



TOTVS: Proposta Comercial

TOTVS INTERA

Proposta Nº:

A24536

Cliente:

TEZBAO - INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO -
INDSH

Gerente Responsável:

T15598 - FABIO DELLA NOCE FELIX

Executivo de AR:

T13218 - SORAIA ESTRADA

Arquiteto de Solução:

-

Data de emissão:

20/03/2019

Oportunidade de venda:

AAQAB8

Unidade TOTVS:

TSE001-TOTVS SAO PAULO

TOTVS: Proposta Comercial

Caro Cliente, seja bem-vindo a TOTVS!

Nossa razão de SER é torná-lo mais competitivo em seu SEGMENTO, criando e fornecendo soluções e plataformas inovadoras e globais de software e negócios.



Nosso desafio é estar um passo à frente da sua necessidade, prezando pela qualidade e transformando a sua experiência com a TOTVS.

#GPS TOTVS

+ simples + ágil + conectado + cloud + essencial

Para isso, a TOTVS cria e inova, sendo igual, SENDO SEMPRE DIFERENTE.



Porque desenvolvemos o que acreditamos e praticamos o que desenvolvemos.

#pensandojuntosfazemosmelhor

Ao assinar o **TOTVS Intera**, você adere a uma modalidade inovadora, simples e flexível! Com baixo investimento inicial, o **TOTVS Intera** contempla as soluções proprietárias da TOTVS de acordo com a sua necessidade e seu segmento de atuação.

Nesta modalidade, você contrata e gerencia seus IDs.

O ID dá acesso ilimitado às plataformas e conteúdos TOTVS. Cada ID pode acessar, simultaneamente, múltiplos devices.

O ID é único e nomeado e, por isso,

cada colaborador/elemento que acessar as soluções TOTVS deve ter seu ID.



Com o **TOTVS Intera**, você tem acesso pleno a:



(+) TOTVS V12: PLATAFORMA DE GESTÃO POR SEGMENTOS



(+) FLUIG: PLATAFORMA DE PRODUTIVIDADE E COLABORAÇÃO



(+) CLOUD STANDARD



(+) SUPORTE TÉCNICO



(+) TREINAMENTOS VIRTUAIS



(+) COPILOTO: ATENDIMENTO ESPECIALISTA E PERSONALIZADO

Para assinar o **TOTVS Intera**, você define quantos e quais IDs quer habilitar:

ID INTERA COMPLETÃO

Permite o acesso aos softwares de gestão por segmento da propriedade da TOTVS e o uso pleno do Fluig

ID INTERA CONECTADO

Permite o uso pleno do Fluig e o uso do TOTVS V12 exclusivamente por meio do Fluig

ID INTERA DEDICADO

Permite o uso pleno do Fluig com conteúdos segmentados e o uso de funcionalidades da TOTVS V12 pré-definidas pela TOTVS e acessadas exclusivamente via Fluig

ID INTERA PORTAL

Permite o uso dos portais e conteúdos segmentados disponibilizados exclusivamente pela TOTVS via Fluig

Plataforma Fluig TOTVS	VALOR MENSAL ASSINATURA TOTVS INTERA
SERVIÇOS DE IMPLANTACÃO PRESENCIAL OU ONLINE	
APPS E SOLUÇÕES COMPLEMENTARES NA TOTVS STORE	

Além de tudo, tenha também à sua disposição o Espaço Intera!

Espaço Intera

Ambiente digital de gestão de uso, relacionamento e proximidade

Por meio dele, tenha:

- Controle total da conta, uso e relacionamento
- Cockpit e dashboard do cliente
- Conteúdos segmentados, cases, estudos e atualidades
- Gestão dos IDs, produtos e serviços contratados
- Relacionamento digital com copiloto e ecossistema do segmento

TOTVS: Proposta Comercial:

Prop:A24536

Op.: AAQAB8

1

JURIDICO - INDSH
Helena Letícia Ayala
OAB/SP: 205.809

TOTVS: Proposta Comercial

Esta proposta comercial ("Proposta"), regulada pelo [CONTRATO DE FORNECIMENTO DE SOFTWARE, PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E AFINS E TERMOS DE USO] ("Contrato", conforme definido no item 9 -, abaixo), é apresentada pela 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 e endereçada ao "CLIENTE", abaixo qualificado.

