


TOTVS: Proposta Comercial

TOTVS INTERA

Anal. TEZOUN

Proposta Nº:	810909
Cliente:	250724 - INSTITUTO GNOSIS
Gerente Responsável:	T13411 - ANDRE BEZAMAT COUTINHO
Executivo de AR:	T13209 - RODRIGO PIRES NOGUEIRA MARQUES
Arquiteto de Solução:	T11570 - ANA CLAUDIA RODRIGUES SILVA CASTRO
Data de emissão:	09/06/2016
Oportunidade de venda:	782068
Unidade TOTVS:	TSE002-TOTVS RIO DE JANEIRO

ANALISADO E BAIXADO
Dia 08/07/16
Central de Arquivos
Ass: 

Maria Sonia D. Santos
Assist. Administrativo
RG: 52.684.154-0
TOTVS S/A

Bianca Rossi Fiocco
Assist. Administrativo
RG: 43.453.784-6
TOTVS S/A

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



(+) SUPORTE TÉCNICO



(+) FLUIG: PLATAFORMA DE PRODUTIVIDADE E COLABORAÇÃO



(+) TREINAMENTOS VIRTUAIS



(+) CLOUD STANDARD



(+) 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 de 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 pre-definidas pela TOTVS e acessadas exclusivamente via Fluig

ID INTERA PORTAL

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

Permite o uso pleno do Fluig	VALOR MENSAL ASSINATURA TOTVS INTERA
SERVIÇOS DE APOIO: ATENDIMENTO 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: 810909

Op.: 782068

Marla Sonla D. Santos
Assist. Administrativo
RG: 52.684.154-0

TOTVS S/A

Bianca Rossi Fiocco
Assist. Administrativo
RG: 43.453.784-6

TOTVS S/A

TOTVS: Proposta Comercial

Esta proposta comercial ("Proposta"), regulada pelo [CONTRATO DE FORNECIMENTO DE SOFTWARE, PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E AFINES E TERMOS DE USO] ("Contrato", conforme definido no item 9 -, abaixo), é apresentada pela TOTVS S.A. ("TOTVS"), com sede na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Avenida Braz Leme, 1631, CEP 02511-000, inscrita no CNPJ/MF sob nº 53.113.791/0001-22 e com Inscrição Estadual nº 111.010.945.111 e endereçada ao "CLIENTE", abaixo qualificado.

1 - Qualificação do Cliente

Razão Social: INSTITUTO GNOSIS
Nome Fantasia: INSTITUTO GNOSIS
Logradouro: AV RIO BRANCO
Bairro: CENTRO
CEP: 20040-003
Cidade: RIO DE JANEIRO
Estado: RJ
País: BRASIL
CNPJ/MF: 10.635.117/0001-03
Inscrição Estadual: ISENTA
Inscrição Municipal:
Código CNAE: 9430-8/00
Telefone: 21 - 964926245
Fax: 21 -
Nome do Contato: FERNANDA VENTURA
Cargo do Contato: GERENTE FINANCEIRA
E-mail do Contato: fernanda.ventura@institutognosis.com.br

2 - Escopo da Proposta

Escopo da Proposta TOTVS INTERA

I. Plataforma Fluig TOTVS

A Plataforma Fluig TOTVS é a interface tecnológica da TOTVS que viabiliza as ativações e contratações dos nossos conteúdos e serviços. Esta Plataforma 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 GNOSIS terá acesso pleno a:

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

TOTVS: Proposta Comercial:

Prop:810909

Op.: 782068

Maria Sonia D. Santos
Assist. Administrativo
RG: 52.684.154-0
TOTVS S/A

Bianca Rossi Fiocco
Assist. Administrativo
RG: 43.453.784-6
TOTVS S/A

TOTVS: Proposta Comercial

- Cloud Standard necessária, permitindo a contratação de Cloud Elástica para necessidades específicas;
- Treinamentos Virtuais;
- Copiloto: Atendimento especialista e personalizado; e
- 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.

Além do ID Intera Completo, o CLIENTE também pode contratar dois tipos adicionais de ID:

- **Intera Combo 4 (Inclui 1 ID Intera Completo + 3 IDs Intera Conectado):** libera o acesso pleno aos recursos nativos e interfaces da Plataforma de Produtividade e Colaboração e aos recursos da Plataforma de Gestão por Segmento disponibilizados exclusivamente por meio do Fluig.
- **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. Assinatura inicial mínima de 50 IDs.
- **ID Intera Portal:** permite o uso dos portais segmentados disponibilizados exclusivamente pela TOTVS via Fluig. Assinatura inicial mínima de 50 IDs.

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 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

TOTVS: Proposta Comercial:
Maria Sonia D. Santos

Assist. Administrativo

RG: 52.684.154-0

TOTVS S/A

Prop:810909 Op.: 782068

Bianca Rossi Fiocco

Assist. Administrativo

RG: 43.453.784-6

TOTVS S/A

TOTVS: Proposta Comercial



- 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 pacote adicional de ambiente dedicado ou solicitar 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, cuja política está disponível no item 'III.3.3. Informações Complementares de Cloud Standard', abaixo.
- O acesso às Plataforma de Gestão por Segmento e Plataforma de Produtividade e Colaboração 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 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:

TOTVS: Proposta Comercial:

Prop:810909

Op.: 782068

Maria Sônia D. Santos
Assist. Administrativo
RG: 52.684.154-0
TOTVS S/A

Bianca Rossi Fiocco
Assist. Administrativo
RG: 43.453.784-6
TOTVS S/A

TOTVS: Proposta Comercial



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	
Digitização 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	
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
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	

TOTVS: Proposta Comercial:

Prop:810909 Op.: 782068

Maria Sonia D. Santos
Assist. Administrativo
RG: 52.684.154-0
TOTVS S/A

Bianca Rossi Fiocco
Assist. Administrativo
RG: 43.453.784-6
TOTVS S/A

TOTVS: Proposta Comercial

Desenvolvimento e suporte de funcionalidades dos produtos TOTVS		X	
Consultoria de infraestrutura técnica para análise do ambiente de rede do CLIENTE		X	
Direcionar as 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=E4+tmY+ODf4
NFSE	Nota Fiscal de Serviço Eletrônica	http://www1.receita.fazenda.gov.br/nfse/o-que-e.htm
CTE	Conhecimento de Transporte Eletrônico	http://www1.receita.fazenda.gov.br/sistemas/cte/
CCE	Cadastro de Contribuinte Eletrônico	http://www.sefaz.mt.gov.br/portal/Tributario/CadastroCCEMT.php
MDE	Manifesto de Documento Eletrônico	https://mdfe-portal.sefaz.rs.gov.br/Site/Faq
MDF E	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

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.

TOTVS: Proposta Comercial:

Prop:810909

Op.: 782068

Maria Sonia D. Santos
Assist. Administrativo
RG: 52.684.154-0
TOTVS S/A

Bianca Rossi Fiocco
Assist. Administrativo
RG: 43.453.784-6
TOTVS S/A

TOTVS: Proposta Comercial

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.

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 -Plataforma Fluig TOTVS:

3.1.1 -A precificação da Plataforma Fluig 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\$ 110.7007** e tem como referência a data de emissão desta Proposta.


3.1.3 -Plataforma Fluig TOTVS:

TOTVS: Proposta Comercial:

Prop:810909

Op.: 782068


Bianca Rossi Fiocco
Assist. Administrativo
RG: 52.684.154-6
TOTVS S/A


Maria Sonia D. Santos
Assist. Administrativo
RG: 43.453.784-6
TOTVS S/A

TOTVS: Proposta Comercial

Valores e condições de pagamento						
Serviço	Condição de Pagamento	1º Vencimento	Qtd	Moeda	Valor Unitário	TOTAL
PLATAFORMA FLUIG TOTVS P	PLAT. FLUIG 1X	09/06/2016	1.00	R\$	0,01	0,01
Total de TIU						0,0001 TIUs
Valor Unitário da TIU						R\$ 110.7007
Total Geral Líquido de Impostos						R\$ 0,01

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\$ 110.7007 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 INTERA COMPLETAO	A VISTA	20/07/2016	10.00	R\$	387,45	3.874,50
ID INTERA PORTAL 1º AO 50º	A VISTA	20/07/2016	50.00	R\$	11,07	553,50
ID INTERA PORTAL 51º AO 100º	A VISTA	20/07/2016	50.00	R\$	4,47	223,50
Total de TIU						42,0187 TIUs
Valor Unitário da TIU						R\$ 110.7007
Total Geral Líquido de Impostos						R\$ 4.651,50

4 -Faturamento

4.1 -Local de Faturamento: Os valores devidos pelo CLIENTE à TOTVS, conforme pactuados nesta Proposta ("Valores"), serão faturados pela matriz da TOTVS e/ou por suas filiais abaixo listadas, a critério da TOTVS, considerando o local da prestação dos serviços contratados e o estabelecido na legislação competente:

- **Belo Horizonte:** TOTVS S/A, CNPJ 53.113.791/0012-85, Av. Raja Gabaglia, 2664 – 2º andar, Estoril, Belo Horizonte (MG)
- **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)

4.2 -Impostos: Os Valores são líquidos e serão acrescidos de impostos, taxas, contribuições e quaisquer outros tributos incidentes quando da emissão da nota fiscal respectiva, devendo tais encargos serem quitados pelo CLIENTE.

4.2.1 -Observado o disposto no item 4.2 -, acima, os impostos devidos pelo CLIENTE referentes à Plataforma Fluig TOTVS devem ser quitados pelo CLIENTE impreterivelmente na primeira parcela.

4.3 -Reajuste Anual: Os Valores serão reajustados anualmente, de acordo com a variação do IPCA/IBGE ou, no caso de sua extinção, por outro índice que reflita a desvalorização da moeda no período. Caso reduza-se a periodicidade mínima de reajuste admitida em lei, os Valores passarão a ser reajustados na menor periodicidade permitida.

5 -Exclusões

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

TOTVS: Proposta Comercial:

Prop:810909

Op.: 782068

Maria Sonia D. Santos
Assist. Administrativo
RG: 52.684.154-0
TOTVS S/A

Bianca Rossi Fiocco
Assist. Administrativo
RG: 43.453.784-6
TOTVS S/A

TOTVS: Proposta Comercial

- (a) softwares de propriedade da RMS Software S.A., 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 36 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 90 dias.

6.2 -Copiloto: O Copiloto será designado ao CLIENTE em até 90 dias a contar da data de assinatura do Contrato.

6.3 -Tecnologia de conectividade de terceiros: A Plataforma Fluig 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.

