



×

Proposta Nº: [NÚMERO DA PROPOSTA]  
Cliente: [CÓDIGO T + NOME DO CLIENTE]  
Gerente Responsável: [NOME COMPLETO DO GERENTE]  
Executivo de AR: [CÓDIGO T + NOME DO EXECUTIVO]  
Sales Specialist Cloud: [CÓDIGO T + NOME DO ESPECIALISTA]  
Data de emissão: [DD/MM/AAAA]  
Oportunidade de venda: [CÓDIGO DA OPORTUNIDADE]  
Unidade TOTVS: [CÓDIGO + NOME DA UNIDADE]

## CLOUD COMPUTING





# Proposta Comercial TOTVS



**TOTVS:** TOTVS S.A, com sede na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo na Avenida Braz Leme, 1000, CEP 02511-000, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 53.113.791/0001-22, neste ato representada de acordo com seu Estatuto Social, doravante denominada "**TOTVS**".

**CLIENTE :** , com sede na cidade de , Estado de , na , CEP , inscrita no CNPJ/MF sob o nº , neste ato representada de acordo com seu Estatuto/Contrato Social.



## 1. CLOUD COMPUTING

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.

### 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 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.

### 1.2. Escopo da TOTVS Cloud

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

| NOME DA OFERTA   | DESCRIÇÃO DO ITEM    |
|------------------|----------------------|
| [NOME DA OFERTA] | [DESCRIÇÃO COMPLETA] |
| [NOME DA OFERTA] | [DESCRIÇÃO COMPLETA] |
| [NOME DA OFERTA] | [DESCRIÇÃO COMPLETA] |
| [NOME DA OFERTA] | [DESCRIÇÃO COMPLETA] |

#### Apresentação da Oferta

| NOME DA OFERTA   | ESCOPO TÉCNICO DA OFERTA   |
|------------------|--|
| [NOME DA OFERTA] | [APRESENTAÇÃO DA OFERTA] Obs.: Os PNs que tiverem a mesma oferta não devem ter o |



escopo duplicado

## 1.2.1. Backup

| Tipo        | Retenção            | Frequência        | Armazenamento                | Archive em Cloud    |
|-------------|---------------------|-------------------|------------------------------|---------------------|
| Full        | Duração do Contrato | 1º Backup         | Storage do datacenter Backup | A partir do 32º dia |
| Incremental | 30 dias             | 1 vez por dia     | Storage do datacenter Backup | Não se aplica       |
| Incremental | 1 Ano               | Último dia do mês | Storage do datacenter Backup | A partir do 32º dia |
| Incremental | 5 Anos              | Último dia do mês | Storage do datacenter Backup | A partir do 32º dia |

A política acima aplica-se às categorias abaixo:

- Snapshot de Máquina Virtual: Cópia da Máquina Virtual executada diretamente do Virtualizador para o Sistema de Backup;
- Filesystem Aplicação (Fileset): Conjunto de arquivos e diretórios em sistemas Linux e Windows especificados pelo time de arquitetura do produto, como Protheus, RM, Fluig, Datasul e outros;
- Banco de Dados Microsoft SQL Server (Base de Dados): Utilizado em banco de dados Microsoft SQL Server em Single Instance, Cluster Failover Availability Group (AG);
- Banco de Dados Oracle e MySQL (Volume Gerenciado): Ponto de montagem do banco de dados gerenciado pelo Sistema de Backup e apresentado ao Sistema Operacional do servidor cliente;

Política de Backup de Log de Banco de Dados:

| Tipo        | Retenção | Frequência     | Armazenamento                | Archive em Cloud |
|-------------|----------|----------------|------------------------------|------------------|
| Log Backup* | 7 dias   | A cada 4 horas | Storage do datacenter Backup | Não se aplica    |

A política acima aplica-se à categoria abaixo:

- Banco de Dados Microsoft SQL Server - Servidores de Produção (LOG)

Banco de Dados de teste e homologação não possuem backup de Log.

Política de Backup para ambientes de Homologação e Desenvolvimento:

- A retenção do backup de ambientes de homologação e desenvolvimento tem por padrão o período de retenção de 7 dias.

## 1.2.2. 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 às 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 Scalation List que será disponibilizado ao Cliente.



