



TOTVS

TOTVS: Proposta Comercial

Cloud Computing

Proposta Nº:	AAEBQ2
Cliente:	T35866 - VIVA RIO
Gerente Responsável:	Alexandre Chaul Coimbra
Executivo de AR:	T21219 - VANESSA CEZARIO ANTUNES DE SA ALMEIDA
Sales Specialist Cloud:	-
Data de emissão:	22/12/2021
Oportunidade de venda:	ADBRT4
Unidade TOTVS:	TSE500-TOTVS SAUDE

TOTVS: Proposta Comercial

2 - Sobre a TOTVS

Provedor global de software de gestão, plataforma e consultoria para empresas de todos os portes, com mais de 50% de marketshare no Brasil, liderança na América Latina* e uma das maiores provedoras de ERP Suite do mundo. A TOTVS possui no país cinco filiais, 52 franquias, mais de 200 distribuidores e nove centros de desenvolvimento. No exterior, está presente em 39 países, entre filiais, franquias e dois centros de desenvolvimento (Estados Unidos e México). É a única empresa de tecnologia na lista das 25 Marcas Brasileiras Mais Valiosas, segundo ranking da Interbrand.

Com o compromisso de tornar os seus clientes competitivos no mercado que atuam, a TOTVS oferece soluções para 10 segmentos, complementados por um amplo portfólio de serviços, como Consultoria de Negócios e Cloud Computing. Em 2014, registrou R\$ 1,8 bilhão em receitas. Mais informações em www.totvs.com.

*Fonte: Gartner - "Market Share: All Software Markets, Worldwide, 2013".



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 VIVA RIO, com sede na cidade de RIO DE JANEIRO, R ALBERTO DE CAMPOS, 00012, CEP 22411-030 Estado de RJ, inscrito no CNPJ/MF sob n.º 00.343.941/0001-28, Inscrição Estadual n.ºISENTO, Inscrição Municipal n.º, Telefone 021 - 25553750, Fax 021 -, Contato CARMELO JUNIOR, , e-mail do contato CARLOSROBERTO@VIVARIO.ORG.BR, endereço de cobrança R ALBERTO DE CAMPOS 00012 LOT 01 PAL 27575 - IPANEMA, RIO DE JANEIRO - RJ, 22411-030, neste ato representada de acordo com seu contrato social, doravante denominada "CONTRATANTE".

TOTVS: Proposta Comercial

3 - Cloud Computing

A TOTVS Cloud é a solução ideal de hospedagem e serviço gerenciado sobre os 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, e sim da **disponibilidade na aplicação**. Com uma equipe multidisciplinar, que engloba desde Analistas de Sistemas especializados na arquitetura das soluções, manutenção e evolução de Produto, Administradores de Banco de Dados, Especialistas em Redes e Segurança da Informação, Gerentes de Projeto e Customer Success, promovemos uma completa **experiência no atendimento** e gestão do produto.

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

Todos estes benefícios foram desenvolvidos para que você possa ter foco no que faz de melhor: cuidar do seu negócio!

3.1 - Escopo da TOTVS Cloud

Ambientes

Por padrão, a TOTVS Cloud contempla uma estrutura para aplicação e outra para o banco de dados. A TOTVS cloud é composta pelos seguintes ambientes:

- 01 ambiente de produção para cada software da TOTVS ativo, de acordo com a quantidade de conexões simultâneas* contratadas.
- 01 ambiente de não-produção para cada software da TOTVS ativo, suportando até 5 conexões simultâneas*. O CLIENTE poderá contratar, conforme necessidade, ambientes de não-produção adicionais ou estender a quantidade de conexões simultâneas atual.

*Cada rotina executada simultaneamente no produto representa o consumo de uma conexão simultânea, independente da quantidade de usuários que está utilizando o software.

Backup

A oferta inclui o backup para os ambientes de produção e não produção, contemplando todos os dados gerados e gerenciados pelos softwares TOTVS, inclusive o banco de dados, e tempo de guarda de 5 anos para produção. A política de backup padrão está descrita no quadro "ANEXO I – Política de Backup".

Ambientes de não-produção terão backup com 7 dias de retenção, podendo ser estendido mediante contratação adicional.

Suporte 24/7

O serviço de suporte é especializado em produtos TOTVS, fornecendo uma completa gestão da sua aplicação TOTVS na nuvem. O atendimento pode ser realizado através de meio telefônico e 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 nos quadros "ANEXO II – SLA de Atendimento" e "ANEXO III – Matriz de Responsabilidades RACI".

Disponibilidade

TOTVS: Proposta Comercial

A TOTVS Cloud possui disponibilidade mínima de 97,5% do tempo/mês sobre a aplicação em ambiente de produção, 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 este 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.

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.