1 -Qualificação do Cliente

Razão Social:	INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO - INDSH
Nome Fantasia:	SEDE ADMINISTRATIVA
Logradouro:	AV MARQUES DE SAO VICENTE, 446 CONJ 1419
Bairro:	BARRA FUNDA
CEP:	01139-000
Cidade:	SAO PAULO
Estado:	SP
País:	BRASIL
CNPJ/MF:	23.453.830/0005-01
Inscrição Estadual:	ISENTO
Inscrição Municipal:	43028675
Código CNAE:	9499-5/00
Telefone:	011 - 987720381
Fax:	011 -
Nome do Contato:	
Cargo do Contato:	
E-mail do Contato:	

2 -Escopo da Proposta

Escopo da Proposta TOTVS INTERA

I. Adesão TOTVS

A Adesão TOTVS é a interface tecnológica da TOTVS que viabiliza as ativações e contratações dos nossos conteúdos e serviços. Esta Adesão é aderente ao porte de sua empresa e proporciona o uso dos softwares ofertados pela TOTVS conforme o número de IDENTIDADES (definição abaixo) habilitadas. Os conteúdos e serviços TOTVS são liberados e disponibilizados mediante esta plataforma.

II. Assinatura Mensal:

Mediante o pagamento da assinatura mensal da TOTVS Intera ("Mensalidade TOTVS Intera"), o CLIENTE terá acesso ao portfólio de softwares proprietários da TOTVS, o que proporcionará ao CLIENTE a previsibilidade do uso e do investimento em softwares para ganhos de produtividade e competitividade no mercado.

Com o TOTVS Intera, INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO - INDSH terá acesso pleno a:

- TOTVS V12: Plataforma de Gestão por Segmento;
- Fluig: Plataforma de Produtividade e Colaboração;

TOTVS: Proposta Comercial:

Prop:A24536

Op.: AAQAB8

2

JURÍDICO - INDSH
Helena Leticia Ayala
OAB/SP: 205.809

TOTVS: Proposta Comercial

- Cloud Standard necessária, permitindo a contratação de Cloud Elástica para necessidades específicas;
- Treinamentos Virtuais;
- Suporte Técnico e evolução tecnológica, sistêmica e legal conforme termos e condições estipulados nesta Proposta e no Contrato.

Com o objetivo de viabilizar a gestão de sua conta e as experiências de uso do **Fluig**, o qual, uma vez integrado nativamente à TOTVS **V12**, gera mais produtividade e colaboração à operação de sua empresa, o TOTVS Intera disponibiliza a infraestrutura padrão de hospedagem e serviço gerenciado para a Plataforma de Gestão por Segmento e a Plataforma de Produtividade e Colaboração por meio da **Cloud Standard**.

A **Cloud Standard** é uma alternativa para a empresa que deseja usufruir dos benefícios da tecnologia da informação, mas sem investimento em infraestrutura, como servidores, banco de dados e todo o trabalho de manutenção e suporte que estas tecnologias requerem.

As ofertas Plataforma de Gestão por Segmento, Plataforma de Produtividade e Colaboração, Cloud Standard e Treinamentos E-learning estão detalhadas no item '**Ofertas liberadas no TOTVS Intera**', abaixo.

O TOTVS Intera traz um conceito inovador de acesso: a IDENTIDADE ('ID'). Cada colaborador ou elemento (ex. fornecedor, parceiro etc) que acessar os softwares contratados da TOTVS deve ter um ID, nomeado e que **não pode ser compartilhado**. O ID tem acesso ilimitado às plataformas e conteúdos TOTVS em múltiplos devices, ou seja, com o mesmo ID o CLIENTE pode acessar simultaneamente diversos módulos do ERP, gerando mais agilidade e mobilidade à operação.

Para contratar o TOTVS Intera, o CLIENTE define a quantidade de:

- **ID Intera Completo:** libera o acesso pleno aos recursos nativos e interfaces da Plataforma de Produtividade e Colaboração e da Plataforma de Gestão por Segmento. É necessário manter no mínimo 03 IDs ativos no Contrato para habilitar a Modalidade Intera.

Além do ID Intera Completo, o CLIENTE também pode contratar IDs adicionais TOTVS:

- **ID Intera Dedicado:** libera o acesso pleno aos recursos nativos e interfaces da Plataforma de Produtividade e Colaboração com conteúdos segmentados e o uso de funcionalidades da TOTVS V12 pré-definidas pela TOTVS e acessadas exclusivamente via Fluig. É necessário manter no mínimo 50 IDs ativos no Contrato para habilitar este tipo de identidade.
- **ID Intera Portal:** permite o uso dos portais segmentados disponibilizados exclusivamente pela TOTVS via Fluig. É necessário manter no mínimo 50 IDs ativos no Contrato para habilitar este tipo de identidade.
- **ID Intera Parceiros:** São IDs com soluções complementares desenvolvidas por parceiros homologados TOTVS. Atualmente, permite acesso dos recursos dos parceiros Trade Easy e NG para Comércio através da interface da Plataforma de Produtividade e Colaboração e Plataforma de Gestão por Segmento.