6.4 -Contratação Inicial: A modalidade TOTVS Intera pressupõe que a contratação inicial seja de uma quantidade equivalente ou superior a 3 IDs Intera Completão. O CLIENTE poderá contratar o Intera Combo 4 (composto por 1 ID Intera Completão e 3 IDs Intera Conectado), desde que tenha contratado no mínimo 30 IDs Intera Completão.

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 FTP, 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.
- 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.

TOTVS: Proposta Comercial:

Maria Sonia D. Santos

Assist. Administrativo

RG: 52.684.154-0

TOTVS S/A

Prop:810909 Op.: 782068

Bianca Rossi Fiocco

Assist. Administrativo

RG: 43.453.784-6

TOTVS S/A

TOTVS: Proposta Comercial

- 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 até 20 dias após a assinatura desta Proposta.

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.

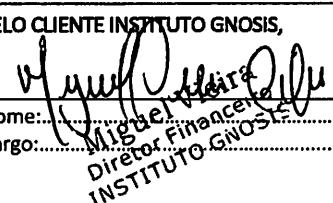
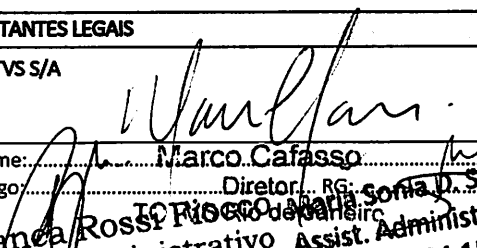
8 -Prazo:

A presente Proposta é válida até 30/06/2016

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 9º Registro de Títulos e Documentos da cidade de São Paulo, protocolizado e registrado sob o nº. 1.256.209. O CLIENTE declara que recebeu uma cópia do Contrato, reviu seus termos e condições e após sua assinatura abaixo, a fim de consignar sua concordância com os termos e condições do Contrato.

São Paulo, 9 de Junho de 2016.

ASSINATURAS DOS REPRESENTANTES LEGAIS	
PELO CLIENTE INSTITUTO GNOSIS,  Nome:..... Cargo:..... RG: 06342869 Miguel Financiera INSTITUTO GNOSIS	TOTVS S/A  Nome:..... Cargo:..... RG: 52.684.154-0 Marco Cafasso Assist. Administrativo
Nome:..... Cargo:..... RG:.....	Nome:..... Cargo:..... RG:.....
TESTEMUNHAS	
Nome:.....	Nome:.....

TOTVS: Proposta Comercial:

Prop:810909

Op.: 782068

Maria Sonia D. Santos
Assist. Administrativo
RG: 52.684.154-0
TOTVS S/A

Bianca Rossi Fioco
Assist. Administrativo
RG: 43.453.784-6
TOTVS S/A

TOTVS: Proposta Comercial



Hugo Luiz do N. Silva
Assist. Administrativo

Cargo:..... RG:.....

Cargo:..... RG: 60.708.518-6

TOTVS S/A

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. ©

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

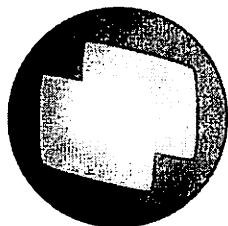
TOTVS: Proposta Comercial:

Prop:810909

Op.: 782068

Bianca Rossi Fiocco
Assist. Administrativo
RG: 43.453.784-6
TOTVS S/A

Maria Sonia D. Santos
Assist. Administrativo
RG: 52.684.154-0
TOTVS S/A



TOTVS

TOTVS: Proposta Comercial

TOTVS INTERA

Proposta Nº:	855857
Cliente:	TEZOUN - INSTITUTO GNOSIS
Gerente Responsável:	T13411 - ANDRE BEZAMAT COUTINHO
Executivo de AR:	T13209 - RODRIGO PIRES NOGUEIRA MARQUES
Arquiteto de Solução:	T11570 - ANA CLAUDIA RODRIGUES SILVA CASTRO
Data de emissão:	28/12/2016
Oportunidade de venda:	883817
Unidade TOTVS:	TSE002-TOTVS RIO DE JANEIRO

Diego Branco
24/01

Bianca Rossi Fiocco
Analista ADM
43.453.784-6
TOTVS S/A


Maria Sônia dos Santos
Assist. Administrativo
RG: 52.684.154-0
TOTVS S/A

ANALISADO E BAIXADO
Dia 26/01/17
Central de Arquivos
Ass: *[Signature]*

TOTVS: Proposta Comercial

Caro Cliente, seja bem-vindo à 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



Porque desenvolvemos o que acreditamos e praticamos o que desenvolvemos.

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.

- ID dá acesso ilimitado às soluções e plataformas TOTVS. Cada ID pode acessar, simultaneamente, todas as soluções.
- ID é único e duradouro e, por isso, cada colaborador/elemento que acessar as

soluções TOTVS deve ter seu ID.



Como TOTVS Intera, você tem acesso pleno(a):



(+) TOTVS V12, PLATAFORMA DE GESTÃO POR SEGMENTOS



(+) SUPORTE TÉCNICO



(+) FLUIG, PLATAFORMA DE PRODUTIVIDADE E COLABORAÇÃO



(+) TREINAMENTOS VIRTUAIS



(+) CLOUD STANDARD



(+) COPILOTO: ATENDIMENTO ESPECIALISTA E PERSONALIZADO

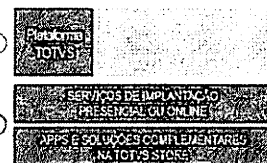
Para assinar o TOTVS Intera, você define quantos e quais IDs quer habilitar:

ID INTERA COMPLETÃO
Permite o acesso às soluções de gestão por segmento de propriedade da TOTVS ou a sua própria Fluz.

ID INTERA DEDICADO
Permite o uso pleno da Fluz com conteúdo e segmentação de uso de funcionalidades da TOTVS V12, gerenciadas pela TOTVS e acessadas exclusivamente via Fluz.

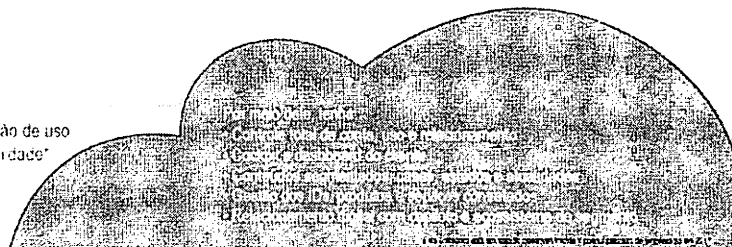
ID INTERA PORTAL
Permite o uso das portais e conteúdos segmentados disponíveis no ambiente para TOTVS via Fluz.

ID INTERA PARCEIROS
Permite acesso às soluções complementares desenvolvidas por parceiros homologados TOTVS.



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

Espaço Intera
Ambiente digital de gestão de uso relacionamento e proximidade



Bianca Rossi Fiocco
Analista ADM
43.453.784-6
TOTVS S/A

Maria Sônia dos Santos
Assist. Administrativo
RG: 52.684.154-0
TOTVS S/A

TOTVS: Proposta Comercial:

Prop:855857

Op.: 883817

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 1 -, abaixo), é apresentada pela TOTVS S.A. ("TOTVS"), com sede na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Avenida Braz Leme, 1631, CEP 02511-000, inscrita no CNPJ/MF sob nº 53.113.791/0001-22 e com Inscrição Estadual nº 111.010.945.111 e endereçada ao "CLIENTE", abaixo qualificado.

1 -Qualificação do Cliente

Razão Social: INSTITUTO GNOSIS
 Nome Fantasia: INSTITUTO GNOSIS
 Logradouro: R DUQUE DE CAXIAS, 129 GRUPO 725
 Bairro: VILA ISABEL
 CEP: 20040-003
 Cidade: RIO DE JANEIRO
 Estado: RJ
 País: BRASIL
 CNPJ/MF: 10.635.117/0001-03
 Inscrição Estadual: ISENT0
 Inscrição Municipal:
 Código CNAE: 9430-8/00
 Telefone: 021 - 21478191
 Fax: 021 -
 Nome do Contato:
 Cargo do Contato:
 E-mail do Contato:

2 -Escopo da Proposta

Escopo da Proposta TOTVS INTERA

I. Plataforma TOTVS

A Plataforma TOTVS é um instrumento de adesão para viabilização das ativações e contratações dos conteúdos e serviços TOTVS conforme características da Modalidade contratada, sendo aderente ao porte do cliente. O CLIENTE deverá pagar à TOTVS quantia fixa definida na Proposta Comercial no momento da adesão.

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 e à habilitação de tipos de IDs de acordo com a sua necessidade, 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 GNOSIS terá acesso pleno a:

- TOTVS V12: Plataforma de Gestão por Segmento;
- Fluig: Plataforma de Produtividade e Colaboração;
- Cloud Standard necessária, permitindo a contratação de Cloud Elástica para necessidades específicas;

Bianca Rossi Fiocco
 Analista ADM
 43.453.784-6
 TOTVS S/A

Maria Sônia dos Santos
 Assist. Administrativo
 RG: 52.684.154-0
 TOTVS S/A

TOTVS: Proposta Comercial:

Prop:855857

Op.: 883817



TOTVS: Proposta Comercial

- Treinamentos Virtuais;
- Copiloto: Atendimento especialista e personalizado; e
- 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 Parcelos:** 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 Comercio 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:

Prop:855857

Op.: 883817

Bianca Rossi Fiocco
Analista ADM
43.453.784-6
TOTVS S/A

Maria Sônia dos Santos
Assist. Administrativo
RG: 52.684.154-0
TOTVS S/A



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
- Mall: 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:

III.3.1. Composição da oferta Cloud Standard:

- 01 ambiente de produção para os softwares da TOTVS para os IDs Intera contratados nesta Proposta Comercial.
- 01 ambiente de teste para os softwares da TOTVS para até 5 IDs Intera para os IDs Intera contratados nesta Proposta Comercial.
- 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 possível contratar pacotes adicionais que atendam às especificidades do seu negócio.

