



Proposta Comercial

Modalidade Tradicional

Proposta Nº:	AAHKKD
Cliente:	T35866 - VIVA RIO
Gerente Responsável:	T21200 - GERUSA SILVA COSTA
Executivo de AR:	T21219 - VANESSA CEZARIO ANTUNES DE SA ALMEIDA
Arquiteto de Solução:	-
Data de emissão:	11/04/2023
Oportunidade de venda:	ADNU98
Unidade TOTVS:	TSE500-TOTVS SAUDE



TOTVS: Proposta Comercial

Cloud Computing

Proposta Nº:	AAAINR
Cliente:	T35866 - VIVA RIO
Gerente Responsável:	Alexandre Chaul Coimbra
Executivo de AR:	T18775 - VANESSA CEZARIO ANTUNES DE SA ALMEIDA
Sales Specialist Cloud:	-
Data de emissão:	05/06/2020
Oportunidade de venda:	ABSILS
Unidade TOTVS:	TSE001-TOTVS SAO PAULO

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, LADEIRA DA GLORIA, 99, CEP 22211-120** Estado de **RJ**, inscrito no CNPJ/MF sob n.º **00.343.941/0001-28**, Inscrição Estadual n.º **85643355**, Inscrição Municipal n.º , Telefone **021 - 25553750**, Fax **021 -** , Contato **CARMELO JUNIOR** , e-mail do contato **CARLOSROBERTO@VIVARIO.ORG.BR**, endereço de cobrança **LADEIRA DA GLORIA, 98 - GLORIA, RIO DE JANEIRO - RJ, 22211-120**, 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 **autosserviço** 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 Sucrenergético (PIMS Cana), podendo ser contratado através de pacote adicional sob projeto.

TOTVS: Proposta Comercial

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.
- O espaço mínimo de banco de dados padrão é de 50 GB, caso o cliente necessite de mais espaço será cobrado um valor mensal adicional para cada 50 GB.
- O serviço de Transmissão de documentos eletrônicos 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 documentos eletrônicos emitidos. Caso o volume inicial contratado seja excedido, será cobrado o valor adicional de R\$ 0,40 (quarenta centavos) por nota emitida.
- 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 90 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 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.
- 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.

TOTVS: Proposta Comercial

- Para os novos clientes TOTVS, os softwares contratados da TOTVS serão disponibilizados nas últimas versões homologadas para funcionamento em Cloud.
- 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
SETUP MIGRACAO	4 PARCELAS	14/07/2020	1.00	R\$	4.290,00	4.290,00
TOTAL SEM IMPOSTOS (R\$):						4.290,00

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 CORPORATE 36M	Mensal	14/07/2020	1.00	R\$	8.956,00	8.956,00
TOTAL SEM IMPOSTOS (R\$):						8.956,00

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

4 - Detalhamento Técnico:

Este documento tem apenas a finalidade de detalhar os serviços contratados pelo cliente. Quaisquer informações sobre condições comerciais não serão consideradas neste campo.
<p>Ambiente RM TOTVS CLOUD Dedicado em Atendimento Cloud Padrão:</p> <p>Migração para Cloud</p> <p>40 Conexões Simultâneas ao RM</p> <p>40 Conexões Simultâneas ao Portal</p> <p>02 Ambientes para a Aplicação RM e Portal (Produção e Teste)</p> <p>TSS/TAF para o range de 10.000 Notas/Ano (Produção e Teste)</p> <p>Ambiente de Produção e Não Produção do RM, TSS/TAF e Portal Dedicado (Camada de Aplicação e Banco de Dados)</p> <p>2.7 TB para armazenamento do Banco de Dados do RM e TSS/TAF (Produção e Teste)</p> <p>Banco de Dados MS SQL Server</p> <p>03 Licenças de GoGlobal para edição dos relatórios em Delphi</p> <p>03 Licenças de MS Office para os 03 usuários que editam relatorios em Delphi</p> <p>Acesso ao RM via Internet</p> <p>Nuvem Dedicada (VLANs Exclusivas)</p> <p>Contempla integrações via Arquivos, Web Services e banco de dados com permissão de consulta e escrita (insert, update, delete e select)</p> <p>Datacenter com Certificação TIER III Facilities (Garantindo Segurança das Informações, Disponibilidade no Ambiente e Acessos Restritos aos Usuários)</p> <p>Atendimento Cloud Padrão com SLA de 97,5% ao ambiente de Produção</p> <p>Backup apenas para o ambiente de Produção (Camada de Aplicação e Banco de Dados)</p>

5 - Condições Gerais

Faturamento

TOTVS: Proposta Comercial

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)

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 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

5.3 - Demais Considerações

- a. 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.
- b. 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.
- c. Serão emitidas faturas e gerado boleto para pagamento em cobrança bancária.
- d. Os Valores de Cloud Computing referem-se à quantidade de Instâncias/Usuários Concorrentes ou Soluções fixadas acima. Caso o Cliente deseje aumentar a quantidade de Instâncias/Usuários Concorrentes autorizado, ele deverá solicitar uma nova proposta à TOTVS e pagar os valores adicionais lá estipulados, antes de usar o Software e usufruir do Cloud Computing com base na nova quantidade de Instâncias/Usuários Concorrentes desejada.
- e. 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.
- f. 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.
- g. 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”.
- h. A validade desta proposta é de 30(trinta) dias corridos a partir da data e emissão.

6 - Negociação Específica

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

TOTVS: Proposta Comercial

Após 12 meses de contrato o cliente poderá **rescindir sem o ônus da multa.**
O cancelamento do contrato será efetuado mediante notificação prévia do cliente de 60 dias.

TOTVS: Proposta Comercial

7 - Declaração do Cliente

7.1 - Contrato de Cessão de Direito de Uso de Cloud Computing

O Cliente declara que recebeu ou acessou via portal do Cliente (www.suporte.totvs.com) cópia do Contrato registrado sob nº 2.145.711, no 2º Registro de Títulos e Documentos da cidade de São Paulo, que reviu seus termos e condições e apõe sua assinatura abaixo, a fim de consignar sua concordância com os termos e condições do referido Contrato.

Sao Paulo, 10 de Junho de 2020.

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	16	12	8
	Acesso FTP	Suporte		36			
	Desconectar Usuário	Suporte		8	4	3	2
Desempenho	Baixo Desempenho	Baixo Desempenho		24	16	14	12
Atualização	Atualizar Pacotes/Programas/RPO	Suporte		36	24	12	8
	Atualizar Arquivo de Licença	Suporte		36			
	Atualizar/Migrar Versão Sistema	Suporte		72			
	Atualizar Ambiente Teste	Suporte		72	60	48	24
Backup	Efetuar Backup	Suporte		12			
	Restaurar Backup	Suporte		72	48	20	16
Suporte	Suporte TSS NFE/CTE	Suporte/Erro		24	12	8	4
	Parar/Reiniciar/Desabilitar Serviço	Suporte/Erro		12	4	3	2
	Suporte Aplicações e Portais	Suporte/Erro		48	36	30	24
	Suporte Banco de Dados	Suporte/Erro		48	36	24	12
	Suporte Aplicações de Terceiros	Suporte/Erro		72	48	42	36
Agendamento	Execução de Rotina	Suporte	72				
Disponibilidade	Indisponibilidade Sistema	Indisponibilidade		16	12	10	8
Requisição de Informação	Disponibilizar Informações/Logs	Suporte/Duvida		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
	Realizar análise técnica do ambiente de rede interna do DC TOTVS	R / A	C / I
SERVER	Disponibilizar servidores físicos ou virtuais conforme projeto / contrato	R / A	C / I
	Disponibilizar armazenamento para atendimento aos servidores do cliente	R / A	C / I
	Administrar e configurar o sistema operacional do servidor	R / A	C / I
BACKUP	Definir estratégia e objetos do backup	R / A	C / I
	Executar e monitorar as rotinas de backup	R / A / C	I
	Armazenar as imagens de backup	R / A / C	I
	Disponibilizar as imagens de backup mediante chamado	R	A / C / I
	Restaurar o backup mediante imagem disponibilizada	R / A	C / I
APLICAÇÃO	Prover licenciamento dos produtos TOTVS e/ou demais produtos não contemplados no contrato CLOUD	I	R / A / C
	Realizar instalação, configuração e administração do banco de dados contratado	R / A	C / I
	Instalar e configurar os aplicativos TOTVS e produtos contemplados no contrato CLOUD	R / A	C / I
	Prover acesso aos diretórios do servidor através de FTP para consulta e configuração de arquivos do sistema	R / A	C / I
	Efetuar abertura e acompanhamento de chamados pelos canais oficiais para atendimento das demandas de Infraestrutura	C / I	R / A
	Atendimento às demandas de Infraestrutura via chamado	R / A	C / I
	Efetuar abertura e acompanhamento de chamados pelos canais oficiais para atendimento das demandas de Arquitetura de Ambiente	C / I	R / A
	Atendimento às demandas de Arquitetura de Ambiente via chamado	R / A	C / I
Efetuar abertura e acompanhamento de chamados pelos canais oficiais para atendimento das demandas referentes ao Produto RM	C / I	R / A	