ID Intera COMEX: Solução do parceiro Trade Easy para Comércio Exterior com módulos de Importação, Exportação e Siscoserv.

ID INTERA M.ATV MED&SEF GA: Solução do parceiro NG para Manutenção de Ativos, Gestão Ambiental e Medicina e Segurança do Trabalho.

A venda dos IDs Intera Parceiros poderão ocorrer de forma independente da aquisição de demais IDs, ou seja, haverá a possibilidade da comercialização avulsa.

Neste momento não existe benefício técnico relevante do vínculo desses IDs Parceiros ao ID Intera Dedicado ou ID Intera Portal e, portanto, sugerimos o vínculo sempre com um ID Intera Completo. Esses IDs poderão estar hospedados na Cloud Standard da Modalidade TOTVS Intera.

O valor da Mensalidade TOTVS Intera é resultado do número inicial de IDENTIDADES que deseja habilitar (indicado no item '**3. Valores e Condições de Pagamento**' desta Proposta).

III. Ofertas liberadas no TOTVS Intera

III.1. TOTVS V12: Plataforma de Gestão por Segmento de propriedade da TOTVS, que tem como base todos os módulos do ERP – Enterprise Resource Planning, que automatizam tanto os processos do *core business*, quanto o *back office* de acordo com os segmentos de atuação.

III.2. Fluig: Plataforma de Produtividade e Colaboração para gestão de Processos, Documentos e Identidades em uma única

TOTVS: Proposta Comercial

plataforma.

O Fluig é composto pelos seguintes cards:

- Identity: gestão de perfis e acessos corporativos por meio de identidade única
- BPM: gestão e automatização de atividades e processos, adicionando precisão e velocidade aos negócios
- ECM: gestão do conhecimento do seu negócio e documentos organizados e armazenados com segurança
- Analytics: monitoramento de dados e informações e gestão de indicadores para suporte à decisão
- Mail: geração de negócios entre diferentes empresas
- Social: colaboração entre pessoas em comunidades virtuais
- WCM: flexibilidade na construção e manutenção de portais
- Mobile: comunicação rápida, troca de arquivos e mídias em aplicativo mobile integrado ao Fluig
- LMS - Gestão de Aprendizado: o treinamento de sua empresa concentrado em um único lugar através de e-learning
- ESB: integração e conexão entre diferentes sistemas e aplicativos

Para detalhes dos requisitos do Fluig como a matriz de portabilidade e dimensionamento de ambiente, consulte <http://dev.fluig.com>.

III.3. Cloud Standard:

A Cloud Standard é uma oferta de infraestrutura padrão de hospedagem e serviço gerenciado da Plataforma de Gestão por Segmento e da Plataforma de Produtividade e Colaboração, a qual garante a disponibilidade destas, uma vez que somente as empresas que desenvolvem os softwares podem oferecer este nível de gerenciamento e conhecimento destes, completamente diferenciado da prática de mercado, a qual consiste apenas na disponibilidade dos componentes de infraestrutura.

O Cloud Standard está homologado para os seguintes produtos TOTVS: Protheus, RM, Datasul, Logix, Pims e Fluig.

A infraestrutura disponibilizada na oferta Cloud Standard apresenta as seguintes características abaixo:

III.3.1. Composição da oferta Cloud Standard:

- 01 ambiente de produção para os softwares da TOTVS na modalidade compartilhada. (Compleção, Conectado, Dedicado ou Portal).
- 01 ambiente de teste para os softwares da TOTVS para até 5 IDs Intera na modalidade compartilhada. (Compleção, Conectado, Dedicado e Portal).
- Suporte especializado Cloud na modalidade padrão, conforme item 'III.3.3. Informações Complementares de Cloud Standard', abaixo.
- 50 GB de armazenamento por software da TOTVS por ambiente e por produto ativado. O armazenamento contempla os dados gerados e gerenciados pelos softwares TOTVS. O CLIENTE poderá contratar, conforme necessidade, pacotes adicionais de armazenamento.
- 50 GB de tráfego entrada/saída de internet por mês por ambiente e por produto ativado. O CLIENTE poderá contratar, conforme necessidade, pacotes adicionais de tráfego de entrada e saída.
- Transmissão de 1.000 documentos eletrônicos por ano. Caso o volume inicial seja excedido, será cobrado o valor adicional de R\$ 0,40 (quarenta centavos) por documento eletrônico. O CLIENTE poderá contratar, conforme necessidade, pacotes adicionais de transmissão de documentos eletrônicos.