TOTVS: Proposta Comercial:

Prop:855857

Op.: 883817

Bianca Rossi Fiocco
Analista ADM
43.453.784-6
TOTVS S/A

Maria Sônia dos Santos
Assist. Administrativo
RG: 52.684.154-0
TOTVS S/A



TOTVS: Proposta Comercial

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:

Prop:855857

Op.: 883817

Bianca Rossi Fiocco
Analista ADM
43.453.784-6
TOTVS S/A

Maria Sônia dos Santos
Assist. Administrativo
RG: 52.684.154-0
TOTVS S/A



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		12	8
	Acesso TS/Citrix/FTP	Suporte		36			
	Desconectar Usuário	Suporte		8		8	2
Desempenho	Baixo Desempenho	Baixo Desempenho		24		14	12
Atualização	Atualizar Pacotes/Programas/RPO	Suporte		36		12	8
	Atualizar Arquivo de Licença	Suporte		36			
	Atualizar/Migrar Versão Sistema	Suporte		72			
	Atualizar Ambiente Teste	Suporte		72		48	24
Backup	Efetuar Backup	Suporte		12			
	Restaurar Backup	Suporte		72		20	16
Suporte	Suporte TSS NFE/CTE	Suporte/Erro		24		8	4
	Parar/Reiniciar/Desabilitar Serviço	Suporte/Erro		12		3	2
	Suporte Aplicações e Portais	Suporte/Erro		48		30	24
	Suporte Banco de Dados	Suporte/Erro		48		24	12
	Suporte Aplicações de Terceiros	Suporte/Erro		72		42	36
Agendamento	Execução de Rotina	Suporte	72				
Disponibilidade	Indisponibilidade Sistema	Indisponibilidade		16		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=E4+tmY+ODf4
NFSE	Nota Fiscal de Serviço Eletrônica	http://www1.receita.fazenda.gov.br/nfse/o-que-e.htm
CTE	Conhecimento de Transporte Eletrônico	http://www1.receita.fazenda.gov.br/sistemas/cte/
CCE	Cadastro de Contribuinte Eletrônico	http://www.sefaz.mt.gov.br/portal/Tributario/CadastroCCEMT.php
MDE	Manifesto de Documento Eletrônico	https://mdfe-portal.sefaz.rs.gov.br/Site/Faq
MDF E	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

Bianca Rossi Fiocco
Analista ADM
43.453.784-6
TOTVS S/A

Maria Sônia dos Santos
Assist. Administrativo
RG: 52.684.154-0
TOTVS S/A

TOTVS: Proposta Comercial:

Prop:855857

Op.: 883817



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 de ofertas contratadas pelo CLIENTE exigem elaboração de nova proposta comercial, conforme contrato de assinatura. Downgrades não exigem confecção de nova proposta comercial e deverá respeitar as regras contratuais celebradas entre CLIENTE e TOTVS.

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.

2.4.1 - 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 - PLATAFORMA TOTVS:

3.1.1 - O valor da TIU desta Proposta é R\$ 113.4166 e tem como referência a data de emissão desta Proposta

3.1.2 - PLATAFORMA TOTVS:

TOTVS: Proposta Comercial:

Prop:855857

Op.: 883817

Bianca Rossi Fiocco
Analista ADM
43.453.784-6
TOTVS S/A

Maria Sônia dos Santos
Assist. Administrativo
RG: 52.684.154-0
TOTVS S/A



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\$ 113.4166
Total Geral Líquido de Impostos						R\$ 0

3.2 - Mensalidade TOTVS Intera:

3.2.1 - O valor da TIU desta Proposta é R\$ 113.4166 e tem como referência a data de emissão desta Proposta

3.2.2 - Mensalidade TOTVS Intera:

Valores e condições de pagamento						
Serviço	Condição de Pagamento	1º Vencimento	Qtd	Moeda	Valor Unitário	TOTAL
ID INT COMP: DO 1 AO 15	VCTO. P/20	20/01/2017	5.00	R\$	396,96	1.984,80
ID INT COMP: DO 16 AO 30	VCTO. P/20	20/01/2017	5.00	R\$	340,25	1.701,25
ID INT COMP: DO 16 AO 30	VCTO. P/20	20/01/2018	3.00	R\$	340,25	1.020,75
Total de TIU						41,5001 TIUs
Valor Unitário da TIU						R\$ 113.4166
Total Geral Líquido de Impostos						R\$ 4.706,80

4 - Alterações às condições gerais, definidas em comum acordo entre as partes, referente à concessões:

A presente Proposta Comercial e o respectivo CONTRATO que a regula são aplicados aos IDs listados abaixo oferecidos gratuitamente pelo tempo e valores determinados pela(s) data(s) de primeiro vencimento:

Concessões							
Descrição	Condição de Pagamento	1º Vencimento	Qtd	Moeda	Situação	Valor Unitário	TOTAL
ID INT COMP: DO 16 AO 30	VCTO. P/20	20/01/2018	3.00	R\$	Faturar	340,25	1.020,75

Esses IDs acima estão condicionados aos devidos pagamentos referentes aos IDs adquiridos listados abaixo no âmbito desta negociação, contratados nos termos desta Proposta ("IDs Contratados") e com seu(s) respectivo(s) primeiro vencimento(s):

TOTVS: Proposta Comercial:

Prop:855857

Op.: 883817

Bianca Rossi Fiocco
Analista ADM
43.453.784-6
TOTVS S/A

Maria Sônia dos Santos
Assist. Administrativo
RG: 52.684.154-0
TOTVS S/A



TOTVS: Proposta Comercial



Soluções a Faturar							
Descrição	Condição de Pagamento	1º Vencimento	Qtd	Moeda	Situação	Valor Unitário	TOTAL
ID INT COMP: DO 1 AO 15	VCTO. P/20	20/01/2017	5.00	R\$	Faturar	396,96	1.984,80
ID INT COMP: DO 16 AO 30	VCTO. P/20	20/01/2017	5.00	R\$	Faturar	340,25	1.701,25

O CLIENTE está ciente de que as soluções com concessões sempre serão disponibilizadas na última faixa do produto contratado seguindo a Tabela de Preços vigente e os possíveis cancelamentos parciais deverão ser feitos inicialmente sobre essas soluções seguindo as condições previstas em CONTRATO.

5 -Faturamento

5.1 -Local de Faturamento: Os valores devidos pelo CLIENTE à TOTVS, conforme pactuados nesta Proposta ("Valores"), serão faturados pela matriz da TOTVS e/ou por suas filiais abaixo listadas, a critério da TOTVS, considerando o local da prestação dos serviços contratados e o estabelecido na legislação competente:

- **Belo Horizonte:** TOTVS S/A, CNPJ 53.113.791/0012-85, Av. Raja Gabaglia, 2664 – 2º andar, Estoril, Belo Horizonte (MG)
- **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)

5.2 -Impostos: Os Valores são líquidos e serão acrescidos de impostos, taxas, contribuições e quaisquer outros tributos incidentes quando da emissão da nota fiscal respectiva, devendo tais encargos serem quitados pelo CLIENTE.

5.2.1 -Observado o disposto no item 5.2 -, acima, os impostos devidos pelo CLIENTE referentes à Plataforma TOTVS devem ser quitados pelo CLIENTE impreterivelmente na primeira parcela.

5.3 -Reajuste Anual: Os Valores serão reajustados anualmente, de acordo com a variação do IPCA/IBGE ou, no caso de sua extinção, por outro índice que reflita a desvalorização da moeda no período. Caso reduza-se a periodicidade mínima de reajuste admitida em lei, os Valores passarão a ser reajustados na menor periodicidade permitida.

6 -Exclusões

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

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

7 -Condições Específicas

7.1 -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 90 dias.

7.2 -Copiloto: O Copiloto será designado ao CLIENTE em até 90 dias a contar da data de assinatura do Contrato.

7.3 -Tecnologia de conectividade de terceiros: A Plataforma 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.

7.4 -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.

7.5 - 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

TOTVS: Proposta Comercial:

Prop:855857

Op.: 883817

Bianca Rossi Fiocco
Analista ADM
43.453.784-6
TOTVS S/A

Maria Sônia dos Santos
Assist. Administrativo
RG: 52.684.154-0
TOTVS S/A

TOTVS: Proposta Comercial

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.

7.6 -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.

7.7 -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.

7.8 -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.
- 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).

Bianca Rossi Fiocco
Analista ADM
43.453.784-6
TOTVS S/A

Maria Sônia dos Santos
Assist. Administrativo
RG: 52.684.154-0
TOTVS S/A

TOTVS: Proposta Comercial:

Prop:855857

Op.: 883817



TOTVS: Proposta Comercial

8 -Declaração do CLIENTE

O CLIENTE declara que: (i) aceitou os termos e condições do Contrato, indicado no item 10 -, 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.

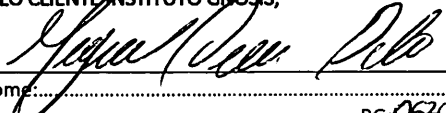
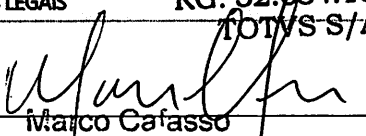
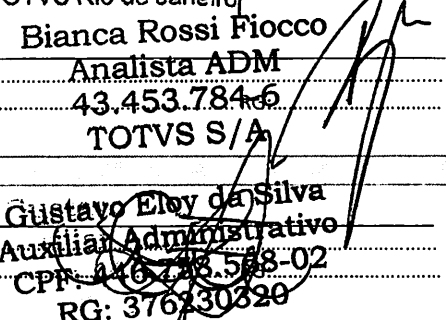
9 -Prazo:

A presente Proposta é válida até **31/12/2016**

10 -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. 1.942.004. 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, 29 de Dezembro de 2016.

ASSINATURAS DOS REPRESENTANTES LEGAIS	
PELO CLIENTE INSTITUTO GNOSIS,  Nome: _____ Cargo: _____ MIGUEL VIEIRA DIBO Vice-Presidente Instituto Gnosis Nome: _____ Cargo: _____	TOTVS S/A  Nome: _____ Cargo: _____ Marco Cafasso Diretor TOTVS S/A Bianca Rossi Fiocco Analista ADM 43.453.784-6 TOTVS S/A  Nome: _____ Cargo: _____ Gustavo Eloy da Silva Auxiliar Administrativo CNPJ: 14.674.858-02 RG: 376230329
TESTEMUNHAS	
Nome: _____ Cargo: _____	Nome: _____ Cargo: _____

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.

DIGITALIZADO



TOTVS: Proposta Comercial

Cloud Computing

Deborah Maciel

RT
04/08

Proposta Nº:	871879
Cliente:	TEZOUN - INSTITUTO GNOSIS
Gerente Responsável:	VIVIANE CARVALHO DE OLIVEIRA
Executivo de AR:	T13209 - RODRIGO PIRES NOGUEIRA MARQUES
Sales Specialist Cloud:	-
Data de emissão:	10/05/2017
Oportunidade de venda:	921799
Unidade TOTVS:	TSE002-TOTVS RIO DE JANEIRO

ANALISADO E BAIXADO

Dia 03/08/17

Central de Arquivos

Ass: Gustavo E.