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, Apps, patches, específicos e repositório de objetos) mediante abertura de chamado	R / C	A / I
	Realizar manutenção nos arquivos de configuração da aplicação mediante abertura de chamado	R / C	A / C / I
	Efetuar cópia do ambiente de Produção para ambientes "não produção" mediante abertura de chamado	R / C	A / I
	Definir as versões dos componentes para atualização de versão	C / I	A / R
	Preparar ambiente para execução de atualização de versão mediante chamado	R / C	A / I
	Executar as rotinas de atualização de versão ou release, mesmo que incremental	C / I	R / A
MONIT.	Definir parâmetros e estratégia de Monitoramento	R / A	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
IMPLANTAÇÃO	Realizar a implantação dos sistemas contratados	I	R / A / C
	Implantar e configurar as rotinas e processos sistêmicos	I	R / A / C
	Realizar a digitação e validação de informações, operações e processos sistêmicos	I	R / A / C
	Realizar desenvolvimentos específicos e prover suporte às funcionalidades dos produtos TOTVS	I	R / A / C
	Efetuar a guarda e controle de versão de programas específicos	I	R / A / C / I
	Gerenciar o dicionário de dados bem como ajustar os campos do sistema para necessidade específica	I	R / A / C
	Configurar perfis de acesso e menus de usuários	I	R / A / C

LEGENDA

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/CadastroCCCEMT.php
MDE	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

ANEXO VI – Segurança da Informação

- O cliente é responsável por gerenciar os usuários do ERP (revisão de acessos, atribuição de funções, etc.), bem como os contatos autorizados a utilizar os canais telefônicos, de suporte e de autosserviço - como o Portal Cloud, central de downloads, FTP server ou qualquer outro sistema ou canal de comunicação com a TOTVS. A gestão de terceiros ou franquias para customização de rotinas e suporte a plataformas de serviço da TOTVS também são de responsabilidade do Cliente.
- Para proteger seus dados manteremos salvaguarda administrativa, física e técnica para proteção da segurança, confidencialidade, integridade e disponibilidade de seus dados, conforme descrito na política de segurança da informação da TOTVS. Essa salvaguarda incluirá, mas não será limitada, medidas para impedir o acesso, uso, modificação ou divulgação não autorizada de seus dados pelas equipes de sustentação e suporte de CLOUD TOTVS, exceto para fornecer os serviços adquiridos e prevenir ou resolver problemas técnicos.
- A TOTVS Cloud não é responsável pelo conteúdo da informação processada pelo software.
- A TOTVS poderá solicitar uma parada do serviço e/ou remodelar recursos disponibilizados, desde que não reduza materialmente a funcionalidade principal dos Serviços, sem aviso prévio para remediação, desde que seja para tratar brechas de segurança em produtos e componentes que suportam os serviços oferecidos ao CLIENTE, e este tipo de indisponibilidade não será computada para o indicador de disponibilidade contratado.
- As especificações dos serviços e produtos, durante o período contratado, descrevem que a TOTVS Cloud poderá atualizar as especificações para refletir alterações nas leis, regulamentações, tecnologias, práticas do setor, padrões de uso do sistema e disponibilidade de conteúdo de terceiros, entre outros. É vedado ao CLIENTE, por si ou por terceiros:
 - (a) usar os serviços para assediar qualquer pessoa; causar danos ou prejuízos a qualquer pessoa ou propriedade; publicar qualquer material que seja falso, difamatório, ofensivo ou obsceno; violar direitos de privacidade; promover intolerância, racismo, ódio ou dano; enviar e-mail em massa não solicitado, "junk mail", "spam" ou correntes; infringir direitos de propriedade; ou violar de qualquer maneira as leis e regulamentações em vigor;
 - (b) executar ou divulgar, nos meios de comunicação, descoberta de rede, identificação de porta e serviço, verificação de vulnerabilidade, descoberta de senha, teste de acesso remoto ou testes de invasão dos serviços. Além dos direitos que nós

TOTVS: Proposta Comercial

temos neste Contrato e Seu pedido de compra, temos o direito de efetuar ações corretivas se a Política de Uso Aceitável for violada e tais ações corretivas podem incluir remover ou desativar o acesso ao material que viole essa cláusula.

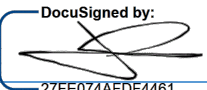


- (c) Acesso remoto a qualquer item de infraestrutura que suporta o ambiente de CLIENTE.
- O CLIENTE poderá ter acesso a conteúdo e tecnologias de terceiros através do uso dos mecanismos de integração oferecidos pelas soluções TOTVS. Caso a modalidade de contratação seja no formato IAAS, toda a propriedade e direitos de propriedade intelectual sobre o Conteúdo de Terceiros e o uso de tal conteúdo serão regidos por termos de terceiro em separado entre cliente e o terceiro, não havendo suporte da TOTVS para serviços terceiros, sendo o cliente responsável pela precisão, qualidade, integridade, legalidade, confiabilidade e adequação de suas integrações e conteúdo gerados.
- É vedado ao cliente, por si ou por terceiros: (a) modificar, fazer trabalhos derivados, desmembrar, decompilar, fazer engenharia reversa, reproduzir, republicar, baixar (download) ou copiar qualquer parte dos Serviços/Produtos TOTVS (incluindo estrutura de dados, ou materiais similares produzidos pelos programas); (b) acessar ou usar os serviços para construir ou apoiar, direta ou indiretamente, produtos e serviços concorrentes da TOTVS; ou (c) licenciar, vender, transferir, ceder, distribuir, terceirizar, explorar comercialmente, ou disponibilizar os serviços para qualquer terceiro, exceto conforme permitido por este contrato e proposta de compra.
- Os serviços TOTVS podem permitir que o cliente encaminhe links, transfira seu conteúdo ou conteúdo de Terceiros, ou de outro modo, acesse websites, plataformas, produtos, serviços e informações de terceiros ("Serviços de Terceiros"). A TOTVS não controla e não é responsável por Serviços de Terceiros. O Cliente é o responsável exclusivo por cumprir os termos de acesso e usar os serviços de terceiros e, se a TOTVS acessar ou usar qualquer Serviço de Terceiros em seu nome para facilitar a execução dos serviços, o cliente será o responsável exclusivo por garantir que tal acesso e uso, incluindo através de senhas, credenciais ou tokens emitidos ou disponibilizados de outra forma ao cliente, sejam autorizados pelos termos de acesso e uso de tais serviços. Se o cliente transferir ou causar a transferência de seu conteúdo ou conteúdo de terceiros, essa transferência constituirá uma distribuição por parte do cliente (contratante) e não por parte da TOTVS. A TOTVS disponibiliza integrações padronizadas em seus serviços e veta o uso de integrações que possam comprometer recurso de infraestrutura, segurança de dados, link, rede e outros componentes que suportam os serviços disponibilizados ao cliente.
- O cliente reconhece que: as funcionalidades dos Serviços que interagem com terceiros, dependem da disponibilidade contínua das respectivas interfaces de programação de aplicativos (APIs) de tais terceiros. Nós podemos atualizar, alterar ou modificar os Serviços nos termos deste contrato como resultado de uma alteração ou indisponibilidade do Conteúdo de terceiros, dos serviços de terceiros ou APIs. Se algum terceiro deixar de disponibilizar o conteúdo de terceiros ou APIs em condições razoáveis para os serviços, conforme determinado por este contrato a nosso exclusivo critério, nós poderemos deixar de fornecer acesso ao conteúdo de terceiros ou serviço de terceiros afetado sem qualquer responsabilidade perante as integrações do cliente.
- A TOTVS monitora os serviços de maneira contínua para facilitar a operação dos Serviços pela TOTVS; para resolver suas solicitações e chamados de serviço; para detectar e lidar com ameaças à funcionalidade, segurança, integridade e disponibilidade dos serviços, além de qualquer conteúdo, dados ou aplicativo nos Serviços e para detectar e lidar com atos ilícitos ou violações dos termos de uso e regulamentações vigentes. As informações coletadas pelas ferramentas de monitoramento da TOTVS (excluindo o conteúdo do cliente) também podem ser utilizadas para auxiliar no gerenciamento do portfólio de serviços e produtos da TOTVS, para ajudar a suprir as carências em suas ofertas de serviços e produtos e para efeitos de gerenciamento de licença e inovação
- O cliente é o único responsável pela autorização e gerenciamento de contas de Usuário em vários locais geográficos, revisão dos acessos concedidos, além de controle de exportação e transferência geográfica de seu conteúdo.
- O Cliente ou seu auditor independente poderão auditar o serviço oferecido e as práticas de segurança da TOTVS aplicáveis a Dados de Clientes processados pela TOTVS somente se: (a) A TOTVS não possuir provas suficientes de sua conformidade com as medidas técnicas e organizacionais que protegem os sistemas de produção do Serviço Cloud mediante o fornecimento de: (i) uma certificação de conformidade com a norma ISO 27001 ou outras normas (escopo definido no certificado) ou (ii) um relatório de atestado ISAE3402. A pedido do Cliente, relatórios de Auditoria - SOC ou certificações ISO, serão disponibilizados por auditoria independente ou pela TOTVS; (b) Ocorrer uma Violação de Segurança (mediante evidências acreditadas por órgão ou técnica de competência); (c) Uma auditoria for formalmente solicitada pelo Cliente ou outra autoridade nacional (a TOTVS deve ser comunicada previamente à execução da auditoria); (d) É vetado a realização de testes de invasão na infraestrutura interna de TOTVS Cloud.
- A auditoria do Cliente será limitada uma vez por um período de doze meses e limitada em tempo a um máximo de um dia útil e com escopo acordado antecipadamente pelas partes. É necessário o envio de uma notificação razoável com no mínimo sessenta dias corridos de antecedência, salvo se alguma lei brasileira exigir auditoria antecipada.