# Proposta Comercial TOTVS



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

- Canal de Suporte
  - As solicitações de suporte devem ser encaminhadas à central de suporte, por meio de um registro de chamado no PORTAL DE CLIENTES TOTVS.
- Canal de Suporte Emergencial
  - As solicitações de suporte emergencial devem ser encaminhadas por meio do Scalation List que será disponibilizado ao Cliente, para maior agilidade na resolução do incidente.

## 1.2.3. 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.

## 1.2.4. 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:<br>- 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:

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

Sendo que:

- 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 está 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;



# Proposta Comercial TOTVS



- 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 à apuração do indicador 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 (%)

## 1.2.5. 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 CRÍTICA, 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% afetará 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.



# Proposta Comercial TOTVS



| 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<br>8:00hs as 18:00hs | Horário comercial<br>8:00hs as 18:00hs |
| BAIXA       | 75%                       | 5%                  | Horário comercial<br>8:00hs as 18:00hs | Horário comercial<br>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 apresentado 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          |
| 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.

## 1.2.6. 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.

### 1.2.7. 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.

### 1.2.8. 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

### 1.2.9. 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;



# Proposta Comercial TOTVS



- 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.

## 1.2.10. 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.

## 1.2.11. 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.

## 1.2.12. Acordo de Nível de Serviços

O Acordo de Nível de Serviço, (ANS, ou, em inglês, SLA Service Level Agreement) – especifica, 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

## 1.2.13. Prazo de Entrega

O prazo de ativação de ambientes TOTVS Cloud Prime é de até 40 dias úteis após primeiro contato registrado da equipe técnica da TOTVS Cloud com o Cliente, com a premissa de prévia assinatura desta proposta. Para casos de migração, o prazo será definido formalmente entre o cliente e o gerente de projetos, após a etapa de planejamento da migração e será iniciado após a etapa de ativação do ambiente em Cloud.

## 1.2.14. 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.

## 1.2.15. 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:

- ✓ % 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



# Proposta Comercial TOTVS



- ✓ 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.

### 1.3. Premissas, Exclusões e Considerações

Ao assinar esta proposta, o CLIENTE está ciente e concorda com os seguintes pontos:

#### 1.3.1. Premissas e Considerações Gerais

- 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;
- A critério da TOTVS, a hospedagem poderá ser realizada em estrutura de Datacenter TOTVS ou de Terceiros Homologados TOTVS;
- As atualizações dos produtos TOTVS será realizada somente sob demanda do cliente;
- Todos os softwares de terceiros necessários para o funcionamento das soluções TOTVS serão definidos pela TOTVS. Caso o cliente necessite determinar o software de terceiros, poderá ser contratado através de pacote adicional;
- Toda a instalação, configuração e manutenção da Infraestrutura do ambiente em Cloud são de responsabilidade do Cloud da Totvs;
- Caso seja necessária a ativação de MPLS, a mesma só será disponibilizada mediante sua contratação prévia conforme descrito na seção de itens contratados;
- 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;



# Proposta Comercial TOTVS



- 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;
- 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 o ERP Datasul, o cliente deverá fornecer todas as licenças Progress;

## 1.3.2. Exclusões

- Prestação de outros serviços além daqueles descritos neste documento;
- 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 Ctree e Progress, não estão incluídos 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;
- Esta Proposta não contempla a hospedagem e utilização do produto TOTVS Agro Bioenergia;
- Esta Proposta não contempla a hospedagem e utilização do produto TOTVS Agro Beneficiamento;
- Esta Proposta não contempla a hospedagem e utilização do recurso T-Reports, podendo ser contratado através de pacote adicional;
- A proposta contempla integrações através de banco de dados, sendo feita a liberação de usuário com permissão de leitura;
- Serviço de Transmissão de documentos eletrônicos 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.



# Proposta Comercial TOTVS



## 1.4. 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;
- 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

## 1.5. Detalhamento Técnico – Condições específicas

O Software será fornecido e atenderá o escopo exposto de acordo com os links abaixo ("Documentação"):