III.3.2. Características da oferta Cloud Standard:

- Disponibilidade mínima de ambiente de 97,5% sobre o ambiente de produção. Caso o CLIENTE deseje aumentar o SLA mínimo de disponibilidade, o CLIENTE poderá contratar um projeto de alta disponibilidade.
- Atendimento telefônico e eletrônico (via web) disponível 24 horas por dia e 07 dias por semana.
- Ativação do ambiente de produção e de teste na modalidade compartilhada.
- Backup na modalidade padrão, disponível no item 'III.3.3. Informações Complementares de Cloud Standard', abaixo.
- O acesso realizado por meio da internet.
- O serviço contempla a capacidade computacional, licenciamento do sistema operacional e banco de dados que suportará os softwares contratados da TOTVS, assim como toda a infraestrutura de Datacenter;
- Oferta disponível para o datacenter TOTVS.

Caso o CLIENTE apresente necessidades específicas de hospedagem da Plataforma de Gestão por Segmento e da Plataforma de Produtividade e Colaboração, considerando intensidade de uso, características de armazenamento, ambiente dedicado e outros, é

TOTVS: Proposta Comercial:

Prop:A24536

Op.: AAQAB8

4

JURIDICO - INDSH
Helena Letícia Ayala
OAB/SP: 206.809

TOTVS: Proposta Comercial

possível contratar pacotes adicionais que atendam às especificidades do seu negócio.

Em caso de migração de clientes com instalação local ou de outro datacenter para o Cloud Standard é obrigatório a contratação do pacote de horas de migração.

III.3.3. Informações Complementares de Cloud Standard: Os serviços disponíveis na oferta Cloud Standard apresentam as seguintes características e configurações:

III.3.3.1. 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

III.3.3.2. 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

III.3.3.3. Matriz de Responsabilidades:

Atividades ou Eventos	TOTVS	Cliente	Particularidade por produto
Instalar os aplicativos de acordo com a última liberação de pacotes do centro de desenvolvimento do produto.	X		
Liberar acesso através de Windows Terminal Services (WTS), Go-Global ou Citrix.	X		RM, Datasul
Criação de usuários de acesso ao servidor para uso de WTS, Go-Global ou Citrix.	X		RM, Datasul
Prover acesso aos diretórios do servidor através de FTP para manipulação de arquivos.	X		
Efetuar atualizações de aplicativos sob demanda.	X		
Executar Conversão de Versão. Exemplo: de 11.20 para 11.40.	X		RM, Datasul
Configuração de portais dos produtos desde que possua licenças contratadas para uso.	X		
Execução de Scripts SQL sob demanda, junto ao envio do Script.	X		
Implantação, configuração de rotinas e processos sistêmicos.		X	
Digitação e validação de informações, operações e processos sistêmicos.		X	
Migração de versão ou release.		X	
Execução de conversores.		X	Logix
Compilação de programas específicos desenvolvidos para o CLIENTE.		X	
Compilação de programas específicos desenvolvidos para o CLIENTE.	X		Datasul
Guarda e controle de versão de programas específicos.		X	
Manipulação geral de campos em tabelas e dicionários de dados.		X	Protheus
Configuração de perfis e menus de usuários.		X	
Efetuar abertura e acompanhamento de chamados pelos canais oficiais para atendimento das demandas.		X	
Análise de necessidade de atualizações do sistema de acordo com suas regras de negócio e liberações feitas pelo centro de desenvolvimento do produto.		X	
Liberar acesso ao CLIENTE a partir do aplicativo SmartClient	X		Protheus, Logix, First e Datasul
Efetuar atualizações de BUILD e repositórios sob demanda.	X		Protheus, Logix e First
Aplicações de patches sob demanda e envio do patch anexo ao chamado.	X		Protheus, Logix, First e Datasul
Manutenção de arquivos de configuração do núcleo da aplicação.	X		Protheus
Liberação de acesso a Web Services para uso do software.	X		TSS, Neogrid, ESB
Manutenções e atualizações do produto TSS.	X		TSS