TOTVS: Proposta Comercial

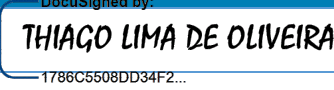

- Se a TOTVS oferecer acesso aos serviços para fins de avaliação (Trial), será permitido usar o serviço somente em um ambiente não produção e para o período especificado na emissão. Os serviços estarão disponíveis por 30 dias a partir do primeiro acesso. Independentemente de quaisquer outros termos deste Contrato, os Serviços fornecidos para fins de avaliação são fornecidos sem qualquer suporte expresso ou implícito ou garantia de qualquer tipo. A violação desta ou mais cláusulas, poderá implicar em cobrança de taxas por seu uso.
- A TOTVS pode suspender o acesso e uso de Seus Usuários dos Serviços, se entendermos que (a) há uma ameaça significativa à funcionalidade, segurança, integridade, ou disponibilidade dos Serviços, ou qualquer conteúdo, dados ou aplicativo nos Serviços; (b) Você ou Seus Usuários estão acessando ou usando os Serviços para cometer um ato ilícito; ou (c) há uma violação da Política de Uso Aceitável. Envidaremos esforços para restabelecer os Serviços imediatamente após identificar a causa do problema. Esta mesma condição se aplica para correção de falhas críticas de segurança nos componentes ou processos que suportam os serviços ofertados, esta ação pode acontecer de maneira compulsória e sem aviso prévio de acordo com a severidade da falha.
- O cliente é responsável por quaisquer vulnerabilidades de segurança e as consequências dessas vulnerabilidades decorrentes do seu conteúdo, incluindo qualquer vírus, cavalos de Troia, worms ou outras rotinas de programação danosas contidos em seu conteúdo, ou do seu uso dos Serviços de uma maneira que seja incompatível com os termos deste Contrato.
- O cliente poderá divulgar ou transferir seu Conteúdo a um terceiro e, mediante tal divulgação ou transferência, a TOTVS estará isenta às responsáveis pela segurança ou confidencialidade de tal conteúdo fora da TOTVS.
- A TOTVS não será responsável por violações dos dados e informações resultantes de atos de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pelo cliente e nem daquelas resultantes irregular de terceiros ou ação criminosa ("hackers") fora dos limites da previsibilidade técnica do momento em que a mesma vier a ocorrer. Em contrapartida, se compromete a colocar o melhor esforço dentro das possibilidades técnicas e operacionais para o reparo e reestabelecimento do serviço contratado.
- O cliente reconhece que este contrato é um contrato de serviços e a TOTVS não entregará cópias de Software ao Cliente como parte dos serviços prestados. Durante o Termo de Subscrição, o cliente receberá um direito mundial não exclusivo, não cessível, livre de royalties, de acesso e uso dos serviços exclusivamente para suas operações comerciais internas, sujeito aos termos deste contrato.

TOTVS: Proposta Comercial

ASSINATURAS DOS REPRESENTANTES LEGAIS

PELO CLIENTE VIVA RIO,	TOTVS S.A
Ass.:  <small>DocuSigned by: 27FE074AFDF4461...</small>	Ass.:  <small>DocuSigned by: 27FB1C013329438...</small>
Nome: JOSE RICARDO BARROS PACHECO	Nome: Renata Franco Antunes de Souza
Cargo: GERENTE	Cargo: Analista ADM
CPF: 763.894.057-15	CPF: 296.673.688-74
Ass.:	Ass.:  <small>DocuSigned by: E2D0C47125AB4EA...</small>
Nome.:	Nome.: PATRICIA REGINA DAMASCENO
Cargo:	Cargo: Coordenadora CSC Juridico
CPF:	CPF: 254.077.788-07

TESTEMUNHAS

Ass.:  <small>DocuSigned by: 1786C5508DD34F2...</small>	Ass.:  <small>DocuSigned by: 22EA877030304E4...</small>
Nome: THIAGO LIMA DE OLIVEIRA	Nome: VANESSA CEZARIO ANTUNES DE SA ALMEIDA
Cargo: ANALISTA COMPRAS/FINANCEIRO	Cargo: EXECUTIVO
CPF: 103.954.787-74	CPF: 108.819.607-13

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

TOTVS: Proposta Comercial

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.

CONTRATO DE FORNECIMENTO DE SOFTWARE, PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E AFINS E TERMOS DE USO

Seção I - CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO DE SSA

10ª Oficial de Registro de Títulos e Documentos e
Civil de Pessoa Jurídica de São Paulo / SP
Microfilme N. 2.145.711

1. **PREÂMBULO:** As CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO DE SSA aplicam-se ao fornecimento de Softwares, Serviços e/ou Afins (doravante denominados coletivamente "SSA"), pela TOTVS S.A. ("TOTVS"), com sede na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Avenida Braz Leme, 1000, CEP 02511-000, inscrita no CNPJ/MF sob nº 53.113.791/0001-22 e com Inscrição Estadual nº 111.010.945.111.

Estas CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO DE SSA e seus anexos, bem como as Propostas Comerciais compõem o Contrato de Fornecimento de Software, Prestação de Serviços e Afins ("CONTRATO DE SSA").

