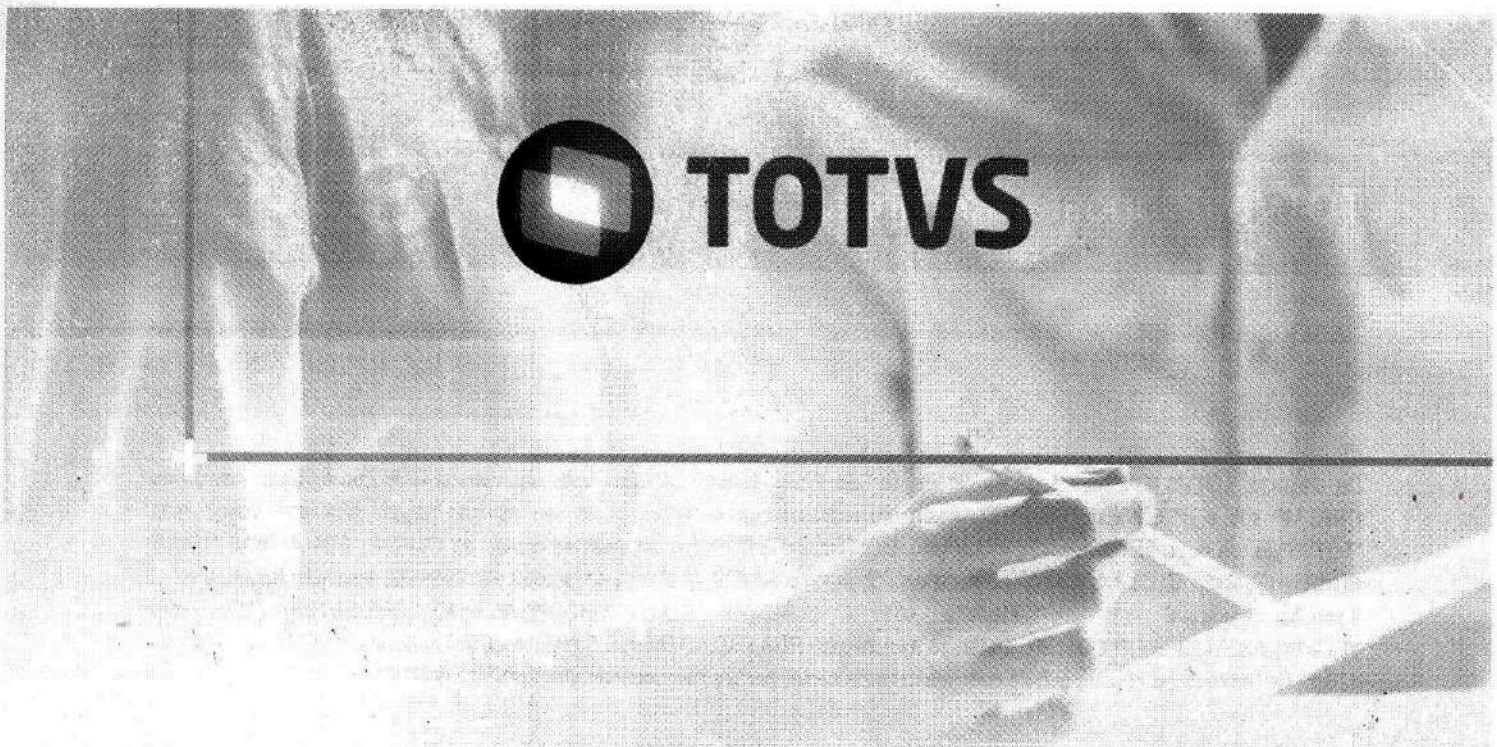


# Proposta Comercial

## Novo TOTVS Intera

| | |
|---|---|
| **Proposta Nº:** | A48156 |
| **Cliente:** | T40458 - HOSPITAL DO TRICENTENARIO |
| **Gerente Responsável:** | T18198 - CAIO FERNANDO VINICIUS DE QUADROS E SILV |
| **Executivo de AR:** | T18019 - JULIA CRISTINA MARQUES GUERRA |
| **Arquiteto de Solução:** | - |
| **Data de emissão:** | 24/07/2019 |
| **Segmento:** | SAUDE |
| **Oportunidade de venda:** | AAZFCD |
| **Unidade TOTVS:** | TSE001-TOTVS SAO PAULO |

De um lado, TOTVS S.A, com sede na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo na Avenida Brás Leme, 1000, 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 HOSPITAL DO TRICENTENARIO, com sede na cidade de OLINDA, RUA FARIAS NEVES SOBRINHO, 232, 0, CEP 53120-420 Estado de PE, inscrito no CNPJ/MF sob n.º 10.583.920/0001-33, Inscrição Estadual n.º , Inscrição Municipal n.º , Telefone 081 - 34942439, Contato HOSPITAL DO TRICENTENARIO, e-mail YEZWBC@SEMCORREIO.COM.BR, endereço de cobrança RUA FARIAS NEVES SOBRINHO, 232, - NOVO, OLINDA - PE, 53120-420, neste ato representada de acordo com seu contrato social, doravante , denominada "CONTRATANTE".