Segurança da Informação

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"

Prazo de Entrega

O prazo de ativação de ambiente TOTVS Cloud sem pacotes adicionais é de até 20 dias úteis após contato registrado da equipe técnica de TOTVS Cloud com o CLIENTE, com a premissa de prévia assinatura desta proposta.

Aplicativos abrangidos na proposta

Esta proposta comercial contempla acesso aos sistemas considerando os requisitos abaixo:

Sistema	Banco de Dados	Meio de Comunicação

3.1 - Premissas, Exclusões e Considerações

TOTVS: Proposta Comercial

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

Premissas:

- Integrações poderão ser realizadas somente através de Webservices. Caso seja necessário outro tipo de integração não contemplado no escopo desta proposta, deverá ser avaliado a viabilidade e a contratação ocorrerá como pacote adicional sob projeto.
- Os links de comunicação a serem utilizados pelo cliente para conexão com o Datacenter TOTVS devem atender aos seguintes requisitos: Banda mínima de 18kbps para cada usuário (solução padrão TOTVS, exceto Datasul 11, RM e ECM) conectado com uma latência de rede máxima de 50ms. O não atendimento de qualquer dos requisitos pode prejudicar o desempenho ou mesmo o acesso à aplicação hospedada.

Exclusões:

- O licenciamento dos produtos TOTVS, incluindo Cessão de Direito de Uso, TOTVS-TEC, ByYou e licenciamento dos produtos de terceiros, como 4JS, Progress, Microsoft Office, 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.
- Esta proposta não contempla ativação de MPLS, podendo ser contratado através de pacote adicional sob projeto.
- A alta disponibilidade na camada de aplicação dos ambientes não está abrangida pelo escopo desta Proposta, podendo ser contratado através de pacote adicional sob projeto.
- Esta proposta não contempla o serviço de atendimento Prime, ideal para clientes com operação de missão crítica. Este serviço poderá ser contratado através de pacote adicional sob projeto.
- O backup de softwares não ofertados pela TOTVS não está contemplado pelo escopo desta Proposta.
- A ativação do Audit Trail relativo ao produto não está abrangida pelo escopo desta Proposta, podendo ser contratado através de pacote adicional.
- Esta Proposta não contempla o acesso aos produtos TOTVS através de VPN, podendo ser contratado através de pacote adicional sob projeto.
- Não será suportada a integração/federação com o Active Directory do CLIENTE.
- Esta proposta não inclui integrações diretas no banco de dados. Caso necessário, este serviço poderá ser contratado sob projeto.
- A proposta padrão não contempla acesso via Go-Global como software de emulação, podendo ser contratado através de pacote adicional sob projeto. Caso o cliente possua relatórios em Delphi, tal observação deve ser informada antes do fechamento desta proposta comercial, pois será necessária contratação adicional do Emulador Go-Global.
- 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.
- O acesso físico e/ou remoto aos servidores que suportam os softwares contratados nesta Proposta não está abrangido.
- 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".
- Não estão contempladas atividades de configuração e manutenção em equipamentos de infraestrutura local do CLIENTE.
- 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.

TOTVS: Proposta Comercial

- Para a modalidade de Infraestrutura como Serviço (IaaS), onde ocorre a hospedagem de produtos não TOTVS sob a responsabilidade do 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.

Considerações:

- A oferta TOTVS Cloud é válida para os produtos Protheus, RM, Datasul, WinThor, Logix, PIMS, PVI, RMS e Fluig. Em caso de uso de outros produtos, a hospedagem deverá ser tratada através de projeto.
- A hospedagem do ECM TOTVS, Próxima, SISJURI, Hospedagem de Softwares Terceiros, Email, Sites, Site Backup é tratada através de projeto, com proposta própria.
- 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 de um pacote adicional sob projeto.
- 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, deverá ser contratado um pacote adicional sob projeto.
- 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.
- O uso de coletores e PDVs não está contemplado por esta proposta e deverá ser contratado através de pacote adicional, de acordo com a quantidade de conexões simultâneas contratadas.
- O acesso aos produtos TOTVS serão realizados através da internet, intermediados por SmartClient próprio ao produto, exceto em casos específicos de uso.
- Em caso de interrupção irreversível 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.
- Eventualmente serão aplicadas janelas de manutenção sobre o produto e/ou infraestrutura, que serão previamente comunicadas e não contabilizadas para efeito do indicador de SLA de Disponibilidade contratada.
- 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 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.

TOTVS: Proposta Comercial

- Não será permitida a utilização de estrutura híbrida (Cloud TOTVS e estrutura On Premises) ou a coexistência de diferentes estruturas de 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.
- Em caso de migração de clientes com instalação local ou de 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 fornecidos deverão seguir os padrões definidos na tabela "ANEXO V – Formatos de Backup do Banco de Dados".
- Para a ativação de serviços não descritos nesta proposta, deverá ser realizada a avaliação e posterior contratação com o auxílio de equipe comercial TOTVS.