2. DEFINIÇÕES

- a) "Software" são os programas de computador, conforme definição da Lei nº 9.609/1998, ofertados pela TOTVS, de sua propriedade ou de terceiros, incluindo, mas sem se limitar a Softwares de Gestão, o Software da Plataforma Fluig TOTVS, e Software de Armazenagem e Processamento de Dados, seja Software Proprietário, Embarcado ou Complementar, cujo direito de uso é concedido ao **CLIENTE**, conforme definido na Proposta Comercial;
- b) "Serviços" são os serviços prestados pela TOTVS, direta ou indiretamente, a seu critério, relacionados aos Softwares, incluindo Serviços Adicionais e Serviços de Processamento e Armazenagem de Dados e excluindo serviços de implantação e customização de Software;
- c) "Afins" são todos os insumos necessários à correta utilização dos Softwares bem como à prestação de Serviços.
- d) SSA – A junção de Software, Serviços e Afins.
- e) "CONTRATO DE SSA" é o Contrato de Fornecimento de Software, Prestação de Serviços e Afins, composto destas CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO DE SSA e seus anexos, bem como das Propostas Comerciais.
- f) Proposta Comercial – documento que contém as especificações do Software, dos Serviços e dos Afins contratados, bem como as condições comerciais aplicável ao presente CONTRATO DE SSA.
- g) **CLIENTE** – é a Parte que contrata a cessão de uso do Software, a prestação dos Serviços e o fornecimento dos Afins, nos termos do CONTRATO SSA.
- h) Plataforma Fluig - é a interface tecnológica da TOTVS que viabiliza as ativações, contratações e disponibilização dos conteúdos e serviços TOTVS, inclusive da Plataforma de Produtividade e Colaboração e da Plataforma de Gestão ("Plataforma de Gestão TOTVS"), sendo aderente ao porte do **CLIENTE** e o seu uso conforme ativação.
- i) Identidades ("IDs"): É a unidade de acesso e utilização do Software, nos termos do modelo comercial selecionado pelo **CLIENTE**.

3. **ADESÃO:** A adesão a estas CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO DE SSA se dá por meio do aceite da Proposta Comercial pelo **CLIENTE** e lhe garante o direito de uso da Plataforma Fluig TOTVS, a prestação dos Serviços e/ou o fornecimento de Afins, conforme modelo de contratação constante da Proposta Comercial, sendo condição para contratação de qualquer SSA da TOTVS, a qualquer momento. O **CLIENTE** receberá uma Senha de Acesso e assume integral e exclusiva responsabilidade pelo seu uso, e deverá notificar a TOTVS, imediatamente, sobre qualquer uso não autorizado. A TOTVS não poderá ser responsabilizada por qualquer consequência advinda de uso indevido do Software em razão de acesso não autorizado da Senha de Acesso.

4. **MODELOS DE CONTRATAÇÃO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS:** A TOTVS disponibiliza aos **CLIENTES** mais de um modelo de contratação. As condições específicas aplicáveis a cada modelo de contratação serão definidas nos anexos que fazem parte integrante do CONTRATO DE SSA e serão aplicáveis ao **CLIENTE** conforme a sua opção de contratação.

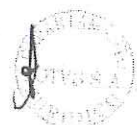
5. CONDIÇÕES COMERCIAIS PADRÃO:

5.1. **Valor Plataforma Fluig TOTVS:** O **CLIENTE** deverá pagar à TOTVS quantia fixa definida na Proposta Comercial a título de licença de uso da Plataforma Fluig TOTVS, no momento de adesão a este CONTRATO DE SSA e ativar o seu uso mediante contratação específica.

5.2. **Composição do Preço:** O preço final de cada contratação dependerá da seleção feita pelo **CLIENTE** quanto ao SSA, calculado conforme tabela disponibilizada pela TOTVS vigente à época da contratação.

5.3. **Tributos:** Os valores descritos na Proposta Comercial são líquidos e deverão ser acrescidos de todos os impostos, taxas, contribuições e encargos incidentes, direta ou indiretamente, quando da emissão da nota fiscal respectiva, devendo tais tributos ser arcados pelo cliente.

5.3.1. As retenções na fonte de responsabilidade do cliente devem ser realizadas conforme legislação fiscal vigente.



5.3.2. A criação de novos tributos ou a modificação dos existentes, a alteração de alíquotas, ou novas interpretações pelas autoridades fiscais quanto à arrecadação de tributos serão refletidas de forma automática sobre o valor a ser faturado pela TOTVS ao cliente, mantendo-se o valor líquido contratado.

5.3.3. Caso os custos da TOTVS se elevem em razão de (i) qualquer mudança relevante no mercado e/ou na situação econômica do país; (ii) qualquer medida econômica que venha a causar desvalorização ou desatualização dos preços pactuados; e/ou (iii) alterações nas leis, regulamentos, regras ou ordens aplicáveis, as Partes concordam desde já na revisão automática dos valores pactuados, de forma a manter o equilíbrio econômico e financeiro do contrato.

5.3.4. Os tributos devidos pelo cliente pela Plataforma TOTVS devem ser quitados impreterivelmente na primeira parcela.

5.4. **Atualização monetária:** Os Preços de SSA de fornecimento recorrente mensal adquiridos pelo CLIENTE serão reajustados em periodicidade anual ou menor, se a legislação permitir, de acordo com a variação positiva do IPCA/IBGE, tendo por base a data de contratação de cada SSA pelo CLIENTE, exceto quanto ao SSA sujeito a condições de atualização monetária diferenciadas, descritas na Proposta Comercial. Os Preços de SSA de fornecimento não recorrente serão definidos a cada contratação na respectiva Proposta Comercial.

5.5. **Pagamentos em atraso:** Os pagamentos devem ser feitos nos prazos e na forma selecionada e indicada na Proposta Comercial, sob pena de juros de 1% ao mês e atualização monetária pela variação positiva do IPCA/IBGE, calculados *pro rata die* sobre o valor em atraso, acrescido de multa moratória correspondente a 2% do valor em atraso. Além disso, a TOTVS poderá, sem necessidade de notificação: (i) tomar as medidas cabíveis para o recebimento do montante devido, devendo o CLIENTE arcar com as despesas de cobrança incorridas pela TOTVS, incluindo, sem limitação, protesto e honorários advocatícios estipulados em 10%; (ii) caso o atraso seja superior a 15 dias, proceder à suspensão do fornecimento do SSA, até que se paguem os valores em atraso; e (iii) se o atraso for superior a 30 dias e se refira a Software, o direito de uso do Software estará automaticamente suspenso, até quitação integral, e eventuais parcelas vincendas terão seu vencimento antecipado. O uso do Software nesse período configurará infração aos direitos de Propriedade Intelectual.

5.6. **Cessão de Direitos Creditórios:** Fica a TOTVS desde já autorizada a ceder a terceiros os direitos creditórios a que fizer jus em razão do presente instrumento, bem como a realizar a antecipação de eventuais recebíveis junto a instituições financeiras e de crédito, ao critério da TOTVS, mediante simples comunicação ao CLIENTE.

10ª Oficial de Registro de Títulos e Documentos e
Civil de Pessoa Jurídica de São Paulo / SP
Microfilme N. 2.145.711

6. **UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA FLUIG TOTVS:** O uso da Plataforma Fluig TOTVS obedecerá às disposições presentes nesta cláusula.

6.1. **Nuvem Híbrida:** O fornecimento da Plataforma Fluig TOTVS se dará sempre mediante utilização de infraestrutura e controle de ambiente administrados pela TOTVS ("Nuvem Híbrida").

6.2. **Personalizações e Customizações:** O CLIENTE poderá criar personalizações e customizações dentro da Plataforma Fluig TOTVS, desde que tais personalizações não ocasionem qualquer tipo de alteração na base e/ou na(s) funcionalidade(s) do Software, e desde que tais personalizações sejam realizadas por profissionais certificados pela TOTVS.

6.3. **Registro de Personalizações e Customizações:** o CLIENTE deverá registrar todas as personalizações e customizações, conforme especificado em www.totvs.com.br, para que possam ser ativadas na Plataforma Fluig TOTVS.