# 1 - Definições

## 1.1 - Subscrições TOTVS

A TOTVS ingressou na jornada da TRANSFORMAÇÃO DIGITAL disponibilizando **Modelos de Subscrição** em que o cliente paga uma mensalidade para utilizar o produto ao invés de comprar uma licença de uso.

Nestes Modelos, o cliente realiza um pagamento único para acesso ao portfólio da Modalidade Comercial, chamado de **Adesão,** que pode variar de acordo com a solução contratada, bem como adere aos softwares da TOTVS que atendam às necessidades **Essenciais** do seu negócio, como motor da operação, do backoffice ao core business. Pode optar também pela escolha de soluções **Específicas** para a atividade da empresa, que podem ser produzidas pela TOTVS ou por terceiros.

Os Modelos de Subscrição TOTVS são:

- **TOTVS Intera**: disponibiliza os softwares de gestão para o cliente com soluções modulares ou completas, de acordo com as plataformas que o cliente escolhe. O valor é acessível aos mais diversos perfis e portes de empresas com pagamento de acordo com a quantidade de IDs Nomeados ou ROL (Receita Operacional Líquida) do Cliente, conforme modelo comercial escolhido. O modelo por IDs Nomeados libera o acesso à solução contratada e é controlada por meio de um **CPF** ou **Serial number** cadastrado no próprio software. Caso o Cliente opte pelo pagamento de acordo com sua ROL, o acesso à solução contratada será de **forma ilimitada**.

Quantidade definida de identidades com mensalidade variável e proporcional ao número de IDs

ID NOMEADO

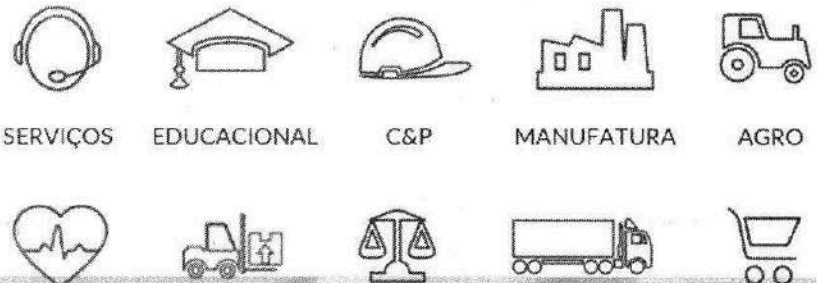
Quantidade ilimitada de identidades com mensalidade fixa de acordo com a Receita Operacional Líquida Anual do cliente

ID ILIMITADO

É necessário que o Cliente informe à TOTVS a lista de CNPJs que irão acessar os softwares contratados para a correta liberação das licenças, independentemente do tipo de identidade escolhida. As licenças do TOTVS Intera liberam acesso aos treinamentos virtuais da TOTVS.

As soluções do TOTVS Intera são categorizadas em:

- **TOTVS Intera Cross**, grupo que pode contemplar as seguintes soluções, de acordo com a opção do Cliente detalhada no item "2 - Escopo Contratado":
  - **TOTVS INTERA BACKOFFICE Completo**: contempla todos os módulos de backoffice das linhas Protheus, PIMS e RM da TOTVS, ideal para atender as áreas administrativas da empresa.
  - **Oferta BACKOFFICE 1 – Quarteto:** essa solução faz parte do grupo de BACKOFFICE Completo e é composta pelos seguintes módulos: Compras, Estoque, Faturamento e Financeiro.
  - **Oferta BACKOFFICE 2 – Fiscal, Contábil e Ativo Fixo**: essa solução também faz parte do grupo BACKOFFICE Completo e é composta pelos seguintes módulos Ativo Fixo, Contábil e Fiscal + TAF (Emissão de Obrigações Fiscais).
  - **TOTVS INTERA RH Completo:** contempla todos os módulos de RH das linhas Protheus, PIMS e RM da TOTVS, atendendo uma área de RH completa, dos módulos de folha e ponto ao recrutamento, seleção e avaliação de desempenho.
  - **Oferta RH – Folha e Ponto:** essa solução faz parte do grupo de RH Completo e é composta pelo módulo mais utilizado nas empresas: Folha e Ponto + TAF (Emissão do e-Social).
  - **Plataforma de Produtividade e Colaboração fluig:** solução ideal para unificar processos, pessoas e sistemas em uma experiência mais fluida e intuitiva. A plataforma permite que diferentes soluções sejam criadas e executadas em um mesmo ambiente digital, promovendo eficiência e simplicidade.
  - **TOTVS Intera Fast fluig:** solução modular do fluig, que libera acesso a Processos, Portais, Comunidades, dois Apps Store: Digte e Tasks, Instalação básica e Treinamentos virtuais.
  - **Plataforma GoodData:** solução de business intelligence que tem como fatores de diferenciação a facilidade de navegação por todos seus usuários e o conceito de BI 360° que traz dados internos e externos para dar agilidade e visibilidade para a empresa.
  - **Intera Fast Analytics:** solução de BI com conectores nativos e dashboards padronizados para atender as necessidades específicas do Cliente. Com o TOTVS Fast Analytics, os Clientes poderão realizar o monitoramento dos principais indicadores do negócio, acompanhar o atingimento de metas, otimizar o processo de compras, realizar análises de temporadas, atuar na redução de custos, além de permitir que os usuários finais criem as suas próprias análises de maneira rápida e intuitiva.
- **TOTVS Intera Segmentos:** São as soluções que contemplam as necessidades específicas de cada segmento. Nessas soluções há um pacote de módulos definidos pela TOTVS e disponível, conforme contratação do Cliente, no item 2.1. O Cliente pode adquirir a solução de um segmento ou mais, de acordo com sua necessidade. Os segmentos atendidos pelo TOTVS Intera são:



- **Aplicativos TOTVS (App):** são soluções complementares de software que atendem necessidades específicas do negócio do Cliente e podem ser agregados às Plataformas contratadas. Os Aplicativos podem ser fornecidos pela TOTVS ou por terceiros homologados e podem ter uma ou mais funcionalidades diferentes como: portal, dashboard, relatório, plug in, rotina etc. Além disso, os aplicativos podem ou não estar em Cloud.

  A funcionalidade específica e detalhada de cada App poderá ser visualizada no *link* que acompanha a descrição do App na sessão "Aplicativos para Soluções Específicas – Escopo Contratado" desta Proposta Comercial.

  Há atualmente 3 Modelos Comerciais de Aplicativos TOTVS disponíveis:

O que diferencia cada modelo é a forma de contratação do ID (por CPF ou por uma métrica ou pacote, por exemplo), a forma de pagamento e o consumo do App (nomeado, ilimitado ou bilhetagem, por exemplo). Cada App foi desenvolvido de acordo com as especificidades de cada segmento e incluído no modelo comercial mais adequado para atender as necessidades do Cliente.

Os Aplicativos são definidos pela TOTVS e, seu Modelo Comercial e funcionalidades, podem ser verificadas de acordo com o escopo contratado apresentado nesta Proposta.

- **Aplicativos TOTVS (App):** são soluções complementares de software que atendem necessidades específicas do negócio do Cliente e podem ser agregados às Plataformas contratadas. Os Aplicativos podem ser fornecidos pela TOTVS ou por terceiros homologados e podem ter uma ou mais funcionalidades diferentes como: portal, dashboard, relatório, plug in, rotina etc. Além disso, os aplicativos podem ou não estar em Cloud.

  A funcionalidade específica e detalhada de cada App poderá ser visualizada no *link* que acompanha a descrição do App na sessão "Aplicativos para Soluções Específicas – Escopo Contratado" desta Proposta Comercial.

  Há atualmente 3 Modelos Comerciais de Aplicativos TOTVS disponíveis:

O que diferencia cada modelo é a forma de contratação do ID (por CPF ou por uma métrica ou pacote, por exemplo), a forma de pagamento e o consumo do App (nomeado, ilimitado ou bilhetagem, por exemplo). Cada App foi desenvolvido de acordo com as especificidades de cada segmento e incluído no modelo comercial mais adequado para atender as necessidades do Cliente.

Os Aplicativos são definidos pela TOTVS e, seu Modelo Comercial e funcionalidades, podem ser verificadas de acordo com o escopo contratado apresentado nesta Proposta.

# 2 - Escopo contratado

## 2.1 - TOTVS Intera – Escopo Contratado

Segue(m) abaixo a(s) Soluções contratada(s) nessa proposta:

| Soluções TOTVS Intera | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Nome** | **Tipo** | **Quantidade** | **Descrição** | **Mais Informações** |
| INTERA RH COMPLETO | IDs | 23.00 | CONTEMPLA TODOS OS MODULOS DE RH DAS LINHAS PROTHEUS E RM DA TOTVS, ATENDENDO UMA AREA DE RH COMPLETA, DOS MODULOS DE FOLHA E PONTO AO RECRUTAMENTO, SELECAO E AVALIACAO DE DESEMPENHO. | http://tdn.totvs.com/pages/viewpage.action?pageId=398756186 |

# 3 - Valores e Condições de Pagamento

## 3.1 - Tabela de Preços para o Intera

Os valores descritos na Proposta são líquidos e deverão ser acrescidos de todos os encargos fiscais e tributários incidentes, que serão arcados pelo Cliente. As retenções de responsabilidade do Cliente devem ser realizadas por esse conforme legislação fiscal vigente.

**Pagamento dos IDs Nomeados:**

O Cliente define a quantidade de IDs Nomeados que deseja contratar e o pagamento é proporcional ao número de IDs, seguindo uma mecânica de preços que reduz o valor do ID com o aumento da quantidade contratada.