TOTVS: Proposta Comercial

Encaminhar a Cloud Computing TOTVS sua lista de impressoras utilizadas nos sistemas para instalação de drivers nos servidores, quando necessário.	X	RM, Datasul
Instalação, configuração e administração do banco de dados.	X	
Atualização de ambientes Desenvolvimento/Teste/Homologação	X	
Análise de desempenho do Ambiente	X	
Monitoramento 24x7, com gestão dos eventos.	X	
Contratação de link de comunicação para a rede do CLIENTE	X	
Licenciamento dos produtos TOTVS	X	
Implantação dos sistemas contratados	X	
Desenvolvimento e suporte de funcionalidades específicas ou customizações não realizadas pela TOTVS	X	
Consultoria de infraestrutura técnica para análise do ambiente de rede do CLIENTE	X	
Direcionar os dúvidas e problemas de produtos aos canais de suporte responsável	X	
Demais configurações que necessitem com acesso ao sistema operacional do servidor.	X	

III.3.3.4. 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).

Produto	Rotina	Categoria	P	B	M	A	C
Acesso	Usuário com Problema de Acesso	Suporte/Erro		24	16	12	8
	Acesso TS/Citrix/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/Dúvida		72			

III.3.3.5. Tipos de Documentos Eletrônicos:

Tipo	Descrição	Maiores Informações
NFE	Nota Fiscal Eletrônica	http://www.nfe.fazenda.gov.br/portal/perguntasFrequentes.aspx?tipoConteudo=F4+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
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

TOTVS: Proposta Comercial

IV. Treinamentos E-learning: o CLIENTE poderá acessar os cursos *online* indicados no catálogo padrão da Academia TOTVS, quantas vezes desejar, por meio dos IDs contratados, devendo o CLIENTE definir um profissional para ser o 'Gestor de Educação Interno', a fim de que este realize a matrícula de seus profissionais nos cursos disponíveis. Os cursos *online* são assíncronos, ou seja, podem ser acessados a qualquer tempo pelo aluno.

2.1 -Mediante aceitação desta Proposta, o CLIENTE contrata as ofertas aqui indicadas, podendo realizar *upgrades* e *downgrades* das ofertas contratadas nos termos do CONTRATO.

2.2 -*Upgrades* e *downgrades* de ofertas contratadas pelo CLIENTE não constituem novas ofertas e, portanto, não exigem nova proposta comercial.

2.3 -A cada nova oferta a ser contratada após a data de aceitação desta Proposta pelo CLIENTE, este celebrará nova proposta comercial correspondente.

2.4 -Esta Proposta disponibiliza ao CLIENTE os seguintes parâmetros de Atendimento e Relacionamento:

2.4.1 -Horário de Atendimento: 12x5

Além do objetivo de oferecer agilidade e assertividade no Atendimento e Suporte Técnico, a TOTVS busca disponibilizar ao CLIENTE opções de atendimento cada vez mais alinhadas às necessidades do seu negócio. Esta Proposta oferece ao CLIENTE o horário padrão de Atendimento da TOTVS, onde o CLIENTE tem o Suporte Técnico disponível 12 horas por dia e 5 dias da semana, de segunda à sexta-feira, exceto feriados, conforme período especificado no Guia de Relacionamento TOTVS disponível no Portal do Cliente.

Horário de Atendimento à Cloud Standard: 24x7

Na modalidade Cloud Standard, a TOTVS oferece um atendimento por especialistas nos produtos durante o período de 24 horas por dia e 7 dias da semana, através de Atendimento Telefônico, Portal do Cliente, contando com o diferencial de suporte através de chat.

2.4.2 -Prazo de Retorno: Padrão

O SLA (*Service Level Agreement*) do Suporte Técnico da TOTVS estabelece o prazo de atendimento e retorno conforme tipo e criticidade dos chamados abertos em nossos Canais de Atendimento. Neste momento, a partir das informações da solicitação de suporte, gera-se um determinado nível de serviços. **No Prazo de Retorno Padrão**, o CLIENTE realiza a abertura de chamado e recebe um SLA, que tem como objetivo assegurar o suporte necessário e um serviço com qualidade.

2.4.3 -Canais de Relacionamento: Portal do Cliente e Telefone

Com o **Portal do Cliente**, é possível consultar as documentações do portfólio dos softwares proprietários da TOTVS, realizar a abertura de chamados, interagir com as equipes de atendimento técnico e administrativo e realizar downloads de atualizações dos softwares contratados da TOTVS. Além do Portal do Cliente, está disponível ao CLIENTE o **Atendimento Telefônico**, que permite a interação de suporte por telefone, apresentando solução imediata quanto possível e, nos casos que exigem análise para a devida solução, seguindo o SLA de acordo com a severidade.