6.4. **Ativação:** Para ativação da Plataforma Fluig TOTVS, o CLIENTE deverá optar entre os tipos de IDs indicados nos modelos de contratação constantes dos Anexos a este CONTRATO DE SSA, conforme o uso desejado para a Plataforma Fluig TOTVS em relação aos recursos por ela oferecidos. Cabe ao CLIENTE manter atualizada a lista de usuários da Plataforma Fluig e os respectivos IDs.

6.5. **Direito de Uso:** O direito de uso do Software concedido ao CLIENTE por meio deste CONTRATO SSA é não exclusivo, intransferível e oneroso, estando a sua manutenção condicionada ao pleno cumprimento deste CONTRATO SSA pelo CLIENTE.

7. **PROPRIEDADE INTELECTUAL:** Todos os direitos de propriedade intelectual sobre o SSA pertencem à TOTVS e/ou a seus licenciadores. Na hipótese de qualquer ação ajuizada contra o CLIENTE baseada em alegações de violação de direito de propriedade intelectual de terceiros, a TOTVS realizará a defesa do CLIENTE, arcando com todas as despesas daí advindas, desde que (i) o CLIENTE notifique a TOTVS por escrito dentro de 2 dias contados do recebimento da notificação ou citação, e em tal prazo forneça à TOTVS uma cópia de tal notificação ou citação; (ii) o CLIENTE confira à TOTVS plenos poderes para defesa do caso e condução de todas as negociações correlatas; e (iii) o CLIENTE coopere e forneça à TOTVS todas as informações e assistência necessárias para defesa do caso. O CLIENTE deverá defender, preservar e indenizar a TOTVS por qualquer perda ou responsabilidade em que a TOTVS incorra como resultado de qualquer uso não autorizado da Propriedade Intelectual.

8. **RESPONSABILIDADES DO CLIENTE:** O CLIENTE assume, às suas expensas: (i) a responsabilidade pela avaliação, seleção, instalação, implantação, correta utilização, pelos recursos necessários e pelo resultado obtido com a utilização do Software em sua forma original ou após quaisquer adequações via adição de fórmulas, personalizações, customizações, ou pela execução de rotinas externas, levando-se em consideração o que lhe foi apresentado e demonstrado; (ii) a responsabilidade de providenciar os equipamentos de informática e a conexão à Internet necessários para utilização do Software, para permitir o acesso do suporte técnico remoto, para autenticação diária de suas licenças e para envio das informações de uso do Software, não se responsabilizando a TOTVS em nenhuma hipótese pela existência, funcionamento e qualidade de tais equipamentos, sistemas e conexões; (iii) a execução de rotinas paralelas manuais ou por outros meios, até aprovar por sua liberalidade os resultados obtidos

pela implantação do Software; (iv) o início da operação efetiva do Software e pelo cumprimento dos prazos legais para a entrega de documentos fiscais ou pagamentos de impostos, independentemente do processamento feito através do Software; (v) a manutenção e atualização de seus equipamentos, sistemas operacionais, gerenciador de banco de dados e demais softwares básicos, quando a tecnologia empregada em novas versões do Software assim requerer; (vi) o treinamento de pessoas que irão operar o Software; (vii) a ciência da especificação técnica do Software bem como a responsabilidade pelo uso de dispositivos e por possuir canais de comunicação previamente homologados pela TOTVS, conforme informações disponíveis em www.totvs.com.br; (viii) a responsabilidade por cumprir e fazer com que os operadores de IDs cumpram os termos de uso da Plataforma Fluig TOTVS, e por todas as atividades que ocorrerem nas contas dos IDs, devendo notificar de imediato à TOTVS sobre qualquer ocorrência de utilização não autorizada da Plataforma Fluig TOTVS; (ix) adotar as medidas de segurança adequadas para proteger a Plataforma Fluig e os seus dados contra acessos não autorizados.

9. LIMITAÇÕES AO USO DO SOFTWARE: O CLIENTE não pode (i) usar o Software na qualidade de *bureau* de serviços ou para qualquer propósito diverso do que lhe foi especificamente autorizado; (ii) copiar, reproduzir, distribuir, traduzir, modificar, alienar, descompilar ou fazer engenharia reversa, no todo ou em parte; (iii) interferir ou interromper as rotinas do Software ou violar as regulamentações, políticas ou procedimentos de uso; (iv) tentar obter acesso não autorizado ao Software, por qualquer que seja o meio; (v) inserir qualquer código de programa de computador no Software, que possa incluir, sem estar limitado: bots, vírus, agentes, sniffers ou toda e qualquer outra forma de processos de rastreamento de usuário, processos ou códigos destrutivos, ou outras formas de interferência no uso; (vi) modificar ou invalidar quaisquer chaves de autorização instaladas e operantes no Software; (vii) utilizar o Software em atividade que seja considerada ilegítima ou ilegal ou que intencionalmente burle quaisquer leis civis ou penais; ou ainda que interfira com o uso e fruição do Software por outro usuário; (viii) usar o Software para descumprir leis e regulamentações municipais, estaduais, nacionais e internacionais, sendo o CLIENTE o único responsável por todos os atos ou omissões que ocorrerem em decorrência do uso do Software.

10. COMPLIANCE A LEI ANTI-CORRUPÇÃO: O CLIENTE e a TOTVS, para os fins deste CONTRATO DE SSA, (i) declaram, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que agem em seu nome, direta ou indiretamente, estar cientes dos dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013; (ii) se obrigam 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. Ademais, a TOTVS declara e o CLIENTE está ciente de que a TOTVS é signatária do Pacto Global da Organização das Nações Unidas contra a Corrupção e do Pacto pela Integridade e Contra a Corrupção do Instituto Ethos.

11. GARANTIAS: A TOTVS não pode garantir que o funcionamento do Software será livre de interrupções ou que não haverá não-conformidades. Todavia, desde que as condições do contrato sejam observadas, a TOTVS garante que o SSA funcionará em substancial conformidade com o descrito na respectiva documentação. Esta garantia não será aplicável a condições resultantes de uso inadequado, negligência ou qualquer outra causa externa, demais produtos e serviços, inclusive, mas sem limitação, instalação, serviço ou modificações não executadas ou sua operação fora dos parâmetros especificados pela TOTVS ou por seus parceiros homologados. A TOTVS não será responsável pela compatibilidade do SSA com outros softwares, ou ainda, por hardware que não tenha sido especificado pela TOTVS. Com relação ao SSA ofertado por terceiros dos quais a TOTVS seja titular do direito de uso, a TOTVS repassará integralmente ao CLIENTE todas as garantias oferecidas pelos cedentes de tais direitos, se houver.

12. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE: A TOTVS não responderá por perdas e danos sofridos pelo CLIENTE decorrentes de (i) perda de seus dados ou informações, obrigando-se o CLIENTE a manter ou contratar um *backup* adequado para se proteger contra esse risco, não se aplicando a presente limitação no caso de o CLIENTE ter contratado a TOTVS para lhe fornecer os serviços de hospedagem e armazenamento de dados; e/ou (ii) de customização ou integração do SSA com outros programas de computador e/ou banco de dados, por conta do CLIENTE ou por terceiros não homologados pela TOTVS; e/ou (iii) de mau funcionamento ou interrupção de serviços de internet e conexão contratados pelo CLIENTE. A responsabilidade da TOTVS em decorrência de qualquer causa relacionada ao objeto do contrato não ultrapassará, em nenhuma hipótese, a quantia equivalente a 6 (seis) vezes o valor recorrente mensal pago pelo CLIENTE. Nenhuma das partes será responsável por lucros cessantes e quaisquer perdas e danos indiretos havidos pela outra.

12.1. A TOTVS adota as medidas preventivas físicas, eletrônicas e de gestão razoáveis para salvaguardar a segurança do uso do Software pelo CLIENTE. Todavia, devido à natureza aberta da internet, não é possível garantir absoluta segurança, havendo a possibilidade de ocorrerem problemas de segurança, tais como: (i) infecções ou vírus, worms, hamsés, cavalos de Tróia ou outro código que contenha propriedades contaminantes ou destrutivas e (ii) erros, omissões, atrasos, interrupções ou perdas, incluindo perda de dados. Por se tratar de situações totalmente alheias ao controle da TOTVS, esta não poderá ser responsabilizada por quaisquer danos decorrentes desse tipo de evento.

