Nações Unidas), e a Convenção sobre o Combate da Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais (Convenção da OCDE). O CLIENTE (i) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que agem em nome do CLIENTE, direta ou indiretamente, estar ciente dos dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013; (ii) se obriga a tomar todas as providências para fazer com que seus administradores, funcionários e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei nº 12.846/2013.
- l. A validade desta proposta é de 30(trinta) dias corridos a partir da data e emissão.
- m. O cliente de Hosting Cloud pode cancelar os Serviços de Cloud imotivadamente, a qualquer tempo, mediante notificação prévia por escrito de 90 (noventa) dias e pagamento, pelo Cliente a TOTVS, de multa equivalente a 50% do total das mensalidades remanescentes até o término do prazo de vigência.

**4 - Documentos aplicáveis e ciência prévia:** O Cliente declara ter lido e estar de acordo com as disposições de todos os documentos abaixo listados e que integrarão essa Proposta. As definições estabelecidas nos Termos Gerais de Contratação TOTVS e nos demais documentos que integram o Contrato terão o mesmo significado nesta Proposta, cabendo ao Cliente providenciar sua própria cópia destas disposições no momento da assinatura através dos links disponíveis, caso tenha interesse em manter uma via física das mesmas. A presente contratação é totalmente eletrônica, em conformidade com o disposto na cláusula "Contratação Eletrônica" acima.

São Paulo, 07 de Julho de 2022.

- **Termos Gerais de Contratação TOTVS:** para verificar o conteúdo integral deste documento, acesse o site: <https://info.totvs.com/hubfs/2022-Termos-Gerais-de-Contratacao-TOTVS-n-1.609.407.pdf>





- **Condições Específicas de Uso de Software:** para verificar o conteúdo integral deste documento, acesse o site: <https://info.totvs.com/hubfs/2022-Anexo-Condicoes-Especificas-de-Uso-do-Software-n-1.609.406.pdf>


**ANEXO I – Plug-ins de Monitoramento Padrão**
**Plug-ins de S.O, redes e outros**

Monitoramento S.O. Windows	
Windows	Configurados por meio da instalação do cliente/agente de monitoramento e SNMP
Uptime	Verifica o Uptime do sistema
Uso de CPU	Verifica as médias de consumo do processador
Uso de Memória	Verifica a utilização da memória
Ocupação do Disco	Verifica a ocupação dos discos
Contadores Windows	Realiza a leitura dos diversos contadores de desempenho
Processos Windows	Verifica o status de execução de processos
Serviços Windows	Verifica o status de execução dos serviços
Monitoramento S.O. Linux/Unix	
Linux	Configurados por meio da instalação do cliente/agente de monitoramento e SNMP
Uso de CPU	Verifica as médias de consumo do processador
Uso de Memória	Verifica a utilização da memória

## TOTVS: Proposta Comercial

Ocupação/IO do Disco	Verifica a ocupação dos discos
Daemons Linux	Verifica o status de execução dos daemons
Uptime	Verifica o Uptime do sistema
Systat	Dados do sistema
Backup	Rotinas de Backup do S.O

### Plug-ins de Produtos

Monitoramento DATASUL	
COMPONENTES	Configurados por meio de client
JBOSS	Monitora serviços JBOSS Datasul
Citrix/TS	Monitoramento do serviço de acesso Remoto Citrix ou TS caso necessário
Apache Balancer	Monitoramento do balanceador de acesso ao JBOSS via apache
AppServer	Monitoramento dos agentes de APPServer
Integradores EAI	Monitoramento das daemons de integração DATASUL

Monitoramento DATASUL RPW	
RPW	Configurados por meio de client
Processos em Fila	Verifica se tem algum pedido em execução há mais de X horas
Status	Verifica se o status do RPW está como ATIVO no BD
Processo RPW	Monitora se o processo do S.O. está no ar

Monitoramento FLUIG	
FLUIG	Configurados por meio da instalação do cliente/agente de monitoramento e SNMP
Serviços do S.O.	Monitora serviços do S.O. Relacionados ao Sistema
Banco de Dados	Monitora indicadores do Banco de dados do Fluig
Indexador	Monitora serviço indexador do FLUIG e contingência
File Server	Monitora Repositório de arquivos do FLUIG
Front WEB	Realiza monitoramento da página inicial do FLUIG para analisar disponibilidade HTTP e do portal de LOGIN