TOTVS: Proposta Comercial

3.2 - Valores e Condições de Pagamento

3.3 - Instalação e Disponibilização de Ambiente:

Serviço	Cond. Pagamento	1º Vencimento	Quantidade	Moeda	Valor unitário	Subtotal
TOTAL SEM IMPOSTOS (R\$):						0

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

3.4 - Cobrança Mensal de Serviços Cloud Computing:

Serviço	Cond. Pagamento	1º Vencimento	Quantidade	Moeda	Valor unitário	Subtotal
CLOUD STD SOB PROJETO	Mensal	14/01/2022	1.00	R\$	1.845,00	1.845,00
TOTAL SEM IMPOSTOS (R\$):						1.845,00

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

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>
- Infraestrutura para suportar 20 acessos simultâneos adicionais ao ambiente ERP Produção, totalizando 60 acessos simultâneos
-Infraestrutura para suportar 40 acessos simultâneos adicionais ao ambiente Portal Produção, totalizando 80 acessos simultâneos

5 - Condições Gerais

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 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)
- Cianorte: TOTVS S/A, CNPJ: 53.113.791/0031-48, Av. Brasil, 2185, Bairro Residencial Alpha Club Cianorte (PR)

5.2 - 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

TOTVS: Proposta Comercial

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.

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.

5.3 - 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.
- 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 ERP 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. 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

TOTVS: Proposta Comercial

- 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.
- k. O prazo deste contrato é de 24M (vinte e quatro meses) ou 36M (trinta e seis meses), conforme serviço descrito no item "Valores e condições de pagamento".
 - l. A validade desta proposta é de 30(trinta) dias corridos a partir da data de 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.

6 - 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/TermosGeraisTOTVS.v2021.pdf>



- **Condições Específicas de Uso de Software:** para verificar o conteúdo integral deste documento, acesse o site:

info.totvs.com/hubfs/AnexoContratoSoftwares.v2020.pdf



Sao Paulo, 28 de Dezembro de 2021.

TOTVS: Proposta Comercial

ANEXO I – Políticas de Backup

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
Diferencial	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

TOTVS: Proposta Comercial

ANEXO II – SLA de Atendimento

Catálogo de Serviços com SLA de Atendimento: a classificação de severidades dos chamados é realizada com base na origem (produção/não produção) e efeito (níveis de indisponibilidade, baixo desempenho e suporte). Existem 5 categorias possíveis: P (Programada), B (Baixa), M (Média), A (Alta) e C (Crítica).

Tempo de solução em horas:

Produto	Rotina	Categoria	P	B	M	A	C
Acesso	Usuário com Problema de Acesso	Suporte/Erro		24			
	Acesso FTP	Suporte		36			
	Desconectar Usuário	Suporte		8			
Desempenho	Baixo Desempenho	Baixo Desempenho		24			
Atualização	Atualizar Pacotes/Programas/RPO	Suporte		36			
	Atualizar Arquivo de Licença	Suporte		36			
	Atualizar/Migrar Versão Sistema	Suporte		72			
	Atualizar Ambiente Teste	Suporte		72			
Backup	Fazer Backup	Suporte		12			
	Restaurar Backup	Suporte		72			
Suporte	Suporte TSS NFE/CTE	Suporte/Erro		24			
	Parar/Reiniciar/Desabilitar Serviço	Suporte/Erro		12			
	Suporte Aplicações e Portais	Suporte/Erro		48			
	Suporte Banco de Dados	Suporte/Erro		48			
	Suporte Aplicações de Terceiros	Suporte/Erro		72			
Agendamento	Execução de Rotina	Suporte	72				
Disponibilidade	Indisponibilidade Sistema	Indisponibilidade		16			
Requisição de Informação	Disponibilizar Informações/Logs	Suporte/Dúvida		72			

TOTVS: Proposta Comercial

ANEXO III – Matriz de Responsabilidades RACI

CATEGORIA	ATIVIDADES	CLOUD	CLIENTE
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
SERVER	Realizar análise técnica do ambiente de rede interna do DC TOTVS	R/A	C/I
	Disponibilizar servidores físicos ou virtuais conforme projeto / contrato	R/A	C/I
	Disponibilizar armazenamento para atendimento aos servidores do cliente	R/A	C/I
BACKUP	Administrar e configurar o sistema operacional do servidor	R/A	C/I
	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
APLICAÇÃO	Restaurar o backup mediante imagem disponibilizada	R/A	C/I
	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	