13. DISPOSIÇÕES GERAIS:

13.1. **Comunicação:** Para notificar a TOTVS a respeito de algum problema ou reclamação, o CLIENTE deverá acessar o portal do cliente com endereço em <https://suporte.totvs.com/home>. Para notificar o CLIENTE a respeito de algum problema específico com sua conta, a TOTVS usará o endereço de e-mail fornecido pelo CLIENTE durante o processo de cadastramento. O CLIENTE obriga-se a manter seus dados de contato atualizados durante a vigência do CONTRATO DE SSA. As notificações devem ser consideradas entregues 48 horas após o envio do e-mail ou do acesso ao portal do cliente.

13.2. **Modificações:** A TOTVS se reserva o direito de modificar ou descontinuar qualquer Software ofertado com base neste CONTRATO DE SSA, a qualquer tempo, mediante aviso prévio ao **CLIENTE**, com 60 dias de antecedência, garantidos ao **CLIENTE** os direitos que lhe sejam conferidos pela legislação brasileira aplicável a Software.

13.3. **Recrutamento de Pessoal:** O **CLIENTE** obriga-se a não contratar funcionários ou prestadores de serviço da TOTVS durante a vigência deste Contrato e por um período de 12 (doze) meses após seu término. A violação a esta cláusula implicará incidência de multa equivalente ao valor total pago ao funcionário ou ao prestador de serviço em questão nos 6 (seis) meses anteriores à rescisão do contrato de trabalho ou de prestação de serviços.

13.4. **Sigilo e Divulgações Permitidas:** A TOTVS compromete-se a usar os dados do **CLIENTE** com a finalidade exclusiva de fornecer SSA. Não obstante, a TOTVS poderá divulgar o fechamento deste Contrato para fins comerciais, fazendo menção ao nome e à marca (logotipo) do **CLIENTE** em campanhas publicitárias e materiais de divulgação.

13.5. **Autorização de Uso de Dados Anonimizados:** O **CLIENTE** expressamente autoriza a TOTVS, de forma não exclusiva e não onerosa, a coletar seus dados e a usá-los de forma anonimizada, para que tais dados sejam utilizados para prover informações estatísticas e soluções de negócios, para incremento dos Softwares e Serviços da TOTVS

13.6. **Impossibilidade de Retenção.** O **CLIENTE** não poderá, em nenhuma hipótese, reter pagamentos para compensá-los com eventuais créditos que tenha contra a TOTVS, a não ser que haja concordância por escrito da TOTVS.

13.7. **Instrumentos de Controle:** A fim de assegurar que o uso da Plataforma Fluig TOTVS se fará em conformidade com o disposto neste CONTRATO SSA e na Proposta Comercial, a TOTVS poderá lançar mão de instrumentos de controle, dentre eles: (i) software ou hardware que deve ser instalado no servidor do **CLIENTE**; e (ii) outros que venham a ser adotados, a critério da TOTVS, sendo o **CLIENTE** devidamente comunicado. A TOTVS cobrará pelo fornecimento dos instrumentos de controle via hardware específico, quando indicado. O uso desses instrumentos de controle pelo **CLIENTE** será obrigatório. O **CLIENTE** reconhece, ainda, que a TOTVS tem o direito de monitorar o uso da Plataforma Fluig, o que poderá abranger, entre outros, dados sobre configuração, quantidade de processadores, memória, conexões de rede, sistema operacional, desempenho e confiabilidade, velocidade de conexão, recursos utilizados.

13.7.1. **Auditoria:** O **CLIENTE** reconhece e aceita que a TOTVS tem o direito de realizar auditoria nas instalações onde estiver instalado o Software do **CLIENTE**, com a finalidade de verificar a sua correta utilização, observando-se o sigilo quanto aos dados do **CLIENTE**. Esta auditoria poderá ser realizada pela própria TOTVS por meio de profissionais legalmente constituídos ou remotamente, por meio de ferramentas de controle. O **CLIENTE** se compromete desde já a permitir o acesso remoto quando solicitado pela TOTVS. Fica determinado entre as partes que as auditorias realizadas "in loco" nas dependências do **CLIENTE** deverão ser agendadas previamente com 24 (vinte e quatro) horas de antecedência. Os custos de auditoria deverão ser pagos pelo **CLIENTE**, caso a auditoria apure que o **CLIENTE** usou o Software ou serviços correlatos em desacordo com este CONTRATO SSA.

13.8. **Força Maior:** Se qualquer das Partes ficar temporariamente impedida de cumprir suas obrigações, no todo ou em parte, em consequência de caso fortuito ou de força maior, nos termos do parágrafo único do artigo 393 do Código Civil Brasileiro, não estará sujeita a qualquer sanção, suspendendo-se os efeitos deste Contrato até que cesse o evento. Caso o evento perdure por mais de 30 (trinta) dias, qualquer das partes poderá rescindir este Contrato

13.9. **Cessão:** O **CLIENTE** não poderá ceder, transferir ou alienar a terceiros o presente Contrato, no todo ou em parte, sem a prévia e expressa autorização da TOTVS.

13.10. **Sucessão:** Este CONTRATO SSA obriga as Partes, seus sucessores e herdeiros, a qualquer título.

13.11. **Nulidade:** A nulidade ou invalidade de qualquer das disposições do Contrato não implicará a nulidade ou invalidade das demais. Sempre que possível, as disposições consideradas nulas ou inválidas deverão ser reescritas, de modo a refletir a intenção inicial das Partes em conformidade com a legislação aplicável.

13.12. **Novação:** Qualquer omissão ou tolerância das Partes ao exigir o fiel cumprimento dos termos e condições do Contrato, ou no exercício de prerrogativas dele decorrentes, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará o direito da Parte de exercê-las a qualquer tempo.

14. PRAZO E TÉRMINO

14.1. **Prazo:** Este CONTRATO DE SSA vigorará por prazo indeterminado.

14.2. **Rescisão sem justa causa:** Qualquer das partes poderá resilir este CONTRATO DE SSA, a qualquer tempo, mediante notificação escrita com antecedência de 180 dias. Caso a denunciante não respeite esse prazo, pagará multa correspondente ao somatório dos seguintes itens: (i) 6 vezes o Preço de SMSe vigente; (ii) 6 vezes o Preço de SLA vigente; e (iii) metade do Preço de Serviços Adicionais com relação aos Serviços Adicionais contratados e ainda não executados na data da denúncia. Os itens (i) e (ii) serão calculados com observância do art. 413 do Código Civil. Não será permitido o cancelamento parcial do SMSe.

14.3. **Rescisão por justa causa:** Qualquer das partes poderá rescindir este CONTRATO DE SSA, a qualquer tempo, sem multa ou indenização, se a outra inadimplir qualquer de suas obrigações e não purgar sua mora nos 30 dias seguintes à notificação escrita reclamando sua correção. Para a hipótese de atraso no pagamento de qualquer valor devido sob este CONTRATO DE SSA, esse prazo contar-se-á do vencimento dessa obrigação, desnecessária interpelação da devedora, que ficará automaticamente constituída em mora.

14.3.1. Caso a rescisão deste CONTRATO DE SSA decorra de infração a Propriedade Intelectual objeto do CONTRATO DE SSA, o **CLIENTE** pagará multa igual ao Preço de CDU avençado. A TOTVS poderá ainda pleitear indenização suplementar, caso seu prejuízo supere esse valor, provando o excedente, nos termos do art. 416 do Código Civil.

10º Oficial de Registro de Títulos e Documentos e
Civil de Pessoa Jurídica de São Paulo / SP
Microfilme N. 2.145.711



14.3.2. Caso os SMSe sejam suspensos por falta de pagamento do **CLIENTE**, ou sejam rescindidos, e se houver sua reativação ou recontração, o **CLIENTE** deverá pagar os valores relacionados a tais serviços durante o período em que os mesmos estiverem suspensos ou rescindidos.

15. LEI APLICÁVEL: Este CONTRATO DE SSA é regido pelas Leis da República Federativa do Brasil.

16. FORO: Fica eleito o Foro da Comarca de São Paulo, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para apreciar as questões decorrentes do CONTRATO DE SSA.