| Linha de Produto | Link para a Documentação  |
|------------------|---|
| Protheus         | <a href="https://tdn.totvs.com/display/OfertasTOTVS/Protheus+Prime">https://tdn.totvs.com/display/OfertasTOTVS/Protheus+Prime</a> |
| RM               | <a href="https://tdn.totvs.com/display/OfertasTOTVS/RM+Prime">https://tdn.totvs.com/display/OfertasTOTVS/RM+Prime</a>             |
| Fluig            | <a href="https://tdn.totvs.com/display/OfertasTOTVS/Fluig+Prime">https://tdn.totvs.com/display/OfertasTOTVS/Fluig+Prime</a>       |
| Datasul          | <a href="https://tdn.totvs.com/display/OfertasTOTVS/Datasul+Prime">https://tdn.totvs.com/display/OfertasTOTVS/Datasul+Prime</a>   |
| Logix            | <a href="https://tdn.totvs.com/display/OfertasTOTVS/Logix+Prime">https://tdn.totvs.com/display/OfertasTOTVS/Logix+Prime</a>       |
| PIMS MC          | <a href="https://tdn.totvs.com/display/OfertasTOTVS/PIMS+MC+Prime">https://tdn.totvs.com/display/OfertasTOTVS/PIMS+MC+Prime</a>   |

## 2. CONDIÇÕES GERAIS

### 2.1. Faturamento

Local de Faturamento: Os valores referentes à Adesão TOTVS e à CDU, devidos à vista ou não, conforme pactuados nesta Proposta, e SMSe, 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:

- Matriz: TOTVS S/A, CNPJ 53.113.791/0001-22, Av. Braz Leme, 1.000, Casa Verde, São Paulo (SP)
- 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 Tecnologia em Software de Gestão Ltda, CNPJ 07.577.599/0002-50, Av. Cristiano Machado, 1.682 – sala 201, Cidade Nova, Belo Horizonte (MG)
- Goiânia: TOTVS Tecnologia em Software de Gestão Ltda, CNPJ 07.577.599/0005-01, 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)
- Cianorte: TOTVS S/A, CNPJ: 53.113.791/0031-48, Av. Brasil, 2185, Bairro Residencial Alpha Club Cianorte (PR)



## 2.2. Impostos

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 os 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.

## 2.3. 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 deste Contrato e formaliza a relação contratual que vigorará entre as partes.

## 2.4. Serviços Complementares de Software (SCS)

Serviços complementares de software, os quais compreendem, dentre outros, os Serviços de Implantação, Suporte Local, Fábrica de Software e Treinamento não fazem parte do escopo desta Proposta e serão objeto de proposta em separado.

## 2.5. Vigência

A vigência desta Proposta é de 36 meses exceto quando discriminado prazo diferente no quadro "Negociação Específica".

## 2.6. Upgrades e Downgrades

O Cliente pode optar pela contratação de uma ou mais Soluções de acordo com a sua necessidade. Mediante aceitação desta Proposta, o Cliente contrata as ofertas aqui indicadas, podendo realizar upgrades e downgrades das ofertas contratadas nos termos do ANEXO - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE USO DO SOFTWARE.

Para adquirir novas Soluções é necessária uma nova formalização da contratação pelo Cliente. O cancelamento de alguma Solução "downgrades" não exigem confecção de nova proposta comercial e deverá respeitar as regras contratuais celebradas entre Cliente e TOTVS.

## 2.7. 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.

## 2.8. Demais Considerações

- 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;
- Para os produtos e recursos já disponibilizados no Dashboard de consumo do T-Cloud, 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;
- 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>;
- Nos períodos 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;
- A apuração do excedente de Cloud são realizadas com diferentes métricas, de acordo com a linha de produto utilizada, e está detalhada na e a base de apuração de cada produto está descrita na seção "1.5 Detalhamento Técnico – Condições específicas";
- 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.
- 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.
- Serão emitidas faturas e gerado boleto para pagamento em cobrança bancária.
- A validade desta proposta é de 30(trinta) dias corridos a partir da data de emissão.
- 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 à TOTVS, de multa equivalente a 50% do total mensalidades remanescentes até o término do prazo de vigência.



### 3. VALORES E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Mediante aceitação desta Proposta, o Cliente contrata as Assinaturas Complementares indicadas em 'Valores e Condições de Pagamento', podendo realizar upgrades e downgrades das Assinaturas Complementares contratadas nos termos do Contrato ou nas cláusulas de Condições Específicas quando aplicáveis.

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.