2.4.4 -Idioma de Relacionamento: Português

O atendimento ao CLIENTE em **Português** segue o padrão de atendimento do Brasil, conforme o Horário de Atendimento e os Canais de Relacionamento referenciados nos itens anteriores.

2.4.5 -Tipo de Suporte: Padrão

No **Atendimento Padrão**, primeiramente o chamado é atendido pela equipe de atendimento, preparada para um pronto auxílio em busca da solução da necessidade do CLIENTE. Para os casos de constatação de erro pontual em processos operacionais dos softwares proprietários da TOTVS, o atendimento é direcionado à equipe de especialistas, altamente especializada na parametrização dos softwares, a fim de solucionar o chamado com agilidade e qualidade.

3 -Valores e Condições de Pagamento

3.1 -Adesão TOTVS:

3.1.1 -A precificação da Adesão TOTVS se dá em TIU, uma métrica básica utilizada para padronizar os valores contratados independentemente da moeda e/ou país de origem.

3.1.2 -O valor da TIU desta Proposta é R\$ **122.0813** e tem como referência a data de emissão desta Proposta.

3.1.3 -Adesão TOTVS:

TOTVS: Proposta Comercial:

Prop:A24536

Op.: AAQAB6 7

JURÍDICO - INDSH
Helena Letícia Ayala
OAB/SP: 205.809

TOTVS: Proposta Comercial

Valores e condições de pagamento						
Serviço	Condição de Pagamento	1º Vencimento	Qtd	Moeda	Valor Unitário	TOTAL
Total de TIU						0 TIUs
Valor Unitário da TIU						R\$ 122.0813
Total Geral Líquido de Impostos						R\$ 0

3.2 - Mensalidade TOTVS Intera:

3.2.1 -A precificação da Mensalidade TOTVS Intera se dá em TIU (TOTVS INTERA UNIT), uma métrica básica utilizada para padronizar os valores contratados independentemente da moeda e/ou país de origem.

3.2.2 -O valor da TIU desta Proposta é R\$ **122.0813** e tem como referência a data de emissão desta Proposta.

3.2.3 -Mensalidade TOTVS Intera:

Valores e condições de pagamento						
Serviço	Condição de Pagamento	1º Vencimento	Qtd	Moeda	Valor Unitário	TOTAL
ID INT COMP: DO 51 AO 150	VCTO. P/22	22/05/2019	30.00	R\$	268,58	8.057,40
Total de TIU						66,0003 TIUs
Valor Unitário da TIU						R\$ 122.0813
Total Geral Líquido de Impostos						R\$ 8.057,40

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:

- 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)

TOTVS: Proposta Comercial:

Prop:A24536

Op.: AAQAB8

8

JURÍDICO - INDSH
 Helena Leticia Ayala
 OAB/SP: 205.809

TOTVS: Proposta Comercial

5 - Exclusões

5.1 - Os seguintes softwares não são objeto desta Proposta e devem ser contratados por meio de propostas específicas:

- (a) softwares de propriedade da PC Informática S.A., Virtual Age e Neolog - Consultoria e Sistemas;
- (b) softwares de terceiros, parceiros da TOTVS ("Softwares de Terceiros");
- (c) softwares especializados no segmento de Serviços Financeiros, denominados "TOTVS Financial Services";
- (d) softwares destinados a pequenas empresas, denominados "TOTVS Série 1";
- (e) softwares de propriedade da TOTVS não comercializadas por esta até esta data; e
- (f) softwares que sejam de propriedade de empresas que venham a ser adquiridas pela TOTVS após esta data.

6 - Condições Específicas

6.1 - Vigência: A vigência desta Proposta é de **48** meses a contar de sua assinatura. Os serviços serão cobrados mensalmente conforme data de vencimento descrita no item 3. A renovação dá-se automaticamente, salvo aviso prévio por escrito com antecedência de 30 dias.

6.2 - Tecnologia de conectividade de terceiros: A Adesão TOTVS contempla as tecnologias de conectividade de propriedade TOTVS, conforme o número de 'IDs Intera' contratados. A contratação de tecnologia de conectividade de terceiros deve ser feita por meio de propostas específicas.