Seção II - TERMOS APLICÁVEIS AO FORNECIMENTO DE SOFTWARE

17. DEFINIÇÕES: As definições abaixo aplicam-se ao fornecimento de Software, devendo observar-se as especificidades do modelo comercial selecionado pelo **CLIENTE**.

Assinatura: cessão de direito de uso na modalidade assinatura mediante pagamento de valor mensal contratado que, em contrapartida por pagamento em dia, dá direito de uso dos Softwares e dos Serviços por Assinatura, conforme aplicável.

Atualizações: alterações e melhorias introduzidas no Software, lançadas com o objetivo de: (i) adaptar o Software às mudanças da Legislação; (ii) introduzir modificações, melhorias e aperfeiçoamentos técnicos ao Software ou acrescentar-lhe novos recursos e funcionalidades;

CDU: cessão de direito de uso na modalidade licença de uso de Software;

Código Compilado: instruções de programação em linguagem de máquina produzidas a partir do código fonte do Software;

Documentação: conjunto formado pelo Manual do Software, Manual de Instalação e outros documentos e informações relativas ao Software e sua Implantação descritas na Proposta Comercial. A documentação é disponibilizada em meio eletrônico, em www.totvs.com.br;

Especificações: características técnicas e funcionais do Software descritas na sua Documentação;

Fluig Store: é a loja virtual da TOTVS que oferece, exclusivamente em relação ao Fluig, Softwares, produtos e serviços proprietários e/ou desenvolvidos por terceiros sob demanda;

Implantação: processo de instalação do Software, inclusive sua parametrização;

Legislação: Leis e normas tributárias de ordem Federal, Estadual e Municipal, esta última apenas no que se refere a Municípios com quantidade maior do que 500.000 (quinhentos mil) habitantes, com exceção de todas as capitais brasileiras e Distrito Federal, que interfiram na correta utilização do(s) Software(s) contratado(s) em sua versão "Padrão", desde que a interpretação legal das normas editadas seja efetuada com base no entendimento jurisprudencial, doutrinário ou majoritário, excluindo-se as alterações originárias de acordos efetuados com associações, sindicatos e demais definições peculiares e específicas do **CLIENTE**;

Rede de Distribuição TOTVS: é composta pelas Franquias, Representantes e Empresas autorizadas para a execução de serviços da TOTVS;

SLA: serviço de atendimento diferenciado e personalizado ao **CLIENTE**, o qual poderá ser contratado como Serviço Adicional;

SMSe: Serviços Mensais de Software;

Software Embarcado: software(s) de propriedade de terceiros do qual a TOTVS é distribuidora autorizada, que poderão ser utilizados exclusivamente se em conjunto com o Software da TOTVS;

Software Complementar: software(s) de propriedade de terceiros (i) do qual a TOTVS é distribuidora autorizada, cujo direito de uso será concedido ao **CLIENTE** pela TOTVS; (ii) do qual a TOTVS não é distribuidora autorizada cuja licença será concedida ao **CLIENTE** pelos terceiros; ou, ainda (iii) aqueles que o **CLIENTE** tenha adquirido diretamente, conforme definido na Proposta Comercial;

Suporte Local: serviço de alocação de profissionais qualificados em localidade física indicada pelo **CLIENTE**, com base em horas trabalhadas ou prévio orçamento, mediante solicitação do **CLIENTE**;

Suporte Remoto: serviço de alocação de profissionais qualificados prestado de forma remota, com base em horas trabalhadas, mediante solicitação do **CLIENTE**;

TIU: Unidade de Preços TOTVS;

TOTVS Store: é a loja virtual da TOTVS que oferece Softwares, produtos e serviços proprietários e/ou desenvolvidos por terceiros sob demanda;

Versão: é uma versão do Software que incorpora a este todas as Atualizações anteriores;

Última Versão: versão corrente do Software que incorpora todas as Atualizações à sua versão anterior.

18. DIREITO DE USO DO SOFTWARE:

18.1. Natureza e abrangência do direito de uso: A TOTVS fornecerá ou disponibilizará ao **CLIENTE** o Software em formato de Código Compilado, de acordo com Especificações e Documentação, mediante cessão de licença de uso (CDU), assinatura ou outra modalidade de fornecimento, conforme selecionado pelo **CLIENTE**.

18.2. **Escopo do SMSe:** A TOTVS prestará SMSe ao CLIENTE, conforme aplicável, os quais contemplam as seguintes contrapartidas: (i) Atendimento ao CLIENTE segundo os padrões correspondentes à modalidade escolhida e conforme Proposta Comercial, (ii) Atualizações do Software, a fim de adaptá-lo às mudanças da Legislação havidas; (iii) Últimas Versões; e (iv) acesso ilimitado aos cursos *online* disponibilizados pela TOTVS, indicados no catálogo padrão da TOTVS. O SMSe será prestado pela TOTVS ao CLIENTE, e sua contraprestação será devida, sob pena de aplicação do disposto na Cláusula 5.5 das Condições Gerais de Fornecimento de SSA, independentemente da entrega de qualquer outro serviço, compreendido ou não entre os itens indicados na Cláusula 0.

18.3. **Exclusões:** os serviços a seguir não estão incluídos no fornecimento do Software, e devem ser contratados separadamente pelo CLIENTE: (i) Suporte Local ou Remoto ; (ii) Adaptações para permitir (a) atendimento de exigências de agências reguladoras, acordos com associações, sindicatos e outras entidades, inclusive, mas não se limitando, dissídios e acordos coletivos; (b) questões tributárias de municípios com menos de 500.000 habitantes, com exceção de todas as capitais brasileiras e Distrito Federal; (c) alterações na legislação federal, estadual e municipal de caráter específico, ou seja, ligadas às atividades ou a qualquer evento ou fato específico relativo ao CLIENTE, inclusive, mas não se limitando, incentivos fiscais e regimes especiais; (d) adequações do Software a ambiente operacional, gerenciadores de bancos de dados, rede e demais softwares, ou qualquer produto de terceiros; (iii) Implantação; (iv) Serviços referentes à transição, migração, instalação, ou integração; e (v) SLA, exceto se a modalidade de fornecimento selecionada expressamente dispuser de modo diverso.

18.4. **Entrega:** A entrega do Software será imediata, por meio de download no site www.totvs.com.br ou disponibilizado para uso em ambiente remoto, conforme modalidade de uso.

18.5. **Ciclo de atualização obrigatório:** O CLIENTE deverá observar calendário disponibilizado em www.TOTVS.com com a programação obrigatória de atualização do Software.

18.6. **Confidencialidade:** As Partes comprometem-se a não reproduzir em qualquer formato, transferir ou compilar toda e qualquer informação obtida em decorrência deste CONTRATO SSA, não podendo, sob qualquer pretexto ou desculpa, omissão, culpa ou dolo, revelar, reproduzir ou dar conhecimento a estranhos das informações confidenciais da outra Parte a quem tem acesso em razão deste CONTRATO SSA..

SEÇÃO III - FORNECIMENTO DE INSUMOS AFINS AO FORNECIMENTO DE SOFTWARE E SERVIÇOS

19. O Fornecimento de Insumos Afins obedecerá o disposto na Proposta Comercial apresentada através dos meios digitais da TOTVS ou homologados. As disposições contidas nestes meios devem ser interpretadas em conjunto com e são complementadas pelos demais instrumentos que compõem o CONTRATO DE SSA.

SEÇÃO IV - FORNECIMENTO DE ARMAZENAGEM E PROCESSAMENTO DE DADOS ("SERVIÇOS HOSTING")

20. **Modalidades de Contratação:** O CLIENTE poderá contratar os Serviços Hosting numa das seguintes modalidades:

20.1. Hosting Cloud

(a) **Escopo:** disponibilização de infraestrutura sob demanda, serviços gerenciados e plataforma.