Monitoramento PROTHEUS	
PROTHEUS	Configurados por meio da instalação do cliente/agente de monitoramento e SNMP
Serviços do S.O.	Monitora serviços do S.O. Relacionados ao Sistema
Banco de Dados	Monitora Indicadores do Banco de dados do Protheus
Ctree	Monitora o serviço do Ctree e arquivos sx's sobre crescimento
TSS	Monitora serviço de Nfe / Notas paradas / Filas etc.
File Server	Monitora Repositório de arquivos do PROTHEUS

## TOTVS: Proposta Comercial

SLAVES	Monitora os serviços de SLAVE do PROTHEUS
MASTER e BALANCE	Monitora os serviços de MASTER e BALANCE do PROTHEUS
DB Access	Monitora serviço de interface com banco de dados
Cluster / Balance NLB	Realiza monitoramento da estrutura de contingência do produto para APP / BANCO

### ANEXO II – Catálogo de Serviços e Prazos de Atendimento

Catálogo de Serviços	Categoria	Tempo de Solução (h)					
		P	B	M	A	C	
Produto Acesso	Rotina						
	Usuário com Problema de Acesso	Suporte/Erro	-	16	8	4	2
	Novo Acesso TS/Citrix/FTP	Suporte	36				
Desempenho	Desconectar Usuário	Suporte	-	16	8	4	2
	Baixo Desempenho	Baixo Desempenho	-	24	16	8	4
Atualização	Promover RPO para Produção	Suporte	-	24	16	8	4
	Atualizar Arquivo de Licença	Suporte	36				
	Atualizar/Migrar Versão Sistema	Suporte	36				
	Atualizar Ambiente Teste	Suporte	-	50	30	16	8
Backup	Efetuar Backup sob Demanda (*)	Suporte	-	8			
	Restaurar Backup sob Demanda (*)	Suporte	-	50	30	16	8
Suporte	Suporte TSS NFE/CTE	Suporte/Erro	-	40	20	4	2
	Parar/Reiniciar/Desabilitar Serviço	Suporte/Erro	-	40	20	4	2
	Suporte Aplicações e Portais	Suporte/Erro	-	40	20	4	2
	Suporte Banco de Dados	Suporte/Erro	-	40	20	4	2
	Suporte Aplicações de Terceiros (**)	Suporte/Erro	-	40	20	4	2
Agendamento	Execução de Rotina	Suporte	36				
Disponibilidade	Indisponibilidade Sistema	Indisponibilidade	-	20	10	4	2
Requisição de Informação	Disponibilizar Informações/Logs	Suporte/Duvida	-	36	24	16	4

Legenda:

P – Atividade Programada, B – Severidade Baixa, M – Severidade Média, A – Severidade Alta, C – Severidade Crítica