6.3 - Contratação Inicial: O CLIENTE poderá contratar os IDs Intera Dedicado ou IDs Intera Portal desde que sejam respeitadas as políticas de contratação mínima de 50 IDs dos respectivos tipos e 3 IDs Intera Completão (premissa de contratação inicial). As novas contratações consideram as quantidades ativas no contrato do cliente e, desde que estejam mantidos as quantidades mínimas estabelecidas, poderão seguir de forma unitária.

6.4 - Webservices: Nos termos da presente Proposta Comercial, o Cliente declara estar ciente que, para toda e qualquer integração e/ou troca de informações entre os softwares de propriedade da TOTVS, contratados por meio da modalidade TOTVS INTERA, com outros sistemas, dispositivos, aplicativos, máquinas e afins, deverá contratar junto à TOTVS um ID específico considerando a fonte da integração. A TOTVS avaliará e determinará ao Cliente o ID específico que deverá ser contratado caso o Cliente tenha necessidade da referida integração e/ou troca de informações. A utilização desses serviços estará sujeita ao processo de auditoria TOTVS e a utilização do ID incorreto poderá acarretar na cobrança de valores referentes aos IDs indicados para este fim.

6.5 - Hospedagem: Devido a necessidades técnicas de compatibilidade e interação entre sistemas, a implantação da Plataforma de Gestão por Segmento e da Plataforma de Produtividade e Colaboração deve ser feita impreterivelmente no mesmo ambiente: *on premises* ou em cloud.

6.6 - Disponibilização de Backup do CLIENTE em caso de extinção da Proposta: Em caso de rescisão desta Proposta, a TOTVS disponibilizará através de SFTP, os dados para download do CLIENTE em até 30 dias da data de extinção desta Proposta, o backup da Plataforma de Gestão por Segmento, da Plataforma de Produtividade e Colaboração e do banco de dados do CLIENTE.

6.7 - Ressalvas Cloud Standard: Em relação ao Cloud Standard, o CLIENTE está ciente e concorda com o seguinte:

- a. O licenciamento de softwares de terceiros, ainda que sejam ofertados pela TOTVS, incluindo Ctree, 4JS, Progress, Microsoft Office, não está incluído neste serviço.
- b. Qualquer integração que não seja realizada através de webservices não está abrangida pelo escopo desta Proposta.
- c. Todos os softwares de terceiros (sistema operacional, banco de dados, software de emulação e antivírus) necessários para o funcionamento dos softwares ofertados pela TOTVS serão definidos pela TOTVS.
- d. A redundância e alta disponibilidade dos ambientes de produção e teste não está abrangida pelo escopo desta Proposta.
- e. Site backup não está contemplado no escopo desta Proposta.
- f. O backup de softwares não ofertados pela TOTVS não está contemplado pelo escopo desta Proposta.
- g. Em caso de interrupção irreversível no datacenter NIMBVS, de propriedade da TOTVS ("Datacenter TOTVS"), a TOTVS notificará o CLIENTE e os dados serão disponibilizados em até 24 horas para que o CLIENTE possa recompor sua operação em outro datacenter de sua escolha.
- h. A ativação do Audit Trail não está abrangida pelo escopo desta Proposta, ele pode ser contratado através de pacote adicional.
- i. O uso pacote Microsoft Office e/ou Microsoft Project em conjunto com os softwares ofertados pela TOTVS não está abrangido pelo escopo desta Proposta, para tanto o CLIENTE deverá contratar pacote adicional, sendo que o licenciamento será realizado por usuário nomeado no *Active Directory* que possua acesso ao ambiente.
- j. O ERP Datasul será disponibilizado com Libre Office, e, caso seja necessário a utilização do Microsoft Office, aplica-se o disposto em "i", acima.
- k. O acesso ao software TOTVS Datasul será disponibilizado através de emulador/metaframe definido pela TOTVS. Caso o CLIENTE deseje acessar o software TOTVS Datasul através do emulador/metaframe de sua escolha, este deverá contratar um pacote adicional.
- l. Para o ERP Datasul será utilizado o banco de dados Progress sendo o CLIENTE responsável por obter as licenças necessárias.
- m. Caso o CLIENTE deseje acessar o software TOTVS RM através do emulador, deverá contratar pacote adicional.