(b) **Preço por Consumo ou Fixo:** a modalidade Hosting Cloud pode ser contratada a Preço por Consumo, em periodicidade mensal, conforme consumo de Hosting pelo CLIENTE no mês imediatamente anterior ou a Preço Fixo, pré-determinado na Proposta Comercial. Caso o CLIENTE opte pela contratação de Hosting Cloud por Consumo, previamente ao início do fornecimento ao CLIENTE, a TOTVS realizará uma simulação de uso e consumo de Hosting no perfil do CLIENTE, para estimar o valor mensal a ser pago pelo CLIENTE. O CLIENTE declara estar ciente de que: (i) qualquer estimativa resultante da simulação não é vinculante e representa tão somente uma previsão do valor mensal a ser pago pelo CLIENTE nas condições informadas na simulação; (ii) os valores pagos pelo CLIENTE à TOTVS pelos Serviços Hosting estão diretamente relacionados ao consumo dos Serviços Hosting pelo CLIENTE, sendo que qualquer alteração de uso e/ou consumo do Serviço Hosting pelo CLIENTE poderá resultar em variações no Preço.

(c) **Vigência:** No tipo Hosting Cloud por Consumo, a vigência será por prazo indeterminado, a contar da data de assinatura da Proposta Comercial. No tipo Hosting Cloud por Preço Fixo, a vigência será por prazo determinado indicado na Proposta Comercial, a contar da data de assinatura desta, renovável automaticamente por igual período, salvo notificação enviada pelo CLIENTE à TOTVS com 90 dias de antecedência da data prevista para término dos Serviços Hosting.

(d) **Cancelamento pelo CLIENTE:** no tipo Hosting Cloud por Preço Fixo, o CLIENTE pode cancelar os Serviços Hosting 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 das mensalidades remanescentes até o término do prazo de vigência. No tipo Hosting Cloud por Consumo, o CLIENTE pode cancelar os Serviços Hosting a qualquer tempo, mediante aviso prévio por escrito de 30 (trinta) dias, sem aplicação de multa.

20.2. Hosting Tradicional

(a) **Escopo:** disponibilização de infraestrutura pré-alocada ao CLIENTE e serviços gerenciados.

(b) **Preço Fixo:** o CLIENTE deve pagar à TOTVS um valor mensal fixo e pré-determinado, conforme previsto na Proposta Comercial.



(c) **Vigência:** por prazo determinado indicado na Proposta Comercial, a contar da data de assinatura desta, renovável automaticamente por igual período, salvo notificação enviada pelo **CLIENTE** à **TOTVS** com 90 dias de antecedência da data prevista para término dos Serviços Hosting.

(d) **Cancelamento pelo CLIENTE:** no tipo Hosting Tradicional, o **CLIENTE** pode cancelar os Serviços Hosting imotivadamente, a qualquer tempo, mediante notificação prévia por escrito de 90 (noventa) dias à **TOTVS** e pagamento, pelo **CLIENTE** à **TOTVS**, de multa equivalente a 50% do total das mensalidades remanescentes até o término do prazo de vigência.

20.3. Migração entre Modalidades: O **CLIENTE** poderá migrar de uma modalidade para outra a qualquer tempo, mediante notificação à **TOTVS**, que terá 15 (quinze) dias do recebimento de tal notificação para informar ao **CLIENTE** o prazo para efetivar a migração entre modalidades. Caso o **CLIENTE** decida migrar para a modalidade Hosting Cloud por Consumo, não será aplicável a multa por rescisão das demais modalidades.

20.4. Obrigações do CLIENTE: além das demais previstas no CONTRATO DE SSA e/ou na Proposta Comercial, o **CLIENTE** assume as seguintes obrigações durante o curso do fornecimento de Hosting:

(a) **Inserção e manipulação dos Dados do CLIENTE:** Ser o único responsável pela inserção, exclusão, manipulação e conteúdo de seus dados, que não deverão conter vírus ou outros elementos comparáveis que possam danificar os sistemas ou os softwares usados pela **TOTVS** para o fornecimento de Hosting;

(b) **Informações sujeitas a regulamentação específica:** Assegurar que nenhuma informação sujeita à regulamentação governamental ou a medidas de segurança e confidencialidade específicas sejam inseridas juntamente com as demais informações e dados, a menos que o **CLIENTE** e a **TOTVS** tenham acordado por escrito de modo diverso;

(c) **Utilização de senhas de acesso:** Alterar, regularmente, todas as senhas de acesso e informar imediatamente a **TOTVS** caso suspeite que sua senha foi divulgada a ou acessada por pessoa não autorizada;

(d) **Interrupções:** Permitir que a **TOTVS** efetue interrupções no fornecimento de Hosting, mediante comunicação prévia ao **CLIENTE**, reconhecendo, do mesmo modo, que tem conhecimento pleno de que o fornecimento de Hosting poderá, eventualmente, ser afetado ou temporariamente interrompido por motivos técnicos, em razão de reparo, manutenção ou troca de equipamentos;

(e) **Segurança da Informação:** O **CLIENTE** deverá abster-se de utilizar o Hosting para propagar ou manter conteúdos que, mas não somente: (i) violem a lei, a moral, a propriedade intelectual, os direitos à honra, à imagem, à intimidade pessoal e familiar; (ii) estimulem a prática de condutas ilícitas ou contrárias à moral; (iii) incitem a prática de atos discriminatórios, seja em razão de sexo, raça, religião, crenças, idade ou qualquer outra condição; (iv) coloquem à disposição ou possibilitem o acesso a mensagens, produtos ou serviços ilícitos, violentos, pornográficos, degradantes; (v) induzam ou possam induzir a um estado inaceitável de ansiedade ou temor; (vi) induzam ou incitem práticas perigosas, de risco ou nocivas para a saúde e para o equilíbrio psíquico; (vii) sejam falsos, ambíguos, inexatos, exagerados ou extemporâneos, de forma que possam induzir a erro sobre seu objeto ou sobre as intenções ou propósitos do comunicador; (viii) violem o sigilo das comunicações; (ix) constituam publicidade ilícita, enganosa ou desleal em geral, que configurem concorrência desleal; (x) veiculem, incitem ou estimulem a pedofilia (xi) incorporem vírus ou outros elementos físicos ou eletrônicos que possam danificar ou impedir o normal funcionamento da rede, do sistema ou dos equipamentos informáticos (hardware e software) de terceiros ou que possam danificar os documentos eletrônicos e arquivos armazenados nos equipamentos informáticos. Na ocorrência de qualquer dos eventos enumerados nesta cláusula, a **TOTVS** poderá proceder à imediata suspensão e/ou cancelamento do fornecimento de Serviços Hosting. O **CLIENTE** garante e aceita, sem restrições ou reservas, que a **TOTVS** será eximida de responsabilidade pelos atos, danos e prejuízos ocasionados a terceiros em decorrência da utilização indevida do Hosting pelo **CLIENTE**.

9.5. Obrigações da TOTVS: Além das obrigações dispostas neste CONTRATO DE SSA e na Proposta Comercial, a **TOTVS** compromete-se a:

(a) Garantir o fornecimento de Hosting de acordo com os termos e condições deste CONTRATO DE SSA e da Proposta Comercial;

(b) Prestar suporte ao **CLIENTE** nos termos da Proposta Comercial;

(c) Responsabilizar-se pela guarda e manutenção dos dados do **CLIENTE**, conforme serviço de *backup* contratado, definido na Proposta Comercial.

20.6. Cancelamento por parte da TOTVS: A **TOTVS** poderá cancelar os Serviços Hosting em hipóteses de rescisão sem justa causa ou por justa causa tal como previstas nos termos aplicáveis à modalidade de fornecimento de SSA contratada pelo **CLIENTE**.

20.7. Devolução de Dados: Em caso de cancelamento dos Serviços Hosting, a **TOTVS** enviará ao **CLIENTE**, no prazo de 15 (quinze) dias úteis da data de cancelamento dos Serviços Hosting, aviso de disponibilidade dos dados e/ou *backup* mais recente para retirada do **CLIENTE**. O **CLIENTE** terá o prazo de 30 (trinta) dias úteis a contar do aviso para efetuar a retirada de tais dados e/ou *backup*.

São Paulo, 26 de dezembro de 2017.

10ª Oficial de Registro de Títulos e Documentos e
Civil de Pessoa Jurídica de São Paulo / SP
Microfilme N. 2.145.711