**Pagamento dos IDs Ilimitados:**

O Cliente define a faixa referente à Receita Operacional Liquida "ROL" de todas as empresas do grupo econômico listado pelo Cliente no Contrato. Essa faixa é reavaliada a cada 12 meses, contados a partir da primeira comprovação da ROL aplicável somente a este modelo Intera. O valor dessa assinatura será adequado, anualmente, de acordo com o crescimento ou decrescimento da ROL declarada e comprovada.

O valor dos IDs Ilimitados varia de acordo com a faixa de preços, de acordo com a ROL comprovada pelo Cliente e pelas soluções contratadas. Por exemplo, a solução TOTVS Intera Backoffice Completo varia de R$ 1.800 a R$ 21.060, dependendo da faixa que

se enquadrar a comprovação da ROL do Cliente. O Cliente poderá consultar a lista das faixas de referência da ROL no item 3.2 desta Proposta e simular cenários e valores por solução por meio do Portal do Cliente.

Caso o cliente contrate mais de uma solução completa ilimitada será aplicado um fator promocional de desconto nos valores recorrentes do TOTVS Intera, relacionado à quantidade de soluções completas adquiridas, independentemente da data de contratação das soluções adicionais.

**Adesão TOTVS** - pagamento único para acesso ao portfólio da Modalidade Comercial:

| Valores e condições de pagamento | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Produto** | **Condição de Pagamento** | **1º Vencimento** | **Qtd** | **Moeda** | **Valor Unitário** | **TOTAL** |
| | | | | | | |

| **Total Geral Líquido de Impostos** | 0,00 |
|---|---|

## Mensalidade TOTVS Intera:

Os preços do TOTVS Intera apresentados abaixo agrupam as soluções descritas no item "2.1 Escopo Contratado", de acordo com as categorias TOTVS Intera Cross e TOTVS Intera Segmento, apresentadas no item 1.1. O Valor Mínimo para contratação do TOTVS Intera é de R$ 1.800,00, independentemente do tipo de acesso contratado.

| Valores e condições de pagamento – Propostas negociadas anteriormente | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Produto | Tipo da Negociação | Condição de Pagamento | 1º Vencimento | Moeda | Valor Original Contrato | Valor Desconto | Vigência do desconto (meses) | Valor Final com Desconto por tempo determinado |
| INTERA RH COMPLETO | Em propostas anteriores | Mensal | 20/01/2019 | R$ | 6.744,40 | 337,22 | 12 | 6.407,18 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Total Geral Líquido de Impostos dos Valores Anteriores | 6.744,40 | 337,22 | | 6.407,18 |

| Valores e condições de pagamentos adicionais negociados na presente Propostas Comercial | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Produto | Tipo da Negociação | Condição de Pagamento | 1º Vencimento | Moeda | Valor Original Contrato | Valor Desconto | Vigência do desconto (meses) | Valor Final com Desconto por tempo determinado |
| INTERA RH COMPLETO | Recompra pela presente proposta | Mensal | 28/09/2019 | R$ | 7.648,42 | 382,42 | 5 | 7.266,00 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Total Geral Líquido de Impostos (Valores anteriores + vigentes) | 7.648,42 | 382,42 | | 7.266,00 |

## Pacotes Adicionais - Cloud:

| Valores e condições de pagamento | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Produto | Condição de Pagamento | 1º Vencimento | Qtd | Moeda | Valor Unitário | TOTAL |
| | | | | | | |

| | |
|---|---|
| Total Geral Líquido de Impostos | 0,00 |

**Mensalidade total:**

| Modelo Comercial Contratado | TOTAL DA MENSALIDADE |
|---|---|
| Mensalidades TOTVS | 7.266,00 |

## 3.2 -Métrica Inicial para IDs Ilimitados

No momento da contratação (primeira proposta da Modalidade TOTVS Intera assinada) é necessário que o Cliente informe e comprove a métrica (ROL – Receita Operacional Líquida) para que seja indicada a faixa de precificação definida para o Cliente. A métrica deve ser comprovada pela última ECF (Escrituração Contábil Fiscal) ou Extrato Simples Nacional vigente do Cliente, que pode ser referente ao ano anterior ou no limite de 2 anos anteriores à proposta comercial foi assinada. Caso reste comprovada a impossibilidade de envio da ECF ou Simples Nacional, excepcionalmente, a fim de cumprir a obrigação de apresentação da métrica para cálculo da mensalidade, o Cliente deverá preencher o formulário, disponibilizado no Portal da TOTVS, o qual deverá ser assinado pelo contador indicado pelo Cliente.

Quaisquer documentos de comprovação, acima indicados, deverão ser enviados para a TOTVS pelo Portal do Cliente, em até 90 dias da assinatura da Proposta. Caso não sejam enviados neste período, a TOTVS se mantém no direito de, a partir desta data, bloquear todos os acessos ao ERP, podendo ocorrer até mesmo a suspenção do contrato, em caso de não regularização da pendência.

Para todos os fins de direito, essa métrica e sua precificação de referência tornam-se parâmetro para o processo de comprovação de métrica no ciclo anual de reajuste, explicado com maiores detalhes no item abaixo.