Maria Sônia dos Santos
Assist. Administrativo
RG: 52.684.154-0
TOTVS S/A

Hugo Luiz do N. Silva
Assist. Administrativo
RG: 60.708.518-6
TOTVS S/A

TOTVS: Proposta Comercial

De um lado, **TOTVS S.A.**, com sede na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo na Avenida Braz Leme, 1631, 2º andar, 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 INSTITUTO GNOSIS**, com sede na cidade de **RIO DE JANEIRO, R DUQUE DE CAXIAS, 129 GRUPO 725, CEP 20040-003** Estado de RJ, inscrito no CNPJ/MF sob n.º 10.635.117/0001-03, Inscrição Estadual n.º ISENT0, Inscrição Municipal n.º , Telefone 021 - 21478191, Fax 021 -, Contato , , e-mail do contato , endereço de cobrança **AVENIDA RIO BRANCO, 129 GRUPO 725 - Centro, Rio de Janeiro - RJ, 20040-003**, neste ato representada de acordo com seu contrato social, doravante denominada "CONTRATANTE".

1 - Escopo da Proposta

Cloud Computing TOTVS: A solução surge como uma alternativa para as empresa que desejam 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.

1.1 - Premissas da Proposta

O escopo, as condições, os prazos e valores desta solução serão válidos desde que as premissas abaixo, que foram criadas para a boa execução do projeto, sejam verdadeiras:

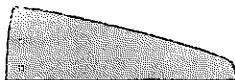
- a. O licenciamento dos produtos TOTVS, incluindo Cessão de Direito de Uso, Top Connect, TOTVS-TEC, ByYou, não está incluído neste serviço;
- b. O licenciamento dos produtos de terceiros, incluindo Ctree, 4JS, Progress, Microsoft Office, não está incluído neste serviço;
- c. O serviço contempla os servidores, licenciamento do sistema operacional, banco de dados, assim como toda a infraestrutura de Datacenter com serviços de monitoramento e gerenciamento do ambiente;
- d. O espaço mínimo de banco de dados padrão é 25 GB, caso o cliente necessite de mais espaço será cobrado um valor mensal adicional para cada 25 GB;
- e. Caso o cliente necessite fazer integração via banco de dados, será necessária a contratação de uma instância dedicada;
- f. O serviço de Transmissão da NF-e (TSS) 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 notas fiscais eletrônicas emitidas, conforme proposta comercial. Caso o volume inicial contrato seja excedido, será cobrado o valor adicional de R\$ 0,40 (quarenta centavos) por nota emitida;
- g. Em caso de hospedagem dos programas específicos na plataforma Datasul está contemplada nesta oferta, incluindo a criação de bancos de dados específicos com um espaço já disponível de 1GB. Além desta quota, faremos tarifação mensal de para cada gigabyte adicional, A Hospedagem de BI Datasul, o serviço de instalação e configuração, deverá ser feito exclusivamente pela FDE's Finanças, em relação à gestão do ambiente, o contratante não terá acesso ao servidor, exceto se contratar um servidor dedicado;
- h. A hospedagem do ECM TOTVS, PIMS/Próxima, SISJURI, Hospedagem de Softwares Terceiros, Email, Sites, Site Backup é tratada através de projeto;
- i. Caso o cliente necessite utilizar o Painel de Gestão, DW, BI, Protheus Search, Portal RM, necessitará da contratação de um serviço adicional, de acordo com a Arquitetura do ERP, conforme mencionado na Proposta Comercial de Serviços (SCS);
- j. A contratação dos links de comunicação entre os pontos de acesso das aplicações hospedadas e o Datacenter TOTVS 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;
- k. O cliente poderá utilizar acesso ADSL, VPN ou MPLS, em caso de VPN o cliente pagará um valor mensal adicional (sob projeto) e em caso de utilização de MPLS (ponto-a-ponto) será cobrado à locação de espaço do roteador no Datacenter TOTVS (sob projeto);
- l. 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 usuário (solução padrão TOTVS, exceto Datasul 11 e ECM) conectado com uma latência de rede máxima de 120ms. O não atendimento de qualquer dos requisitos pode prejudicar o desempenho ou mesmo o acesso à aplicação hospedada.
- m. O cliente é co-responsável 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;
- n. Este serviço contempla os serviços de Firewall, antispam e antivírus compartilhados da TOTVS;
- o. As(s) pessoas(s) mencionadas identificadas no item acima será (ão) a(s) responsável (is) pelo relacionamento entre a TOTVS e o cliente no que se refere às autorizações para a execução de trabalhos especificados na Matriz de

TOTVS: Proposta Comercial:

Prop:871879

Op.: 921799

Hugo Luiz do N. Silva
Assist. Administrativo
RG: 60.708.518-6
TOTVS S/A



Maria Sônia dos Santos
Assist. Administrativo
RG: 52.684.154-0
TOTVS S/A

TOTVS: Proposta Comercial

Responsabilidades desta proposta comercial. Eventuais alterações deverão ser comunicadas formalmente a TOTVS através dos canais definidos à época;

- p. O prazo de ativação de ambiente é de até 20 dias após a assinatura da proposta comercial (para cenário padrão);

1.2 - Premissas da Aplicação RM:

- a. A proposta contempla 97,5% de disponibilidade ao ambiente RM de produção.
- b. A proposta está considerando 10 Ids para acesso ao RM e Portal.
- c. A proposta contempla a aquisição de 10 licenças de GoGlobal para acesso à aplicação RM.
- d. A proposta não contempla licenciamentos de MS Office.
- e. A proposta contempla servidores dedicados para aplicação RM e Portal de Produção e Testes.
- f. A proposta contempla 1 Ambiente de Produção e 1 de Teste RM.
- g. O consumo de link de internet foi dimensionado em 0,5 Mbps para uso das aplicações em Cloud.
- h. No caso de acesso ao ambiente através de link ponto a ponto, a responsabilidade da contratação e administração do link dedicado será do cliente. Recomendamos para esse cenário o uso de link MPLS se possível com dupla abordagem e quando usado o link de internet a dedicação exclusiva ao produto RM.
- i. A infraestrutura do ambiente prevê integração via banco de dados, Web Service, TXT, Workflow e FTP para esse ambiente. Caso seja necessário alguma integração no ambiente a configuração e administração da mesma será de responsabilidade do cliente junto ao fornecedor da solução.
- j. A arquitetura Cloud não suporta integração do RM com AD do cliente, o ambiente em Cloud será configurado no AD do Datacenter da Totvs.
- k. Toda a instalação, configuração e manutenção da Infraestrutura dos ambientes de produtos Totvs em Cloud são de responsabilidade do Cloud da Totvs.
- l. Os ambientes serão atualizados ao cliente somente após a solicitação formalizada por chamado e o atendimento será realizado dentro do SLA de atendimento padrão.
- m. Os custos desses ambientes estão divididos para 3 anos (36 meses).
- n. Essa proposta técnica tem validade de 60 dias corridos a partir da data informada na geração dessa proposta.
- o. A infraestrutura deste projeto foi dimensionada considerando 8 conexões simultâneas ao RM. Caso futuramente necessite de alterações na quantidade de conexões simultâneas, ou aumento no volume de informações processadas, ou surja alguma nova necessidade tecnológica, será elaborado um novo redimensionamento do ambiente e dos custos.
- p. Esta proposta não contempla o licenciamento do produto RM apenas a hospedagem em Cloud.
- q. A proposta contempla backup para o ambiente dos ambientes de produção (Aplicação).
- r. A proposta não contempla o modelo de Atendimento Prime do TOTVS Cloud.

1.3 - Premissas do Banco de Dados:

- a. A proposta contempla 1 Servidor Exclusivo de banco de dados SQL Server 2014 Standard, para configuração dos bancos de Produção e Teste do RM.
- b. A proposta contempla o Licenciamento do banco de dados MS SQL Server 2014 Standard, para o Servidor Exclusivo de Banco de Dados (Processador Dual Quad Core).
- c. A proposta contempla a disponibilização de 1 LUN de 100 GB de armazenamento para uso dos bancos de dados de Produção e Testes.
- d. A infraestrutura do ambiente prevê integrações via banco de dados.
- e. Toda integração a ser realizada no Totvs Cloud deve ser analisada pela equipe de Design Cloud.

1.4 - Premissas da Nuvem Privada:

- a. A proposta contempla 1 Firewall Next Generation para Segurança e criação de regras de acessos.
- b. A proposta contempla 2 VLANs (1 para Aplicação e 1 para o Banco de dados).

1.5 - Infraestrutura e Licenciamento:

APLICAÇÃO

	Descrição	Métrica	Modelo
01	RM e Portal	10 Ids	Dedicado

TOTVS: Proposta Comercial:

Prop:871879

Op.: 921799

Maria Sônia dos Santos
Assist. Administrativo
RG: 52.684.154-0
TOTVS S/A



Hugo Luiz do N. Silva
Assist. Administrativo
RG: 60.708.518-6
TOTVS S/A

TOTVS: Proposta Comercial

INFRAESTRUTURA

	Descrição – Aplicação RM
01	1 VM, 4 vCPUs, 8 GB de RAM 180 GB HD, Windows Server 2012 Standard (Aplicação RM de Produção).
02	1 VM, 4 vCPUs, 4 GB de RAM 180 GB HD, Windows Server 2012 Standard (Aplicação RM de Testes)
03	1 VM, 4 vCPUs, 8 GB de RAM 180 GB HD, Windows Server 2012 Standard (Portal RM de Produção)
04	1 VM, 4 vCPUs, 4 GB de RAM 180 GB HD, Windows Server 2012 Standard (Portal RM de Testes)
05	10 Licenças GoGlobal.
06	0,5 Mbps de Link de Internet
07	1 Servidor Físico, Dual Quad Core, 64 GB de RAM, Disco de 100 GB - Windows Server 2012 Standard (Bancos de Dados RM de Produção e Teste)
08	1 Licença de MS SQL Server 2014 Standard para servidor Dual Quad Core limitado na BIOS
09	1 LUN 100 GB de Armazenamento de Dados (Banco de Dados de Produção e Teste)
10	Backup para ambiente de Produção RM

