



×

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 é a solução ideal de hospedagem e serviço gerenciado dos produtos TOTVS na nuvem, entregando disponibilidade, segurança e atuação especializada na aplicação, tudo isso com o intuito de simplificar, acelerar e potencializar os benefícios que os softwares TOTVS trazem ao seu negócio.

Nosso compromisso em suportar os produtos TOTVS vai além da disponibilidade computacional, chegando até a disponibilidade na aplicação. Com uma equipe multidisciplinar, que engloba Analistas de Sistemas especializados na arquitetura das soluções, manutenção e evolução de Produto, Administradores de Bancos de Dados, Especialistas em Infraestrutura e Segurança da Informação, Gerentes de Projeto e Customer Success, promovemos uma completa experiência de atendimento e gestão do produto.

Além disto, a TOTVS Cloud inclui acesso a ferramentas exclusivas de automação e autosserviço sobre os produtos TOTVS na nuvem, fornecendo mais gestão, autonomia e transparência.

1.1. Escopo Contratado da TOTVS Cloud

NOME DA OFERTA	DESCRIÇÃO COMPLETA
[NOME DA OFERTA]	[DESCRIÇÃO COMPLETA]
[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	DESCRIÇÃO DO ITEM
[NOME DA OFERTA]	[APRESENTAÇÃO DA OFERTA] Obs.: Os PNs que tiverem a mesma oferta não devem ter o escopo duplicado

1.1.1. Backup

A oferta inclui o backup dos ambientes contratados, contemplando todos os dados gerados e gerenciados pelos softwares TOTVS, inclusive o banco de dados, com tempo de guarda de 5 anos para o ambiente de produção e 7 dias para ambientes de não-produção. A política de backup padrão está descrita no link <http://tdn.totvs.com/display/OfertasTOTVS/Cloud>.

1.1.2. Suporte Especializado

O serviço de suporte é especializado em produtos TOTVS e integrado ao suporte do produto, fornecendo uma experiência única de atendimento e completa gestão do ciclo de vida do software. O atendimento pode ser realizado através de meio eletrônico (via chat ou ticket) disponível 24 horas por dia, 07 dias por semana.

Sua política de atendimento, contendo SLA padrão para catálogo de serviços e matriz de responsabilidades está descrita no link <http://tdn.totvs.com/display/OfertasTOTVS/Cloud>.

1.1.3. Disponibilidade

A TOTVS CLOUD possui disponibilidade de 98% do tempo/mês sobre a Infraestrutura que sustenta os produtos TOTVS Cloud, 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:



Proposta Comercial TOTVS



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

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.

1.1.4. Licenciamento

A TOTVS Cloud contempla o licenciamento do sistema operacional e banco de dados que suportará os softwares contratados da TOTVS, assim como todos os softwares usados para a Segurança da informação e infraestrutura de Datacenter.

1.1.5. Segurança

Manter a segurança das informações dos nossos Clientes é uma prioridade para a operação CLOUD. 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; Segurança de operações; Segurança de aplicações e Conformidade.

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.

A TOTVS Cloud possui também certificações e itens de segurança da informação direcionadas para os produtos TOTVS, tais como: ISAE 3402 Tipo II, ISO 9001, ISO 27001, Datacenter TIER III Facility, gestão de vulnerabilidades executada por consultoria especializada, monitoramento e bloqueio contra-ataques DDOS 24x7, SIEM, Firewall Next Generation e controle sobre a integridade dos dados. Demais itens sobre segurança da informação estão descritos em: ["ANEXO VI – Segurança da Informação" presente no TDN](#)

1.1.6. Prazo de Entrega

O prazo de entrega das ofertas de Cloud varia de acordo com a linha de produto e suas especificações. Para consultar o prazo de entrega dos produtos, verifique o TDN de cada oferta na seção 1.3 - Detalhamento Técnico.