Segue abaixo tabela com as faixas de referência da ROL utilizada para a precificação inicial e para os reajustes de acordo com o ciclo anual de reavaliação da ROL. No Portal do Cliente é possível simular cenários e valores exatos com alterações das faixas de referência.

| Faixas de referência da Receita Operacional Líquida (Em milhões) |
|---|
| Faixa 01 - Até 7,501 MM |
| Faixa 02 - De 7,501 MM até 15 MM |
| Faixa 03 - De 15,01 MM até 25 MM |
| Faixa 04 - De 25,01 MM até 35 MM |
| Faixa 05 - De 35,01 MM até 50 MM |
| Faixa 06 - De 50,01 MM até 75 MM |
| Faixa 07 - De 75,01 MM até 150 MM |
| Faixa 08 - De 150,01 MM até 300 MM |
| Faixa 09 - De 300,01 MM até 500 MM |
| Faixa 10 - De 500,01 MM até 850 MM |
| Faixa 11 - Acima de 850 MM |

## 3.3 - Comprovação de métrica e reajuste da mensalidade contratada

Após a comprovação da métrica inicial no momento da contratação, o Cliente deverá comprovar sua ROL anualmente no aniversário de assinatura do Contrato e no prazo de 30 dias anteriores à data de reajuste da mensalidade contratada. Lembre-se que anualmente no aniversário do contrato os valores também são reajustados de acordo com o IPCA/IBGE, conforme previsto no Contrato.

Caso o Cliente não comprove sua métrica anual, dentro do período estabelecido, a TOTVS irá realocar o Cliente na faixa de referência imediatamente posterior àquela em que o Cliente estava até então inserido, o que acarretará o reajuste da mensalidade correspondente a nova faixa de referência. Se o Cliente, posteriormente, vier a comprovar sua métrica, a TOTVS irá realocá-lo na faixa comprovada com o preço atualizado (para cima ou para baixo) e será emitido boleto caso haja diferença a ser paga com relação as mensalidades já quitadas. Em nenhum caso, haverá devolução de qualquer valor para o Cliente referente ao(s) mês(es) pagos com valor superior gerado pela não comprovação no período definido.

A métrica será considerada comprovada tão somente quando o Cliente informar no Portal TOTVS sua ROL atualizada dos últimos 12 meses e enviar neste mesmo Portal o documento que comprove a ROL, nos termos do item 3.2.

## 3.4 -Grupo econômico

A TOTVS aceita como Grupo Econômico empresas com a mesma raiz de CNPJ ou que estão no mesmo Contrato Social. Para incluir uma empresa como Grupo Econômico, o Cliente deverá entregar à TOTVS o Contrato Social das empresas listadas abaixo a fim de comprovar as informações fornecidas pelo Cliente das suas afiliadas no quadro abaixo.

A faixa de ROL referência para precificação dos IDs Ilimitados é definida pelas métricas de ROL acumuladas dos CNPJs listados como Grupo Econômico do Cliente abaixo:

**Segmento:** SAUDE
**Métrica: Faixa: 02 - 7.500.001,00 até 15.000.000,00**
**Ano Referência: 2018**

| Grupo Econômico | | | |
|---|---|---|---|
| **CNPJ** | **Razão Social** | **Métrica Inicial** | **Tipo de Comprovação** |
| 10.583.920/0001-33 | HOSPITAL DO TRICENTENARIO | 12.000.000,00 | Envio de Documento |

O Cliente declara estar ciente da necessidade de comprovar a métrica de todos os CNPJs listados como Grupo econômico para finalizar o ciclo de comprovação, nos termos do item 3.2, bem como declara ter obtido junto às empresas listadas a devida autorização para realizar a gestão dessa contratação. Nesses termos, está ciente de sua responsabilidade sobre o pagamento do preço correspondente a faixa de ROL consolidada para consumo das soluções TOTVS relacionadas neste documento por todas as empresas desse grupo.

O Cliente pode, a qualquer momento, incluir ou excluir CNPJs deste contrato, através de solicitação pelo Portal do Cliente, anexando os documentos necessários nos termos dos itens 3.2 e 3.3.

# 5 - Condições Gerais

**5.1 - Local de Faturamento:** Os valores referentes à Adesão devidos à vista ou não, conforme pactuados nesta Proposta, e valores 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 – 2° 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 – 1° andar, Bom Retiro, Joinville (SC)
- ✓ Private: TOTVS S/A CNPJ: 53.113.791/0010-13, Calçada Vega, 23, Pavimento 2, Sala 1, Alphaville, Santana de Parnaíba (SP).
- ✓ Rio de Janeiro: TOTVS SERVIÇOS LTDA., CNPJ 02.497.398/0009-04, Rua Visconde de Inhauma, 83 – 11 e 12 andar, Rio de Janeiro (RJ)
- ✓ São Paulo: TOTVS SERVIÇOS LTDA., CNPJ 02.497.398/0009-04, Rua Desembargador Euclides da Silveira, 232, Casa Verde, São Paulo (SP)

**5.2 - Vigência:** A vigência desta Proposta é de 12 (doze meses) meses, contados a partir da sua assinatura. Os serviços serão cobrados mensalmente conforme data de vencimento descrita no item 3. A renovação dá-se automaticamente, salvo aviso prévio de qualquer uma das partes, por escrito, com antecedência de 30 dias.