TOTVS: Proposta Comercial

- n. O Card ESB e a utilização de *mashup* para o Fluig, não estão abrangidos por esta Proposta. O CLIENTE poderá contratá-los por meio de pacote adicional.
- o. A contratação dos links de comunicação entre os pontos de acesso dos softwares hospedados e o Datacenter TOTVS, responsável pelo Cloud Standard, 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 Cloud Standard.
- p. O acesso aos softwares contratados da TOTVS será realizado por meio da internet, caso o CLIENTE deseje ter acesso através de um link ponto a ponto, este deverá contratar um pacote adicional.
- q. Os links de comunicação a serem utilizados pelo CLIENTE para comunicação com o Datacenter TOTVS devem atender aos seguintes requisitos: banda mínima de 18kbps para cada ID e com uma latência de rede máxima de 120ms, com exceção para o RM que necessitará de latência máxima de 70ms. O não atendimento de qualquer destes requisitos prejudicará o desempenho e funcionamento dos softwares contratados da TOTVS.
- r. Esta Proposta não contempla o acesso aos produtos TOTVS através de VPN, caso o CLIENTE deseje ter acesso através de VPN, este deverá contratar um pacote adicional.
- s. Para a autenticação de usuários não será suportada a integração direta com o AD do CLIENTE.
- t. O acesso físico e/ou remoto aos servidores que suportam os softwares contratados nesta Proposta não está abrangido pelo escopo desta Proposta.
- u. Para os novos clientes TOTVS, os softwares contratados da TOTVS serão disponibilizados nas últimas versões homologadas.
- v. O CLIENTE deverá requerer à TOTVS, via abertura de chamado, a instalação das Atualizações e as novas Versões do Software. Em caso de migração só serão hospedadas as versões dos produtos TOTVS que são homologadas e suportadas pelo time do produto.
- w. O prazo de ativação de ambiente da Cloud Standard sem pacotes adicionais é de 10 dias úteis após o recebimento do formulário técnico preenchido (IT-DTC-500 – Formulário Técnico Intera).

7 -Declaração do CLIENTE

O CLIENTE declara que: (i) aceitou os termos e condições do Contrato, indicado no item 9 -, abaixo; (ii) autoriza a TOTVS a colher e utilizar seus dados técnicos e operacionais presentes nos softwares contratados da TOTVS, para fins de estudos e melhorias dos produtos TOTVS; (iii) está ciente de que a TOTVS poderá ofertar softwares e serviços adicionais a qualquer tempo, bem como suspender a oferta de softwares e serviços a qualquer tempo.

8 -Prazo:

A presente proposta é válida até o último dia do mês em que a proposta foi emitida.

9 -Contrato de Fornecimento de Software e Prestação de Serviços ("Contrato")

Os termos e condições do Contrato, juntamente com esta Proposta, regerão esta contratação. O Contrato encontra-se registrado no 7º Registro de Títulos e Documentos da cidade de São Paulo, protocolizado e registrado sob o nº. **2.145.713**. O CLIENTE declara que recebeu uma cópia do Contrato, reviu seus termos e condições e apõe sua assinatura abaixo, a fim de consignar sua concordância com os termos e condições do Contrato.

São Paulo, 22 de Abril de 2019.

TOTVS: Proposta Comercial:

Prop:A24536

Op.: AAQAB8

10

JURÍDICO - INDSH
Helena Letícia Ayala
OAB/SP: 205.809

TOTVS: Proposta Comercial

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

ASSINATURAS DOS REPRESENTANTES LEGAIS	
PELO CLIENTE INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO - INDSH,  INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO - INDSH Nome: <u>José Carlos Rizoli</u> Cargo: <u>Presidente</u> RG: <u>3.148.647-2</u>	TOTVS S/A Nome: _____ Cargo: _____ RG: _____ Nome: _____ Cargo: _____ RG: _____
TESTEMUNHAS	
Nome: _____ Cargo: _____ RG: _____	Nome: _____ Cargo: _____ RG: _____

Parabéns por escolher a TOTVS! 0,3% do valor desta Proposta será doado ao **IOS - Instituto da Oportunidade Social**, uma organização sem fins lucrativos, qualificada como OSCIP (Organização da Sociedade Civil de Interesse Público) e que possui o apoio de outras empresas privadas. Além de promover a inclusão de jovens e pessoas com deficiência no mercado de trabalho, as atividades do IOS possibilitam que nossos parceiros se beneficiem de duas maneiras: contratando mão de obra qualificada e abatendo uma porcentagem do seu imposto de Renda* (*empresas tributadas pelo lucro real). Para mais informações entre em contato via: blog.ios.org.br ou e-mail: instituto@ios.org.br ou pelos nossos telefones (11) 2099-7232 e (11) 2099-7128.

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

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

TOTVS: Proposta Comercial:

Prop:A24536

Op.: AAQA88

11

JURÍDICO - INDSH
Helena Letícia Ayala
OAB/SP: 205.809