#### 3.1. Instalação e Disponibilização de Ambiente

| Valores e condições de pagamento |                       |               |     |               |                |       |
|----------------------------------|-----------------------|---------------|-----|---------------|----------------|-------|
| Serviço                          | Condição de Pagamento | Periodicidade | Qtd | 1º Vencimento | Valor Unitário | TOTAL |
| [DESCRIÇÃO COMPLETA]             |                       |               |     |               |                |       |
| <b>Total (R\$)</b>               |                       |               |     |               |                |       |

#### 3.2. Cobrança Mensal de Serviços Cloud Computing

| Valores e condições de pagamento |                       |               |     |               |                |       |
|----------------------------------|-----------------------|---------------|-----|---------------|----------------|-------|
| Serviço                          | Condição de Pagamento | Periodicidade | Qtd | 1º Vencimento | Valor Unitário | TOTAL |
| [DESCRIÇÃO COMPLETA]             |                       |               |     |               |                |       |
| <b>Total (R\$)</b>               |                       |               |     |               |                |       |





## 4. TERMO DE ACEITE AO CONTRATO

### 4.1. 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.

- 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>



São Paulo, 21 de Junho de 2022.



# Proposta Comercial TOTVS



## ASSINATURAS DOS REPRESENTANTES LEGAIS

### PELO CLIENTE ,

Ass.: \_\_\_\_\_

Nome:.....

Cargo:.....

CPF:.....

Ass.: \_\_\_\_\_

Nome:.....

Cargo:.....

CPF:.....

### TOTVS

Ass.: \_\_\_\_\_

Nome:.....

Cargo:.....

CPF:.....

Ass.: \_\_\_\_\_

Nome:.....

Cargo:.....

CPF:.....

## TESTEMUNHAS

Ass.: \_\_\_\_\_

Nome:.....

Cargo:.....

CPF:.....

Ass.: \_\_\_\_\_

Nome:.....

Cargo:.....

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

## 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                                  |



# Proposta Comercial TOTVS



|                      |   |
|----------------------|---|
| Uso de Memória       | Verifica a utilização da memória          |
| 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                  |

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

| Catálogo de Serviços            |                                      | Categoria         | Tempo de Solução (h) |    |    |    |   |
|---------------------------------|--------------------------------------|-------------------|----------------------|----|----|----|---|
|                                 | Rotina                               | Categoria         | P                    | B  | M  | A  | C |
| <b>Produto Acesso</b>           | Usuário com Problema de Acesso       | Suporte/Erro      | -                    | 16 | 8  | 4  | 2 |
|                                 | Novo Acesso TS/Citrix/FTP            | Suporte           | 36                   |    |    |    |   |
|                                 | Desconectar Usuário                  | Suporte           | -                    | 16 | 8  | 4  | 2 |
|                                 |                                      |                   |                      |    |    |    |   |
| <b>Desempenho</b>               | Baixo Desempenho                     | Baixo Desempenho  | -                    | 24 | 16 | 8  | 4 |
|                                 |                                      |                   |                      |    |    |    |   |
| <b>Atualização</b>              | 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 |
| <b>Backup</b>                   | Efetuar Backup sob Demanda (*)       | Suporte           | -                    | 8  |    |    |   |
|                                 | Restaurar Backup sob Demanda (*)     | Suporte           | -                    | 50 | 30 | 16 | 8 |
|                                 |                                      |                   |                      |    |    |    |   |
| <b>Suporte</b>                  | 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 |
|                                 |                                      |                   |                      |    |    |    |   |
| <b>Agendamento</b>              | Execução de Rotina                   | Suporte           | 36                   |    |    |    |   |
|                                 |                                      |                   |                      |    |    |    |   |
| <b>Disponibilidade</b>          | Indisponibilidade Sistema            | Indisponibilidade | -                    | 20 | 10 | 4  | 2 |
|                                 |                                      |                   |                      |    |    |    |   |
| <b>Requisição de Informação</b> | 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   |
|-------------|---|-------------|-----------|
| <b>REDE</b> | 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 |



# Proposta Comercial TOTVS



|  |  |           |               |
|--|--|-----------|---------------|
|  | 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         |
| SER<br>VER   | 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         |
| BAC<br>KUP   | 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         |
| APLI<br>CAÇ<br>ÃO  | 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     |               |
| MON<br>IT.   | Definir parâmetros e estratégia de Monitoramento   | R / A     | C / I         |
|  | Realizar monitoramento de hardware 24x7 com gestão dos eventos   | R / A / C | I             |
|  | Realizar monitoramento de software 24x7 com gestão dos eventos   | R / A / C | I             |
|  | Disponibilizar relatórios de monitoramento   | R / A     | C / I         |



# Proposta Comercial TOTVS



|                                   |   |   |         |
|-----------------------------------|---|---|---------|
| <b>IMP<br/>LAN<br/>TAÇ<br/>ÃO</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   |

| <b>LEGENDA</b> |  |
|----------------|--|
| <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                            |