TOTVS: Proposta Comercial

	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,Arqs, 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
MONIT.	Executar as rotinas de atualização de versão ou release, mesmo que incremental	C/I	R/A
	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
	Realizar a implantação dos sistemas contratados	I	R/A/C
	IMPLANTAÇÃO	Implantar e configurar as rotinas e processos sistêmicos	I
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	
R	Responsible - Responsável por Executar a Atividade
A	Accountable - Autoridade, quem deve responder pela Atividade
C	Consult - Consultado - quem deve ser consultado e participar da decisão ou atividade no momento que for executada
I	Inform - Informado, quem deve receber a informação de que uma atividade foi executada

TOTVS: Proposta Comercial

ANEXO IV – Tipos de Documentos Eletrônicos

Tipo	Descrição	Maiores Informações
NFE	Nota Fiscal Eletrônica	http://www.nfe.fazenda.gov.br/portal/perguntasFrequentes.aspx?tipoConteudo=E4+tmY+ODf4=
NFSE	Nota Fiscal de Serviço Eletrônica	http://www1.receita.fazenda.gov.br/nfse/o-que-e.htm
CTE	Conhecimento de Transporte Eletrônico	http://www1.receita.fazenda.gov.br/sistemas/cte/
CCE	Cadastro de Contribuinte Eletrônico	http://www.sefaz.mt.gov.br/portal/Tributario/CadastroCCEMT.php
MDDE	Manifesto de Documento Eletrônico	https://mdfe-portal.sefaz.rs.gov.br/Site/Faq
MDFE	Manifesto de Documento Fiscal Eletrônico	https://mdfe-portal.sefaz.rs.gov.br/
NFCE	Nota Fiscal de Consumidor Eletrônica	http://www.nfce.fazenda.sp.gov.br/NFCEPortal/
GNRE	Guia Nacional de Recolhimento de Tributos Estaduais	http://www.sistemaunico.com.br/arquivos/manuais/manual_basico_gnre.pdf
E-SOCIAL	Sistema de escrituração digital das obrigações fiscais, previdenciárias e trabalhistas	http://portal.esocial.gov.br/

ANEXO V – Formatos de Backup do Banco de Dados

Banco de Dados	Formato	Observação
MS SQL Server	.bak	-
Oracle	.dmp	Data Pump

ASSINATURAS DOS REPRESENTANTES LEGAIS

PELO CLIENTE VIVA RIO,	TOTVS S/A
Ass.:	Ass.:
Nome:	Nome:
Cargo:	Cargo:
CPF:	CPF:
Ass.:	Ass.:
Nome.:	Nome.:

TOTVS: Proposta Comercial

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 e conheça mais sobre os resultados da causa social mantida pela TOTVS e veja como colaborar com os projetos desenvolvidos pelo Instituto.

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

AAEBQ2 - PROP ADITIVO CLOUD VIVA RIO (1) (1)

O documento acima foi proposto para assinatura digital através da plataforma de assinaturas do TOTVS Assinatura Eletrônica. Para verificar a autenticidade das assinaturas clique neste link <https://totvssign.totvs.app/webapptotvssign/#/verify/search?codigo=BF-9A-65-DB-63-6E-9D-09-A9-E9-57-F0-7D-82-D1-F8-D1-A6-1D-FB> acesse o site <https://totvssign.totvs.app/webapptotvssign/#/verify> e digite o código abaixo:

CÓDIGO: BF-9A-65-DB-63-6E-9D-09-A9-E9-57-F0-7D-82-D1-F8-D1-A6-1D-FB

O documento foi encerrado com todas as assinaturas previstas.

Assinantes

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status é(são):

Nome: Vanessa Cezario Antunes de Sá Almeida - **CPF/CNPJ:** 108.819.607-13 - **Cargo:** Executiva de Soluções e Negócios

E-mail: vanessa.cezario@totvs.com.br - **Data:** 13/01/2022 15:07:31

Status: Assinado eletronicamente como testemunha, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 177.142.57.162 | **IPV6:** 2804:14d:5c81:80bc:a4e0:a8e1:831b:24e1

Geolocalização: Indisponível ou compartilhamento não autorizado pelo assinante.

Nome: Thiago Lima de Oliveira - **CPF/CNPJ:** 103.954.787-74 - **Cargo:** Analista Administrativo

E-mail: thiagolima@vivario.org.br - **Data:** 13/01/2022 15:09:54

Status: Assinado eletronicamente como testemunha, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 168.194.165.111

Geolocalização: Indisponível ou compartilhamento não autorizado pelo assinante.

Nome: JOSE RICARDO BARROS PACHECO - **CPF/CNPJ:** 763.894.057-15 - **Cargo:** Coordenador Geral de Saúde

E-mail: josepacheco@vivario.org.br - **Data:** 13/01/2022 15:22:02

Status: Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 177.12.45.20

Geolocalização: -22.9039592, -43.0979307