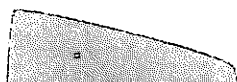
	Descrição – Nuvem Privada
01	1 Firewall Next Generation para Segurança e criação de regras de acesso
02	2 VLANs para isolar a rede (01 para Aplicação e 01 para o Banco de Dados)

1.6 - Arquitetura do ambiente:

TOTVS: Proposta Comercial:

Prop:871879 Op.: 921799

Hugo Luiz do N. Silva
Assist. Administrativo
RG: 60.708.518-6
TOTVS S/A

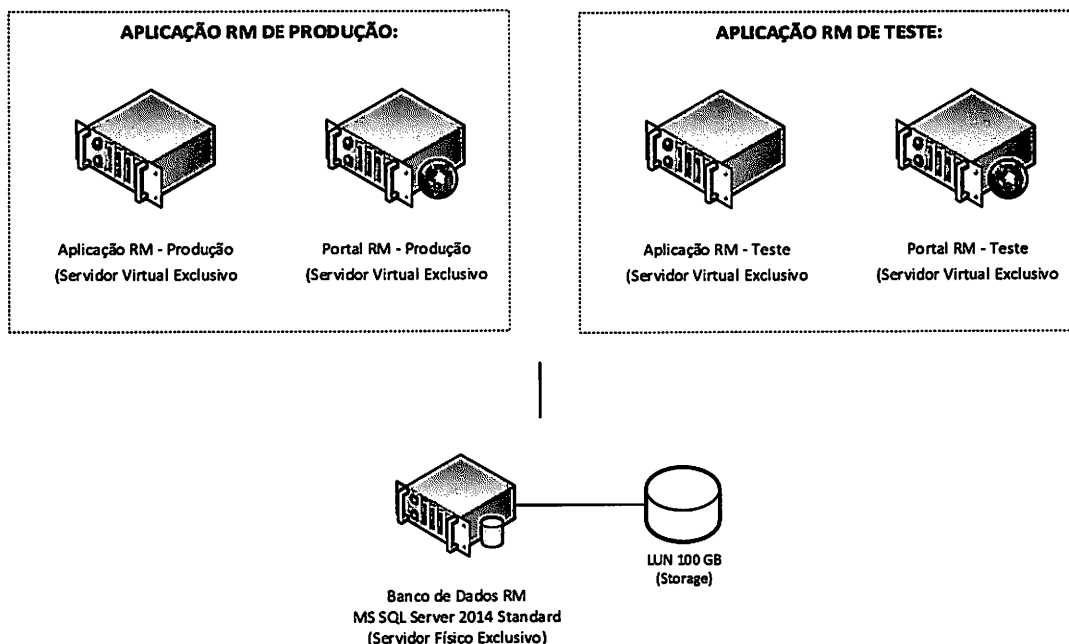


Maria Sônia dos Santos
Assist. Administrativo
RG: 52.684.154-0
TOTVS S/A

TOTVS: Proposta Comercial

Cloud Totvs

Instituto Gnosis – Ambiente RM Dedicado



Aplicativos abrangidos na proposta

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

Sistema	Banco de Dados	Meio de Comunicação
RM	SQL	Internet

Modalidade da infraestrutura

Os serviços constantes desta proposta serão hospedados e gerenciados de acordo com o escopo desta proposta. A modalidade aqui proposta é com infraestrutura e atendimento VIP.

Principais Características Padrão
Disponibilidade mínima de ambiente de 97,5% e hospedagem no Datacenter TOTVS

O quadro abaixo resume as características principais das modalidades de atendimento de suporte para infraestrutura:

Principais Características Padrão
Atendimento telefônico e eletrônico (via web) disponível 24 horas por dia, 07 dias por semana

As condições específicas da modalidade proposta podem ser encontradas no documento "SLA – Nível de Serviço Acordado", fornecido pela TOTVS S/A.

1.7 - Valores e Condições de Pagamento

1.8- Instalação e Disponibilização de Ambiente:

TOTVS: Proposta Comercial:

Prop:871879 Op.: 921799

Maria Sônia dos Santos
Assist. Administrativo
RG: 52.684.154-0
TOTVS S/A



Hugo Luiz do N. Silva
Assist. Administrativo
RG: 60.708.518-6
TOTVS S/A

TOTVS: Proposta Comercial

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

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

1.9 - Cobrança Mensal de Serviços Cloud Computing:

Serviço	Cond. Pagamento	1 º Vencimento	Quantidade	Moeda	Valor unitário	Subtotal
AMBIENTE ADIC.ATE 5 USUAR.36M	Gratuito	/ /	1.00	/	0,00	0,00
TOTAL (R\$):						0

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

2 - Condições Gerais

2.1 - Faturamento

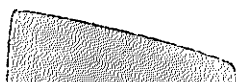
- Local de Faturamento:** Os valores referentes à Setup ou Projetos Pontuais, devidos à vista ou não, conforme pactuados nesta Proposta, e Cloud Computing, devidos mensalmente, serão faturados pela TOTVS Matriz, e/ou por suas filiais abaixo listadas, considerando o local da prestação dos serviços contratados e o estabelecido na legislação competente:
Joinville: TOTVS S/A, CNPJ 53.113.791/0017-90, Av. Santos Dumont, 831 – 1º andar, Bom Retiro, Joinville (SC)
- Impostos:** Os Valores do serviço de Cloud Computing são líquidos e serão acrescidos de impostos, taxas, contribuições e quaisquer outros tributos incidentes quando da emissão da nota fiscal respectiva.
- Reajuste Anual:** Os Valores do serviço de Cloud Computing serão reajustados anualmente, de acordo com a variação do IPCA ou, no caso de sua extinção, por outro índice avençado pelas partes. Caso reduza-se a periodicidade mínima de reajuste admitida em lei, os valores de SMS passarão a ser reajustado na menor periodicidade permitida.

2.2 - Demais Considerações

- 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.
- 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.
- Serão emitidas faturas e gerado boleto para pagamento em cobrança bancária.
- 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.
- 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.
- 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

Hugo Luiz do N. Silva
Assist. Administrativo
RG: 60.708.518-6
TOTVS S/A

TOTVS: Proposta Comercial:



Prop: 871879 Op.: 921799

Maria Sônia dos Santos
Assist. Administrativo
RG: 52.684.154-0
TOTVS S/A

TOTVS: Proposta Comercial

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.

3 - Negociação Específica

Alterações, definidas em comum acordo entre as partes, nas condições gerais estipuladas:
Essa proposta está vinculada às propostas INTERA 855857 e 810909 e oficializa a disponibilização do ambiente TOTVS CLOUD em modelo DEDICADO, sem custos adicionais ao cliente.

Maria Sônia dos Santos
Assist. Administrativo
RG: 52.684.154-0
TOTVS S/A

TOTVS: Proposta Comercial:



Prop:871879 Op.: 921799

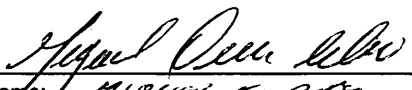
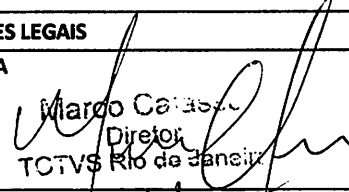
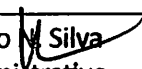
Hugo Luiz do N. Silva
Assist. Administrativo
RG: 60.708.518-6
TOTVS S/A

TOTVS: Proposta Comercial

4 - Declaração do Cliente

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

O Cliente declara que recebeu uma cópia do Contrato, reviu seus termos e condições e apõe sua assinatura abaixo, anexo se houver, a fim de consignar sua concordância com os termos e condições do Contrato. Os termos e condições do Contrato, juntamente com esta Proposta, regerão esta contratação. O Contrato encontra-se registrado no 8º Registro de Títulos e Documentos da cidade de São Paulo, protocolizado e registrado sob o nº. 3.600.639.
Rio de Janeiro, 10 de Maio de 2017.

ASSINATURAS DOS REPRESENTANTES LEGAIS	
PELO CLIENTE INSTITUTO GNOSIS,  Nome: <u>Paulo Roberto de Almeida</u> Cargo: <u>Vice Presidente</u> RG: <u>06.332.256-9</u> Nome:..... Cargo:..... RG:.....	TOTVS S/A  Nome: <u>Marco Carlos</u> Cargo: <u>Diretor</u> <u>TOTVS Rio de Janeiro</u> Nome: <u>Maria Sonia dos Santos</u> Cargo: <u>Assist. Administrativo</u> <u>RG: 52.684.154-0</u> <u>TOTVS S/A</u> Nome:..... Cargo:..... RG:.....
TESTEMUNHAS	
 Nome:..... Cargo:..... RG:.....	 Hugo Luiz do N. Silva Assist. Administrativo RG: 60.708.518-6 Nome: <u>TOTVS S/A</u> 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.

DIGITALIZADO



TOTVS: Proposta Comercial

TOTVS INTERA

HMULHER SJM

Proposta Nº: 945507
Cliente: TEZOUN - INSTITUTO GNOSIS
Gerente Responsável: T13411 - ANDRE BEZAMAT COUTINHO
Executivo de AR: T13755 - ALEX DE OLIVEIRA FERREIRA
Arquiteto de Solução: -
Data de emissão: 27/02/2018
Oportunidade de venda: A99598
Unidade TOTVS: TSE002-TOTVS RIO DE JANEIRO

ANALISADO E BATIDADO
Dia 16 / 04 / 18
Central de Arquivos
Ass: *duana*

Douglas Christiano de Oliveira Carneiro
RS

16/04/18

Carla Souza dos Santos
Assist. Administrativo
52.684.154-0
TOTVS S/A

Hugo Luiz do N. Silva
Assist. Administrativo
RG: 60.708.518-6
TOTVS S/A

P

TOTVS: Proposta Comercial

Caro Cliente, seja bem-vindo à 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

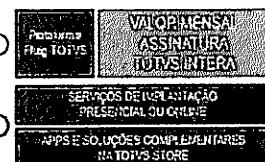
Para assinar o TOTVS Intera, você define quantos e quais IDs quer habilitar:

ID INTERA COMPLETÃO
Permite o acesso aos softwares de gestão por segmento de 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 pre-definidas pela TOTVS e acessadas exclusivamente via Fluig

ID INTERA PORTAL
Permite o uso das portais e conteúdos segmentados disponibilizados exclusivamente pela TOTVS via Fluig



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: 945507

Op.: A99598

Maria Sonia dos Santos
Assist. Administrativo
52.684.154-0
TOTVS S/A

Hugo Luiz do N. Silva
Assist. Administrativo
RG: 60.708.518-6
TOTVS S/A

TOTVS: Proposta Comercial

Esta proposta comercial ("Proposta"), regulada pelo **CONTRATO DE FORNECIMENTO DE SOFTWARE, PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E AGENS E TERMOS DE USO** ("Contrato", conforme definido no item 9 -, abaixo), é apresentada pela TOTVS S.A. ("TOTVS"), com sede na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Avenida Braz Leme, 1631, CEP 02511-000, inscrita no CNPJ/MF sob nº 53.113.791/0001-22 e com Inscrição Estadual nº 111.010.945.111 e endereçada ao "CLIENTE", abaixo qualificado.