**5.3 - Contratação Eletrônica:** As Partes, inclusive suas testemunhas, reconhecem a forma de contratação por meios eletrônicos como válida e plenamente eficaz, ainda que seja estabelecida com assinatura eletrônica ou certificação fora dos padrões ICP-BRASIL, conforme disposto pelo §2°, art. 10 da Medida Provisória n° 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.

**5.4 - License Server:** O Cliente concorda em instalar, gratuitamente, o License Server Virtual, o qual é requisito obrigatório para funcionamento dos softwares contratados neste instrumento. Caso o Cliente já faça uso do Hardlock como dispositivo de liberação de acesso aos softwares anteriormente adquiridos, deverá atualizar para o License Server Virtual, sob pena do não funcionamento dos softwares contratados por meio desta proposta. Dessa forma, o Cliente declara estar ciente de que não poderá exigir da TOTVS a liberação do acesso aos softwares contratados até a devida instalação do License Server Virtual.

**5.5 - Serviços Complementares de Software (SCS):** Serviços complementares de software, os quais compreendem, dentre outros, os Serviços de Implantação, Suporte Local, Fábrica de Software e Treinamento não fazem parte do escopo desta Proposta e serão objeto de proposta em separado.

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

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

# 6 - Condições Adicionais

## Cloud Computing

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

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

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

### 1.1 Escopo da Cloud Standard

**Ambientes**

Por padrão, a Cloud Standard contempla uma estrutura para aplicação e outra para o banco de dados. É composta pelos seguintes ambientes:

- 01 ambiente de produção para cada software da TOTVS ativo, de acordo com a quantidade de Conexões Simultâneas Cloud contratadas no seu pacote:
  - Para contratações por ID, cada ID dá direito de acesso a 1 conexão simultânea em nuvem, podendo ser estendida de acordo com a necessidade de cada cliente;
  - Para contratações por faixa de faturamento anual, a quantidade de conexões simultâneas está disponível em tabela de guidances de uso abaixo. Caso seja necessária a ampliação de conexões simultâneas, é possível ser estendida de acordo com as especificações de cada cliente.
- 01 ambiente de não-produção para cada software da TOTVS ativo, suportando até 5 Conexões Simultâneas Cloud. O CLIENTE poderá contratar, conforme necessidade, ambientes de não-produção adicionais ou estender a quantidade de Conexões Simultâneas Cloud atual.

| Faixa x "ROL" | ERP, Verticais e Fluig Plataforma GUIDANCES |
|---|---|
| Faixa 01 - Até 7,5 M / ano | **Tamanho P:** até **30 conexões simultâneas**, até **85Gb de Espaço** em Disco com backup |
| Faixa 02 - De 7,5 M até 15 M / ano | |
| Faixa 03 - De 15 M até 25 M / ano | **Tamanho M:** até **50 conexões simultâneas**, até **140Gb de Espaço** em Disco com backup |
| Faixa 04 - De 25 M até 35 M / ano | |
| Faixa 05 - De 35 M até 50 M / ano | |
| Faixa 06 - De 50 M até 75 M / ano | |
| Faixa 07 - De 75 M até 150 M / ano | **Tamanho G:** até **80 conexões simultâneas**, até **200Gb de Espaço** em Disco com backup |
| Faixa 08 - De 150 M até 300 M / ano | |
| Faixa 09 - De 300 M até 500 M / ano | **Tamanho GG:** até **100 conexões simultâneas**, até **230Gb de Espaço** em Disco com backup |
| Faixa 10 - De 500 M até 850 M / ano | |
| Faixa 11 - Acima de 850 M / ano | SOB PROJETO |

| Faixa x "ROL" | Fast Fluig GUIDANCES |
|---|---|
| Faixa 01 - Até 7,5 M / ano | **Tamanho P:** até **100 conexões simultâneas**, até **100Gb de Espaço** em Disco com backup |
| Faixa 02 - De 7,5 M até 15 M / ano | |
| Faixa 03 - De 15 M até 25 M / ano | **Tamanho M:** até **200 conexões simultâneas**, até **200Gb de Espaço** em Disco com backup |
| Faixa 04 - De 25 M até 35 M / ano | |
| Faixa 05 - De 35 M até 50 M / ano | |
| Faixa 06 - De 50 M até 75 M / ano | |
| Faixa 07 - De 75 M até 150 M / ano | **Tamanho G:** até **400 conexões simultâneas**, até **400Gb de Espaço** em Disco com backup |
| Faixa 08 - De 150 M até 300 M / ano | |
| Faixa 09 - De 300 M até 500 M / ano | **Tamanho GG:** até **800 conexões simultâneas**, até **800Gb de Espaço** em Disco com backup |
| Faixa 10 - De 500 M até 850 M / ano | |
| Faixa 11 - Acima de 850 M / ano | SOB PROJETO |

**Backup**

A oferta inclui o backup somente para o ambiente de produção, contemplando todos os dados gerados e gerenciados pelos softwares TOTVS, inclusive o banco de dados, e tempo de guarda de 5 anos. A política de backup padrão está descrita no link http://tdn.totvs.com/display/OfertasTOTVS/Cloud. O CLIENTE poderá contratar, conforme necessidade, o backup para ambientes de não-produção ou estender o tempo de guarda já incluso na oferta.