### ANEXO III – Matriz de Responsabilidades RACI

CATEGORIA	ATIVIDADES	CLOUD PRIME	CLIENTE

## TOTVS: Proposta Comercial

REDE	Contratar e administrar o link de comunicação entre rede do Cliente e TOTVS	C/I	R/A
	Solicitar a criação de rotas e liberações de acesso por parte da Operadora	C/I	A/I/R
	Solicitar a criação de rotas e liberações de acesso por parte do DC.TOTVS	R/C	A/I
	Realizar análise técnica do ambiente de rede do cliente e enlace com a TOTVS	R/C	R/A/C/I
	Realizar análise técnica do ambiente de rede interna do DC TOTVS	R/A	C/I
SERVER	Disponibilizar servidores físicos ou virtuais conforme projeto / contrato	R/A	C/I
	Disponibilizar armazenamento para atendimento aos servidores do cliente	R/A	C/I
	Administrar e configurar o sistema operacional do servidor	R/A	C/I
BACKUP	Definir estratégia e objetos do backup	R/A	C/I
	Executar e monitorar as rotinas de backup	R/A/C	I
	Armazenar as imagens de backup	R/A/C	I
	Disponibilizar as imagens de backup mediante chamado	R	A/C/I
	Restaurar o backup mediante imagem disponibilizada	R/A	C/I
APLICAÇÃO	Prover licenciamento dos produtos TOTVS e/ou demais produtos não contemplados no contrato CLOUD	I	R/A/C
	Realizar instalação, configuração e administração do banco de dados contratado	R/A	C/I
	Instalar e configurar os aplicativos TOTVS e produtos contemplados no contrato CLOUD	R/A	C/I
	Prover acesso aos diretórios do servidor através de FTP para consulta e configuração de arquivos do sistema	R/A	C/I
	Efetuar abertura e acompanhamento de chamados pelos canais oficiais para atendimento das demandas de Infraestrutura	C/I	R/A
	Atendimento às demandas de Infraestrutura via chamado	R/A	C/I
	Efetuar abertura e acompanhamento de chamados pelos canais oficiais para atendimento das demandas de Arquitetura de Ambiente	C/I	R/A
	Atendimento às demandas de Arquitetura de Ambiente via chamado	R/A	C/I
	Efetuar abertura e acompanhamento de chamados pelos canais oficiais para atendimento das demandas referentes ao Produto RM	C/I	R/A
	Atendimento às demandas de Suporte ao Produto RM via chamado	C/I	C/I
	Analisar a necessidade de atualizações do sistema de acordo com suas regras de negócio mediante liberações realizadas pelo time de produto	C/I	A/R
	Efetuar atualizações de (BUILD - Biblioteca, Apps, patches, específicos e repositório de objetos) mediante abertura de chamado	R/C	A/I
	Realizar manutenção nos arquivos de configuração da aplicação mediante abertura de chamado	R/C	A/C/I
	Efetuar cópia do ambiente de Produção para ambientes "não produção" mediante abertura de chamado	R/C	A/I
	Definir as versões dos componentes para atualização de versão	C/I	A/R
	Preparar ambiente para execução de atualização de versão mediante chamado	R/C	A/I
	Executar as rotinas de atualização de versão ou release, mesmo que incremental	C/I	R/A
	MONIT.	Definir parâmetros e estratégia de Monitoramento	R/A
Realizar monitoramento de hardware 24x7 com gestão dos eventos		R/A/C	I

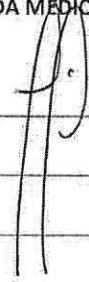
## TOTVS: Proposta Comercial

	Realizar monitoramento de software 24x7 com gestão dos eventos	R/A/C	I
	Disponibilizar relatórios de monitoramento	R/A	C/I
<b>IMPLANTAÇÃO</b>	Realizar a implantação dos sistemas contratados	I	R/A/C
	Implantar e configurar as rotinas e processos sistêmicos	I	R/A/C
	Realizar a digitação e validação de informações, operações e processos sistêmicos	I	R/A/C
	Realizar desenvolvimentos específicos e prover suporte às funcionalidades dos produtos TOTVS	I	R/A/C
	Efetuar a guarda e controle de versão de programas específicos	I	R/A/C/I
	Gerenciar o dicionário de dados bem como ajustar os campos do sistema para necessidade específica	I	R/A/C
	Configurar perfis de acesso e menus de usuários	I	R/A/C

LEGENDA	
<b>R</b>	Responsible - Responsável por Executar a Atividade
<b>A</b>	Accountable - Autoridade, quem deve responder pela Atividade
<b>C</b>	Consult - Consultado, quem deve ser consultado e participar da decisão ou atividade no momento que for executada
<b>I</b>	Inform - Informado, quem deve receber a informação de que uma atividade foi executada

# TOTVS: Proposta Comercial

## ASSINATURAS DOS REPRESENTANTES LEGAIS

PELO CLIENTE SPDM ASSOCIACAO PAULISTA PARA O DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA,	TOTVS S/A
Ass.: 	Ass.:
Nome:	Nome:
Cargo:	Cargo:
CPF:	CPF:
Ass.:	Ass.:
Nome.:	Nome.:
Cargo:	Cargo:
CPF:	CPF:

## TESTEMUNHAS

Ass.:	Ass.:
Nome:	Nome:
Cargo:	Cargo:
CPF:	CPF:

Obrigado por escolher a TOTVS! Ao adquirir as nossas soluções você também apoia o IOS – Instituto da Oportunidade Social, uma Organização Social que, desde 1998, transforma a vida de milhares de jovens e pessoas com deficiência por meio da capacitação gratuita em tecnologia e apoio no acesso ao mercado de trabalho. Apresente o IOS para o RH da sua empresa! O IOS indica gratuitamente seus alunos para atuarem em empresas do ecossistema TOTVS, potencializando os programas de Aprendizagem e Diversidade dos seus parceiros. Acesse [www.ios.org.br](http://www.ios.org.br) e conheça mais sobre os resultados da causa social mantida pela TOTVS e veja como colaborar com os projetos desenvolvidos pelo Instituto.