1 - Qualificação do Cliente

Razão Social: INSTITUTO GNOSIS
 Nome Fantasia: INSTITUTO GNOSIS
 Logradouro: R DUQUE DE CAXIAS, 129 GRUPO 725
 Bairro: VILA ISABEL
 CEP: 20040-003
 Cidade: RIO DE JANEIRO
 Estado: RJ
 País: BRASIL
 CNPJ/MF: 10.635.117/0001-03
 Inscrição Estadual: ISENTA
 Inscrição Municipal:
 Código CNAE: 9430-8/00
 Telefone: 021 - 21478191
 Fax: 021 -
 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 GNOSIS terá acesso pleno a:

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

TOTVS: Proposta Comercial:

Prop:945507

Op.: A99598

Maria Sonia dos Santos
 Assist. Administrativo
 52.684.154-0
 TOTVS S/A

Hugo Luiz do N. Silva
 Assist. Administrativo
 RG: 60.708.518-6
 TOTVS S/A



TOTVS: Proposta Comercial

- Cloud Standard necessária, permitindo a contratação de Cloud Elástica para necessidades específicas;
- Treinamentos Virtuais;
- Copiloto: Atendimento especialista e personalizado; e
- 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 Comercio 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.

Maria Sonia dos Santos
Assist. Administrativo
52.684.154-0
TOTVS S/A

Hugo Luiz do N. Silva
Assist. Administrativo
RG: 60.708.518-6
TOTVS S/A

TOTVS: Proposta Comercial:

Prop:945507

Op.: A99598

TOTVS: Proposta Comercial

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

TOTVS: Proposta Comercial:

Prop:945507

Op.: A99598

Maria Sonia dos Santos
Assist. Administrativo
52.684.154-0
TOTVS S/A

Hugo Luiz do N. Silva
Assist. Administrativo
RG: 60.708.518-6
TOTVS S/A

TOTVS: Proposta Comercial

Produtividade e Colaboração, considerando intensidade de uso, características de armazenamento, ambiente dedicado e outros, é 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

Maria Soma dos Santos
Assist. Administrativo
52.684.154-0
TOTVS S/A

Hugo Luiz do N. Silva
Assist. Administrativo
RG: 60.708.518-6
TOTVS S/A

TOTVS: Proposta Comercial:

Prop:945507

Op.: A99598

TOTVS: Proposta Comercial

Manutenções e atualizações do produto TSS.	X		TSS
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 as 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	15	12	8
	Acesso TS/Citrix/FTP	Suporte		36			
	Desconectar Usuário	Suporte		8	4	3	2
Desempenho	Baixo Desempenho	Baixo Desempenho		24	15	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	15
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=E4+tmY+ODf4
NFSE	Nota Fiscal de Serviço Eletrônica	http://www1.receita.fazenda.gov.br/nfse/o-que-e.htm
CTE	Conhecimento de Transporte Eletrônico	http://www1.receita.fazenda.gov.br/sistemas/cte/
CCE	Cadastro de Contribuinte Eletrônico	http://www.sefaz.mt.gov.br/portal/Tributario/CadastroCCEMT.php
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:

Prop:945507

Op.: A99598

Maria Sonia dos Santos
Assist. Administrativo
52.684.154-0
TOTVS S/A

Hugo Luiz do N. Silva
Assist. Administrativo
RG: 60.708.518-6
TOTVS S/A



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\$ 117.2859 e tem como referência a data de emissão desta Proposta.

3.1.3 -Adesão TOTVS:

TOTVS: Proposta Comercial:

Prop:945507

Op.: A99598

Maria Sonia dos Santos
Assist. Administrativo
52.684.154-0
TOTVS S/A

Hugo Luiz do N. Silva
Assist. Administrativo
RG: 60.708.518-6
TOTVS S/A

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\$ 117.2859
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\$ 117.2859 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 INTERA PORTAL 101º AO 250º	VCTO. P/20	20/04/2018	150.00	R\$	3,30	495,00
ID INTERA PORTAL 251º AO 500º	VCTO. P/20	20/04/2018	250.00	R\$	1,92	480,00
ID INTERA PORTAL 501º AO 1000º	VCTO. P/20	20/04/2018	500.00	R\$	1,28	640,00
ID INT COMP: DO 16 AO 30	VCTO. P/20	20/04/2018	7.00	R\$	387,04	2.709,28
ID INT COMP: DO 31 AO 50	VCTO. P/20	20/04/2018	1.00	R\$	322,54	322,54
ID INT PORT: DO 1001 AO 3000	VCTO. P/20	20/04/2018	1,500.00	R\$	0,62	930,00
Total de TIU						47,5489 TIUs
Valor Unitário da TIU						R\$ 117.2859
Total Geral Líquido de Impostos						R\$ 5.576,82

4 -Faturamento

4.1 -Local de Faturamento: Os valores referentes à Plataforma TOTVS e à CDU, devidos à vista ou não, conforme pactuados nesta Proposta, e SMS, 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)

TOTVS: Proposta Comercial:

Prop:945507

Op.: A99598

Maria Sonia dos Santos
Assist. Administrativo
52.684.154-0
TOTVS S/A

Hugo Luiz do N. Silva
Assist. Administrativo
RG: 60.708.518-6
TOTVS S/A

TOTVS: Proposta Comercial

- ✓ 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)

4.2 - Tributos: Os valores descritos nesta proposta 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 serem arcados pelo cliente.

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

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.

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.

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

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 à Licenciada/Contratada.

4.2.1 - Observado o disposto no item 4.2 -, acima, os impostos devidos pelo CLIENTE referentes à Plataforma Fluig TOTVS devem ser quitados pelo CLIENTE impreterivelmente na primeira parcela.

4.3 - Reajuste Anual: Os Valores serão reajustados anualmente, de acordo com a variação do IPCA/IBGE ou, no caso de sua extinção, por outro índice que reflita a desvalorização da moeda no período. Caso reduza-se a periodicidade mínima de reajuste admitida em lei, os Valores passarão a ser reajustados na menor periodicidade permitida.

5 - Excluídos

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 90 dias.

6.2 - Copiloto: O Copiloto será designado ao CLIENTE em até 90 dias a contar da data de assinatura do Contrato.

6.3 - 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.

6.4 - 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.

6.5 - 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.

TOTVS: Proposta Comercial:

Prop:945507

Op.: A99598

Maria Sonia dos Santos
Assist. Administrativo
52.684.154-0
TOTVS S/A

Hugo Luiz do N. Silva
Assist. Administrativo
RG: 60.708.518-6
TOTVS S/A

TOTVS: Proposta Comercial

6.6 -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.

6.7 -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.

6.8 -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.
- 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).

TOTVS: Proposta Comercial:

Prop:945507

Op.: A99598

Maria Sonia dos Santos
Assist. Administrativo
52.684.154-0
TOTVS S/A

Hugo Luiz do N. Silva
Assist. Administrativo
RG: 60.708.518-6
TOTVS S/A

TOTVS: Proposta Comercial

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.

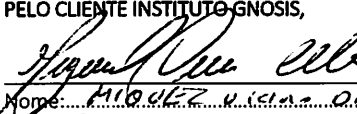
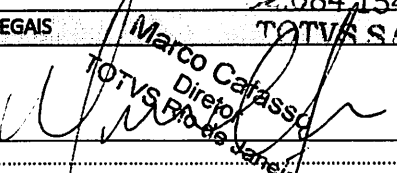
8 - Prazo:

A presente Proposta é válida até **31/03/2018**

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.

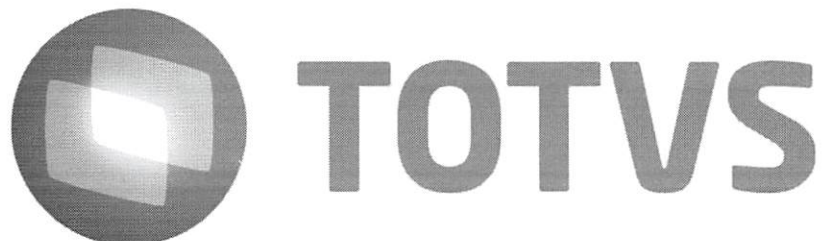
São Paulo, 1 de Março de 2018.

ASSINATURAS DOS REPRESENTANTES LEGAIS	
PELO CLIENTE INSTITUTO GNOSIS,  Nome: <u>MIGUEL VIEIRA - 01381</u> Cargo: <u>DIRETOR GERAL</u> Nome: _____ Cargo: _____ RG: _____	TOTVS S/A  Nome: _____ Cargo: _____ RG: _____ Hugo Luiz do N. Silva Assist. Administrativo RG: 60.708.518-6 TOTVS S/A
TESTEMUNHAS	
Nome: _____ Cargo: _____ RG: _____	Luana de Sousa Assist. Administrativo RG: 42.524.848-3 TOTVS S/A

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.

Obs. Conforme acordado com Sr Alex de Oliveira Ferreira este contrato deverá ser faturado com o CNPJ filial 10.635.113/0007-90.