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

**Suporte Especializado**

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

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

**Disponibilidade**

A Cloud Standard possui disponibilidade mínima de 98% do tempo/mês sobre a aplicação em ambiente de produção, calculado com base no número de horas totais no mês, em que a aplicação esteve disponível para acesso pelo cliente (caracterizada pelo sucesso em se estabelecer uma conexão de acesso ao produto).

**Licenciamento**

A Cloud Standard 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**

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.**

**Prazo de Entrega**

O prazo de ativação de ambiente Cloud Standard sem pacotes adicionais é de até 15 dias úteis após contato registrado da equipe técnica da TOTVS Cloud com o CLIENTE, com a premissa de prévia assinatura desta proposta.

**Outros Recursos**

Além das características mencionadas, a Cloud Standard possui franquia de recursos que escalam de acordo com a quantidade de IDs Simultâneos Cloud contratados. São eles:

- Armazenamento Aplicação: espaço para armazenamento dos softwares TOTVS a nível de aplicação, incluindo customizações e arquivos temporários, para cada produto e ambiente ativo.
- Armazenamento Banco de Dados: espaço para armazenamento sobre os dados gerados e gerenciados pelos softwares TOTVS a nível de banco de dados, para cada produto e ambiente ativo.

Para estes itens, temos suas franquias definidas conforme a tabela abaixo. Além disto, o CLIENTE poderá contratar, conforme necessidade, pacotes adicionais de ampliação.

| Conexões Simultâneas Cloud Contratados | ERP, Verticais e Fluig Plataforma | |
|---|---|---|
| | Armaz. Aplicação | Armaz. Banco |
| Até 30 | 85 Gb | 10 Gb |
| 31 a 50 | 140 Gb | 20 Gb |
| 51 a 80 | 200 Gb | 30 Gb |

| Conexões Simultâneas Cloud Contratados (Fast Fluig) | Fast Fluig | |
|---|---|---|
| | Armaz. Aplicação | Armaz. Banco |
| Até 100 | 100 Gb | 2 Gb |
| 101 a 200 | 200 Gb | 5 Gb |
| 201 a 400 | 400 Gb | 10 Gb |



8

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 81 a 100 | 230 Gb | 40 Gb | [illegible] a 800 | 800 Gb | 18 Gb |
| 101 ou mais | Sob Projeto | Sob Projeto | [illegible] Mais | Sob Projeto | Sob Projeto |

Além destes recursos, a solução Cloud Standard contempla o acesso ao produto TOTVS TRANSMITE, serviço de transmissão e guarda de documentos eletrônicos (vide tipos de documentos permitidos no link http://tdn.totvs.com/display/OfertasTOTVS/Cloud), contemplando o envio de até 10.000 Documentos eletrônicos/Ano. Caso o volume necessário seja superior ao permitido é possível ter sua ampliação através de projeto.

Por fim, esta oferta contempla infraestrutura para uso do Portal RM suportando até 200 Conexões Simultâneas, podendo ter seu valor ampliado através de contratação adicional.

## *Premissas, Exclusões e Considerações*

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 conexão Protheus ou 256kbps para cada conexão RM conectado com uma latência de rede máxima de 100ms. O não atendimento de qualquer dos requisitos pode prejudicar o desempenho ou mesmo o acesso à aplicação hospedada.

**Exclusões:**

- Esta proposta não inclui a ativação de MPLS, podendo ser contratado através de pacote adicional sob projeto.
- A alta disponibilidade na camada de aplicação dos ambientes não está inclusa no escopo desta Proposta, podendo ser contratado através de pacote adicional sob projeto.

- Esta proposta não inclui 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 incluso no escopo desta Proposta.
- A ativação do Audit Trail relativo ao produto não está inclusa no escopo desta Proposta, podendo ser contratado através de pacote adicional.
- Esta Proposta não inclui 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 não inclui 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.
- Não será permitida a utilização de estrutura híbrida (Cloud TOTVS e estrutura On Premises) ou a coexistência de diferentes estruturas de Cloud.
- Esta proposta não inclui tempo de guarda de backup acima de 5 anos. 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 incluso.