1.2. Exclusões e Considerações

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

1.2.1. Exclusões

- O licenciamento dos produtos TOTVS, incluindo Cessão de Direito de Uso, e licenciamento perpétuo dos produtos de terceiros não faz parte do escopo da TOTVS Cloud. Caso seja necessário a contratação de um ou mais itens que não estão inclusos na proposta, poderão ser contratados através de pacotes adicionais;
- Caso seja necessária a ativação de MPLS, a mesma só será disponibilizada mediante sua contratação prévia conforme descrito na seção de itens contratados;



Proposta Comercial TOTVS



- A alta disponibilidade na camada de aplicação e banco de dados dos ambientes só será disponibilizada mediante sua contratação prévia conforme descrito na seção de itens contratados;
- Esta proposta não inclui o serviço de atendimento Prime, ideal para Clientes com operação de missão crítica. Este serviço será disponibilizado apenas mediante sua contratação prévia conforme descrito na seção de itens contratados através dos produtos específicos de tal modalidade de atendimento;
- O backup de softwares de terceiros que possam ser utilizados pelos clientes não está incluso no escopo desta proposta;
- Para uso de acesso via VPN, a mesma só será disponibilizada mediante sua contratação prévia conforme descrito na seção de itens contratados;
- Para acesso ao produto através de emulador, o mesmo só será disponibilizado mediante sua contratação prévia, conforme descrito na seção de itens contratados, com exceção para as linhas de produto que possuem emulador embarcado, conforme descrito na seção [1.3 Detalhamento Técnico – Condições específicas](#);
- Não será suportada a integração/federação com o Active Directory do Cliente;
- As integrações diretas com banco de dados poderão ser realizadas apenas em casos em que o cliente tenha banco de dados dedicado, seguindo as regras que a TOTVS definiu para as integrações e mediante assinatura do termo de responsabilidade;
- O acesso físico e/ou remoto aos servidores que suportam os softwares contratados nesta Proposta não está incluso;
- Não estão contempladas atividades de implantação, desenvolvimento e customização de sistemas, exceto as atividades descritas na matriz de responsabilidades disponível no quadro "[ANEXO III – Matriz de Responsabilidades RACI](#)" ou previstas no TDN do produto específico contratado;
- Não estão contempladas atividades de configuração e manutenção em equipamentos de infraestrutura local do CLIENTE;
- 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;
- Não será permitida a utilização de estrutura híbrida (Cloud TOTVS e estrutura On Premises) ou a coexistência de diferentes estruturas de Cloud.

1.2.2. Considerações

- Por padrão, as métricas cumulativas dos combos das ofertas serão restritas apenas ao recurso de conexões simultâneas. Quaisquer outras métricas não são cumulativas, exceto quando estiver especificado na descrição da oferta.
- 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 seção [1.3 Detalhamento Técnico – Condições específicas](#);