DIGITALIZADO



TOTVS: Proposta Comercial

TOTVS INTERA

Proposta Nº:	961521
Cliente:	TEZOUN - INSTITUTO GNOSIS
Gerente Responsável:	T13411 - ANDRE BEZAMAT COUTINHO
Executivo de AR:	T13755 - ALEX DE OLIVEIRA FERREIRA
Arquiteto de Solução:	-
Data de emissão:	08/05/2018
Oportunidade de venda:	AADHCZ
Unidade TOTVS:	TSE002-TOTVS RIO DE JANEIRO

Maria Sônia dos Santos
Assist. Administrativo
RG: 52.684.154-0
TOTVS S/A

ANALISADO E BAIXADO
Dia 16 / 08 / 17
Central de Arquivos
Ass: durova

TOTVS: Proposta Comercial

Caro Cliente, seja bem-vindo à 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 da Fluig

ID INTERA CONECTADO
Permite o uso pleno da Fluig e o uso do TOTVS V12 exclusivamente por meio da Fluig

ID INTERA DEDICADO
Permite o uso pleno da 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 IMPLANTAÇÃO 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

Maria Sônia dos Santos
Assist. Administrativo
RG: 52.684.154-0
TOTVS S/A

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 10 -, abaixo), é apresentada pela TOTVS S.A, com sede na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo na Rua Desembargador Euclides da Silveira, 232, 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 GNOSIS
Nome Fantasia:	INSTITUTO GNOSIS
Logradouro:	R DUQUE DE CAXIAS, 129 GRUPO 725
Bairro:	VILA ISABEL
CEP:	20040-003
Cidade:	RIO DE JANEIRO
Estado:	RJ
País:	BRASIL
CNPJ/MF:	10.635.117/0001-03
Inscrição Estadual:	ISENTO
Inscrição Municipal:	
Código CNAE:	9430-8/00
Telefone:	021 - 21478191
Fax:	021 -
Nome do Contato:	EMMANUEL COSTA CISNE
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 GNOSIS terá acesso pleno a:

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

Maria Sônia dos Santos
Assist. Administrativo
RG: 52.684.154-0
TOTVS S/A

TOTVS: Proposta Comercial

- Cloud Standard necessária, permitindo a contratação de Cloud Elástica para necessidades específicas;
- Treinamentos Virtuais;
- Copiloto: Atendimento especialista e personalizado; e
- 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 Completão:** 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 Completão, 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 Comercio 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 Completão. 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.

Maria Sônia dos Santos
Assist. Administrativo
RG: 52.684.154-0
TOTVS S/A

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

TOTVS: Proposta Comercial

Produtividade e Colaboração, considerando intensidade de uso, características de armazenamento, ambiente dedicado e outros, é 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
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 as 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	14
Backup	Efetuar Backup	Suporte		12			
	Restaurar Backup	Suporte		72	48	20	16
Suporte	Suporte TSS NFE/CTE	Suporte/Erro		24	12	6	4
	Parar/Reiniciar/Desabilitar Serviço	Suporte/Erro		12	4	3	2
	Suporte Aplicações e Portais	Suporte/Erro		48	56	20	14
	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=E4+tmY+ODf4
NFSE	Nota Fiscal de Serviço Eletrônica	http://www1.receita.fazenda.gov.br/nfse/o-que-e.htm
CTE	Conhecimento de Transporte Eletrônico	http://www1.receita.fazenda.gov.br/sistemas/cte/
CCE	Cadastro de Contribuinte Eletrônico	http://www.sefaz.mt.gov.br/portal/Tributario/CadastroCCEMT.php
MDE	Manifesto de Documento Eletrônico	https://mdfe-portal.sefaz.rs.gov.br/Site/Faq
MDF E	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

Maria Sônia dos Santos
Assist. Administrativo
RG: 52.684.154-0
TOTVS S/A

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\$ **117.7671** e tem como referência a data de emissão desta Proposta.

3.1.3 -Adesão TOTVS:

Maria Sônia dos Santos
Assist. Administrativo
RG: 52.684.154-0
TOTVS S/A

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\$ 117.7671
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\$ **117.7671** 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 31 AO 50	VCTO. P/27	27/07/2018	3.00	R\$	323,86	971,58
Total de TIU						8,2500 TIUs
Valor Unitário da TIU						R\$ 117.7671
Total Geral Líquido de Impostos						R\$ 971,58

4 -Faturamento

4.1 -Local de Faturamento: Os valores referentes à Plataforma TOTVS e à CDU, devidos à vista ou não, conforme pactuados nesta Proposta, e SMS, 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)

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");

Maria Sônia dos Santos
Assist. Administrativo
RG: 52.684.154-0
TOTVS S/A

- (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 -Reservas 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.
- 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

Maria Sônia dos Santos
Assist. Administrativo
RG: 52.684.154-0
TOTVS S/A

TOTVS: Proposta Comercial

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 - Negociação Específica

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

ESSA PROPOSTA DEVERÁ CONTEMPLAR NO RATEIO O VALOR DO FATURAMENTO 100% PARA O CNPJ 10.635.117/0007-90

8 -Declaração do CLIENTE

O CLIENTE declara que: (i) aceitou os termos e condições do Contrato, indicado no item 10 -, 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.

9 -Prazo:

A presente Proposta é válida até **30/06/2018**

10-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. 1.457.734. 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, 21 de Junho de 2018.



ASSINATURAS DOS REPRESENTANTES LEGAIS

Maria Sônia dos Santos
Assist. Administrativo
RG: 52.684.154-0
TOTVS S/A

TOTVS: Proposta Comercial:

Prop:961521

Op.: AADHCZ

10

TOTVS: Proposta Comercial

PELO CLIENTE INSTITUTO GNOSIS,		TOTVS S/A	
 Nome: <u>MIGUEL VIEIRA</u> Cargo: <u>DIRETOR FINANCEIRO</u> RG: <u>063928551</u> Miguel Vieira Diretor Financeiro Nome: <u>INSTITUTO GNOSIS</u> Cargo: <u>INSTITUTO GNOSIS</u> RG: <u>INSTITUTO GNOSIS</u>		 Nome: <u>Marco Carasso</u> Cargo: <u>Diretor</u> RG: <u>TOTVS Rio de Janeiro</u>  Nome: <u>Maria Sônia dos Santos</u> Cargo: <u>Assist. Administrativo</u> RG: <u>52.684.154-0</u> <u>TOTVS S/A</u>	
TESTEMUNHAS			
 Nome: <u>Renata Aparecida Tunes</u> Cargo: <u>Assist. Administrativo</u> RG: <u>25.706.07489</u> <u>TOTVS S/A</u>		 Nome: <u>Luana de Sousa</u> Cargo: <u>Assist. Administrativo</u> RG: <u>42.524.848-3</u> <u>TOTVS S/A</u>	

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.

DIGITALIZADO



TOTVS: Proposta Comercial

TOTVS INTERA

Proposta Nº:	974996
Cliente:	TEZOUN - INSTITUTO GNOSIS
Gerente Responsável:	T13411 - ANDRE BEZAMAT COUTINHO
Executivo de AR:	T13755 - ALEX DE OLIVEIRA FERREIRA
Arquiteto de Solução:	-
Data de emissão:	11/07/2018
Oportunidade de venda:	AAERH8
Unidade TOTVS:	TSE002-TOTVS RIO DE JANEIRO

ANALISADO E BAIXADO
Dia 09/08/18
Central de Arquivos
Ass: Renata Nunes

Marcus Vinícius
Rio de Janeiro
06/08/18

Hugo Luiz do N. Silva
Assist. Administrativo
RG: 60.708.518-6
TOTVS S/A

Ricardo Hernandez
Coordenador ADM
32.530.626-6
TOTVS S/A

TOTVS: Proposta Comercial

Caro Cliente, seja bem-vindo à 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:



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:974996

Op.: AAERH8

1

Hugo Luiz do N. Silva
Assist. Administrativo
RG: 60.708.518-6
TOTVS S/A

Ricardo Hernandes
Coordenador ADM
32.530.626-6
TOTVS S/A

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 Rua Desembargador Euclides da Silveira, 232, 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 GNOSIS
 Nome Fantasia: INSTITUTO GNOSIS
 Logradouro: R DUQUE DE CAXIAS, 129 GRUPO 725
 Bairro: VILA ISABEL
 CEP: 20040-003
 Cidade: RIO DE JANEIRO
 Estado: RJ
 País: BRASIL
 CNPJ/MF: 10.635.117/0001-03
 Inscrição Estadual: ISENT0
 Inscrição Municipal:
 Código CNAE: 9430-8/00
 Telefone: 021 - 21478191
 Fax: 021 -
 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 GNOSIS terá acesso pleno a:

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

Hugo Luiz do N. Silva
 Assist. Administrativo
 RG: 60.708.518-6
 TOTVS S/A

TOTVS: Proposta Comercial:
 Ricardo Hernandez
 Coordenador ADM
 32.530.626-6
 TOTVS S/A

Prop:974996

Op.: AAERH8

2

TOTVS: Proposta Comercial

- Cloud Standard necessária, permitindo a contratação de Cloud Elástica para necessidades específicas;
- Treinamentos Virtuais;
- Copiloto: Atendimento especialista e personalizado; e
- 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 Completão:** 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 Completão, 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 Comercio 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 Completão. 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.

Hugo Luiz do N. Silva
Assist. Administrativo
RG: 60.708.518-6
TOTVS S/A

TOTVS: Proposta Comercial:

Prop:974996

Op.: AAERH8

3

Ricardo Hernandes
Coordenador ADM
32.530.626-6
TOTVS S/A



TOTVS: Proposta Comercial

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

TOTVS: Proposta Comercial

Produtividade e Colaboração, considerando intensidade de uso, características de armazenamento, ambiente dedicado e outros, é 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	
Digitização 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

TOTVS: Proposta Comercial:

Prop:974996

Op.: AAERH8

5

Hugo Luiz do N. Silva
Assist. Administrativo
RG: 60.708.518-6
TOTVS S/A

Ricardo Hernandez
Coordenador ADM
32.530.626-6
TOTVS S/A



TOTVS: Proposta Comercial

Manutenções e atualizações do produto TSS.	X		TSS
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=E4+tmY+ODf4
NFSE	Nota Fiscal de Serviço Eletrônica	http://www1.receita.fazenda.gov.br/nfse/o-que-e.htm
CTE	Conhecimento de Transporte Eletrônico	http://www1.receita.fazenda.gov.br/sistemas/cte/
CCE	Cadastro de Contribuinte Eletrônico	http://www.sefaz.mt.gov.br/portal/Tributario/CadastroCCEMT.php
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:

Prop:974996

Op.: AAERH8

6

Hugo Luiz do N. Silva
Assist. Administrativo
RG: 60.708.518-6
TOTVS S/A

Ricardo Hernandez
Coordenador ADM
32.530.626-6
TOTVS S/A



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\$ **118.4983** e tem como referência a data de emissão desta Proposta.