**Considerações:**

- Caso o cliente, escolha opção **"On Premises"** concorda que não irá utilizar a Cloud Standard para hospedagem de seus produtos TOTVS. Sendo que, é de escolha do Cliente solicitar a ativação de sua Cloud Standard a qualquer momento através do executivo de vendas TOTVS ou através do portal do cliente, podendo ser considerado investimento adicional para migração/Instalação na Cloud Standard."
- A oferta Cloud Standard é válida para os produtos Protheus, RM, PIMS e Fluig (Plataforma e Fast Fluig). Em caso de uso de outros produtos, a hospedagem deverá ser tratada através de projeto.
- O uso de coletores e PDVs não está contemplado nesta proposta e deverá ser contratado através de pacote adicional, de acordo com a quantidade de Conexões Simultâneos Cloud contratados.
- O acesso aos produtos TOTVS serão realizados através da internet, intermediados por SmartClient próprio ao produto, exceto em casos específicos de uso.
- O ambiente de não produção incluso na oferta poderá ser eventualmente utilizado pelo time de suporte TOTVS para identificação de problemas em produção (troubleshooting).
- O Suporte Técnico relativo a demandas de produto está disponível 12 horas por dia e 5 dias da semana, de segunda à sexta-feira, exceto feriados, conforme período especificado no Guia de Relacionamento TOTVS disponível no Portal do Cliente.
- Em caso de migração de cliente com instalação local ou em outro datacenter para o Cloud Standart, é obrigatório a contratação do pacote de horas de migração.
- Em caso de migração de outros ambientes para Cloud TOTVS, os formatos de backup do banco de dados fornecidos deverão seguir os padrões definidos no link http://tdn.totvs.com/display/OfertasTOTVS/Cloud.
- Para a ativação de serviços não descritos nesta proposta, deverá ser realizada a avalição e posterior contratação com o auxílio de equipe comercial TOTVS.
- Caso o volume inicial de envio de documentos eletrônicos contratado 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.

# 7 - Termo de aceite ao Co

**7.1 - Documentos Aplicáveis:** Esta Proposta e seus anexos, em conjunto com os Termos Gerais de Contratação TOTVS e com as Condições Específicas de Uso do Software, constituem o Contrato vinculante entre a TOTVS e o CLIENTE, que prevalecerão hierarquicamente segundo o que dispõe o item 2.2 dos Termos Gerais de Contratação TOTVS:

i.Esta Proposta e demais anexos aplicáveis

ii. **Termos gerais de Contratação TOTVS**:
- Para verificar o conteúdo integral deste documento, acesse o site:
*info.totvs.com/hubfs/TermosGeraisTOTVS.pdf*
E para verificar a autenticidade do documento, acesse o site da Corregedoria Geral da Justiça:
https://selodigital.tjsp.jus.br com o Selo Digital: 1131834TIAB000001729AB19W

iii. **Anexo - Condições Específicas de Uso do Software**
- Para verificar o conteúdo integral deste documento, acesse o site: *info.totvs.com/hubfs/AnexoContratoSoftwares.pdf*
- E para verificar a autenticidade do documento, acesse o site da Corregedoria Geral da Justiça: https://selodigital.tjsp.jus.br com o Selo Digital: 1131834TICA000001726EA19T

**7.2 - Ciência prévia:** O Cliente declara ter lido e concordado com as disposições de todos os documentos acima listados e que integrarão o Contrato antes de assinar a presente Proposta. As definições estabelecidas nos Termos Gerais de Contratação TOTVS e nos demais Anexos terão o mesmo significado nesta Proposta, cabendo ao Cliente providenciar sua própria cópia destas disposições no momento da assinatura através dos links disponíveis.

A presente Proposta é válida até 31/07/2019.

Sao Paulo, 16 de Agosto de 2019

| ASSINATURAS DOS REPRESENTANTES LEGAIS | |
|---|---|
| **PELO CLIENTE HOSPITAL DO TRICENTENARIO,** | **TOTVS S/A** |
| Ass.: | Ass.: |
| Nome: ANTONIO MENDONÇA BRASILEIRO | Nome: Renata Franco |
| Cargo: DIRETOR GERAL | Cargo: Analista Adm. |
| CPF: 282.850.644-20. | RG: 30.660.095-X TOTVS S/A<br>CPF: |
| Ass.: | Ass.: |
| Nome: | Nome: Michele Freitas |
| Cargo: | Cargo: Analista Adm |
| CPF: | CPF: 29.399.010-4 |

| TESTEMUNHAS | |
|---|---|
| Ass.: | Ass.: |
| Nome: URBANO VICENTE | Nome: Luana de Sousa<br>Assist. Administrativo<br>RG: 42.524.848-3 |
| Cargo: GERENTE FINANCEIRO | Cargo: TOTVS S/A |
| CPF: 059.307.444-08 | CPF: |

Obrigado por escolher a TOTVS! Ao adquirir as nossas soluções você também apoia o IOS – Instituto da Oportunidade Social, uma Organização Social que, desde 1998, transforma a vida de milhares de jovens e pessoas com deficiência por meio da capacitação gratuita em tecnologia e apoio no acesso ao mercado de trabalho. Apresente o IOS para o RH da sua empresa! O IOS indica gratuitamente seus alunos para atuarem em empresas de associadas TOTVS, potencializando os programas de Aprendizagem e Diversidade dos seus parceiros. Acesse www.ios.org.br e confira mais sobre os resultados da causa social mantida pela TOTVS e veja como colaborar com os projetos desenvolvidos pelo Instituto.