Proposta Comercial TOTVS



- Usuários de emulador (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;
- Cada rotina executada simultaneamente no produto representa o consumo de uma conexão simultânea, independente da quantidade de usuários que estão utilizando o software;
- O ambiente de não produção poderá ser eventualmente utilizado pelo time de suporte TOTVS para identificação de problemas em produção (troubleshooting);
- O Suporte Técnico relativo a demandas de produto está disponível 12 horas por dia e 5 dias da semana, de segunda à sexta-feira, exceto feriados, conforme período especificado no Guia de Relacionamento TOTVS disponível no Portal do Cliente;
- Em caso de migração de Cliente com instalação local ou em outro datacenter para o TOTVS Cloud, é obrigatório a contratação do pacote de horas de migração;
- Em caso de migração de outros ambientes para Cloud TOTVS, os formatos de backup do banco de dados fornecidos deverão seguir os padrões definidos no link <http://tdn.totvs.com/display/OfertasTOTVS/Cloud>;
- O cliente é corresponsável pela implantação: a solução Cloud Computing TOTVS prevê somente a disponibilização, gerenciamento e operação da infraestrutura necessária à operação dos produtos TOTVS em ambiente remoto. A implantação e personalização dos produtos TOTVS podem ser feitos pelo próprio cliente ou mediante subcontratação, sem quaisquer restrições;
- A critério da TOTVS, a hospedagem poderá ser realizada em estrutura de Datacenter TOTVS ou de Terceiros Homologados TOTVS;
- Por padrão, a solução TOTVS Cloud fornece o licenciamento de Banco de Dados, de acordo com definição pela própria TOTVS. Caso o CLIENTE tenha necessidade de utilização de outros bancos de dados diferente do padrão, será possível a contratação através de pacote específico;
- Por padrão, a solução TOTVS Cloud fornece o licenciamento do Sistema Operacional para cada produto, de acordo com definição pela própria TOTVS. Em caso de necessidade de utilização de outros sistemas operacionais, será possível a contratação através de pacote específico;
- Para a ativação de serviços não descritos nesta proposta, deverá ser realizada a avaliação e posterior contratação com o auxílio de equipe comercial TOTVS;
- A hospedagem de Softwares Terceiros e produtos não cobertos por essa proposta poderão ser realizadas através da contratação de serviço TOTVS Cloud IaaS, com proposta e condições de utilização própria;
- Em caso de interrupção irrecuperável em datacenter sob a responsabilidade da TOTVS, a mesma notificará o CLIENTE e seus dados serão disponibilizados em até 24 horas para que o CLIENTE possa recompor sua operação em outro datacenter de sua escolha;
- 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;
- No caso de não atendimento do SLA de Disponibilidade, o CLIENTE terá o direito ao recebimento de crédito da TOTVS, de acordo com a seguinte fórmula: $(\text{Valor da Fatura total do cliente} \times (\text{SLA acordado} (\%) - \text{resultado apurado do índice} (\%)))$. O IDM (índice de disponibilidade mensal) será apurado 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; Janelas de manutenção acordadas entre a TOTVS e CLIENTE deverão ser comunicadas com um mínimo de 30 dias corridos de antecedência e não serão computadas para o IDM; A TOTVS pagará os créditos devidos ao cliente na forma de concessão de crédito contra a fatura do mês seguinte a apuração do indicador de disponibilidade de infraestrutura;
- A contratação dos links de comunicação entre os pontos de acesso dos softwares hospedados e o serviço de hospedagem TOTVS, responsável pelo TOTVS Cloud, deverá ser feita pelo próprio CLIENTE junto à operadora



Proposta Comercial TOTVS



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 referente à TOTVS Cloud;

- Para os novos clientes TOTVS, os softwares contratados da TOTVS serão disponibilizados nas últimas versões homologadas para funcionamento em Cloud;
- Em caso de migração de software da modalidade On Premises para Cloud TOTVS ou de outros Datacenters para Cloud TOTVS, só serão hospedadas as versões dos produtos TOTVS que são homologadas e suportadas pela TOTVS na data da migração.

1.3. 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	https://tdn.totvs.com/display/OfertasTOTVS/Protheus+Standard
RM	https://tdn.totvs.com/display/OfertasTOTVS/RM+Standard
Fluig	https://tdn.totvs.com/display/OfertasTOTVS/Fluig+Standard
Datasul	https://tdn.totvs.com/display/OfertasTOTVS/Datasul+Standard
Logix	https://tdn.totvs.com/display/OfertasTOTVS/Logix+Standard
CRM SFA	https://tdn.totvs.com/display/OfertasTOTVS/CRM+SFA+Standard
Consinco	https://tdn.totvs.com/display/OfertasTOTVS/Consinco+Standard
Winthor	https://tdn.totvs.com/display/OfertasTOTVS/Winthor+Standard
PIMS MC	https://tdn.totvs.com/display/OfertasTOTVS/PIMS+MC+Standard

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 exige a confecção de nova proposta comercial e deverá respeitar as regras contratuais celebradas entre Cliente e TOTVS.



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]						
Total (R\$)						

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]						
Total (R\$)						



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