3.1.3 -Adesão TOTVS:

Hugo Luiz do N. Silva
Assist. Administrativo
RG: 60.708.518-6
TOTVS S/A

TOTVS: Proposta Comercial:
Ricardo Hernandez
Coordenador ADM
32.530.626-6
TOTVS S/A

Prop:974996

Op.: AAERH8

7

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\$ 118.4983
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\$ **118.4983** 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 31 AO 50	VCTO. P/27	27/08/2018	3.00	R\$	325,87	977,61
Total de TIU						8,2500 TIUs
Valor Unitário da TIU						R\$ 118.4983
Total Geral Líquido de Impostos						R\$ 977,61

4 - Faturamento

4.1 -Local de Faturamento: Os valores referentes à Plataforma TOTVS e à CDU, devidos à vista ou não, conforme pactuados nesta Proposta, e SMS, 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)

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");

TOTVS: Proposta Comercial:

Prop:974996

Op.: AAERH8

8

Hugo Luiz do N. Silva
Assist. Administrativo
RG: 60.708.518-6
TOTVS S/A

Ricardo Hernandes
Coordenador ADM
32.530.626-6
TOTVS S/A



TOTVS: Proposta Comercial

- (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.
- 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

TOTVS: Proposta Comercial

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 **31/07/2018**

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. **1.457.734**. 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, 11 de Julho de 2018.

TOTVS: Proposta Comercial

ASSINATURAS DOS REPRESENTANTES LEGAIS	
PELO CLIENTE INSTITUTO GNOSIS,  Nome: <u>Miguel Vieira</u> Cargo: <u>Diretor Financeiro</u> RG: <u>25.706.074-1</u> Nome: _____ Cargo: _____ RG: _____	TOTVS S/A  Nome: <u>Hugo Luiz do N. Silva</u> Cargo: <u>Diretor</u> RG: <u>60.708.518-6</u> Nome: <u>Ricardo Hernandes</u> Cargo: <u>Coordenador ADM</u> RG: <u>32.530.626-6</u> Nome: _____ Cargo: _____ RG: _____
TESTEMUNHAS	
Nome: <u>Renata Aparecida Tunes</u> Cargo: <u>Assist. Administrativo</u> RG: <u>25.706.074-1</u> Nome: _____ Cargo: _____ RG: _____	Nome: <u>Luana de Sousa</u> Cargo: <u>Assist. Administrativo</u> RG: <u>42.524.848-3</u> Nome: _____ Cargo: _____ RG: _____

Parabéns por escolher a TOTVS! 0,3% do valor desta Proposta será doado ao **IOS - Instituto de Oportunidades Sociais**, 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.

DIGITALIZADO



TOTVS: Proposta Comercial

TOTVS INTERA

Proposta Nº: 976504
Cliente: TEZOUN - INSTITUTO GNOSIS
Gerente Responsável: T13411 - ANDRE BEZAMAT COUTINHO
Executivo de AR: T13755 - ALEX DE OLIVEIRA FERREIRA
Arquiteto de Solução: -
Data de emissão: 18/07/2018
Oportunidade de venda: AAEWLJ
Unidade TOTVS: TSE002-TOTVS RIO DE JANEIRO

ANALISADO E BAIXADO
Dia 21 / 08 / 18
Central de Arquivos
Ass: duorran

Maicon Taurizon M. dos Santos

Rio de Janeiro

16/08/18

Hugo Luiz do N. Silva
Assist. Administrativo
RG: 60.708.518-6
TOTVS S/A

Ricardo Hernandez
Coordenador ADM
32.530.626-6
TOTVS S/A

Rio Imagem 8

TOTVS: Proposta Comercial

Caro Cliente, seja bem-vindo à 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, **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



(+) SUPORTE TÉCNICO



(+) FLUIG: PLATAFORMA DE PRODUTIVIDADE E COLABORAÇÃO



(+) TREINAMENTOS VIRTUAIS



(+) CLOUD STANDARD



(+) 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 de 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 IMPLANTAÇÃO 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

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 Rua Desembargador Euclides da Silveira, 232, 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 GNOSIS
 Nome Fantasia: INSTITUTO GNOSIS
 Logradouro: R DUQUE DE CAXIAS, 129 GRUPO 725
 Bairro: VILA ISABEL
 CEP: 20040-003
 Cidade: RIO DE JANEIRO
 Estado: RJ
 País: BRASIL
 CNPJ/MF: 10.635.117/0001-03
 Inscrição Estadual: ISENTA
 Inscrição Municipal:
 Código CNAE: 9430-8/00
 Telefone: 021 - 21478191
 Fax: 021 -
 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 GNOSIS terá acesso pleno a:

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



TOTVS: Proposta Comercial

- Cloud Standard necessária, permitindo a contratação de Cloud Elástica para necessidades específicas;
- Treinamentos Virtuais;
- Copiloto: Atendimento especialista e personalizado; e
- 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 Comercio 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 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
- Mall: 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. (Completo, Conectado, Dedicado ou Portal).
- 01 ambiente de teste para os softwares da TOTVS para até 5 IDs Intera na modalidade compartilhada. (Completo, 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

TOTVS: Proposta Comercial

Produtividade e Colaboração, considerando intensidade de uso, características de armazenamento, ambiente dedicado e outros, é 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

TOTVS: Proposta Comercial

Manutenções e atualizações do produto TSS.	X		TSS
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 as 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=E4+tmY+ODf4
NFSE	Nota Fiscal de Serviço Eletrônica	http://www1.receita.fazenda.gov.br/nfse/o-que-e.htm
CTE	Conhecimento de Transporte Eletrônico	http://www1.receita.fazenda.gov.br/sistemas/cte/
CCE	Cadastro de Contribuinte Eletrônico	http://www.sefaz.mt.gov.br/portal/Tributario/CadastroCCEMT.php
MDE	Manifesto de Documento Eletrônico	https://mdfe-portal.sefaz.rs.gov.br/Site/Faq
MDF E	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\$ **118.4983** e tem como referência a data de emissão desta Proposta.

3.1.3 -Adesão TOTVS:

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\$ 118.4983
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\$ **118.4983** 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 31 AO 50	VCTO. P/20	20/08/2018	2.00	R\$	325,87	651,74
Total de TIU						5,5000 TIUs
Valor Unitário da TIU						R\$ 118.4983
Total Geral Líquido de Impostos						R\$ 651,74

4 -Faturamento

4.1 -Local de Faturamento: Os valores referentes à Plataforma TOTVS e à CDU, devidos à vista ou não, conforme pactuados nesta Proposta, e SMS, 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)

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");



TOTVS: Proposta Comercial

- (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 -Reservas 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.
- n. O Card ESB e a utilização de *marshup* 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

Hugo Luiz do N. Silva
Assist. Administrativo
RG: 60.708.518-6
TOTVS S/A

TOTVS: Proposta Comercial:
Ricardo Hernandez
Coordenador ADM
32.530.626-6
TOTVS S/A

TOTVS: Proposta Comercial:

Prop:976504

Op.: AAEWLJ

9



TOTVS: Proposta Comercial

- 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 **31/07/2018**

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, 18 de Julho de 2018.

Hugo Luiz do N. Silva
Assist. Administrativo
RG: 60.708.518-6
TOTVS S/A

Ricardo Hernandes
Coordenador ADM
32.530.626-6
TOTVS S/A

TOTVS: Proposta Comercial:

Prop:976504

Op.: AAEWLJ

10



TOTVS: Proposta Comercial



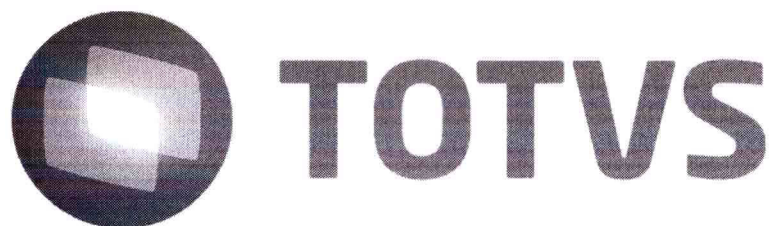
ASSINATURAS DOS REPRESENTANTES LEGAIS

PELO CLIENTE INSTITUTO GNOSIS,		TOTVS S/A	
Nome: <u>Lucas Silva Sartori</u>	Nome: <u>Marco Carasso</u>	Nome: <u>Hugo Luiz do N. Silva</u>	Nome: <u>Ricardo Hernandez</u>
Cargo: <u>Gerente ADM. Sartori</u>	Cargo: <u>Diretor</u>	Cargo: <u>Assist. Administrativo</u>	Cargo: <u>Coordenador ADM</u>
RG: <u>21601600</u>	RG: <u>TOTVS Rio de Janeiro</u>	RG: <u>60.708.518-6</u>	RG: <u>32.530.626-6</u>
Nome: <u>Luana de Sousa</u>	Nome: <u>Renata Aparecida Tunes</u>	Nome: <u>Assist. Administrativo</u>	Nome: <u>Assist. Administrativo</u>
Cargo: <u>Assist. Administrativo</u>	Cargo: <u>Assist. Administrativo</u>	Cargo: <u>Assist. Administrativo</u>	Cargo: <u>Assist. Administrativo</u>
RG: <u>42.524.848-3</u>	RG: <u>25.706.074-1</u>	RG: <u>60.708.518-6</u>	RG: <u>32.530.626-6</u>
TOTVS S/A	TOTVS S/A	TOTVS S/A	TOTVS S/A

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.

Esse formulário deve ser preenchido para expor o RESUMO DA NEGOCIAÇÃO COMERCIAL com informações relevantes para a MANUTENÇÃO DO CONTRATO e FATURAMENTO.	
Código: TEZOUN	Razão Social: INSTITUTO GNOSIS
Unidade: TOTVS RJ	GAR / GARE: ANDRE BEZAMAT COUTINHO
Vendedor: ALEX DE OLIVEIRA FERREIRA	Nº Proposta: 976504
Tel. Vendedor:	Oportunidade: AAEWLI
Arquiteto:	
Se utilizado a condição de pagamento "019" os impostos serão divididos entre as parcelas.*	
Marque com um "X" nos pontos relevantes	
	Cliente Público ou Private
	Primeiro Vencimento da CDU em __/__/__ e as seguintes parcelas sucessivamente
	Primeiro Vencimento SMS em __/__/__
	*Impostos são divididos entre as parcelas (Condição 019) **
	Leasing / BNDES/ Outros que não sejam boletos bancários
	Os impostos já estão embutidos no valor da proposta**
	Valor do Dólar - US\$ _____ do dia __/__/__
	Necessidade de Inclusão de CNPJ no contrato para casos de contratos corporativos**
Outras informações relevantes:	
CLIENTE SOLICITA QUE NO ESCOPO DA NOTA FISCAL TENHA A SEGUINTE MENSAGEM "Faturamento referente ao Rio Imagem".	

** a proposta comercial assinada pelo cliente deve assegurar esse faturamento.
 Importante: Se não houver exceções de faturamento dos impostos, não utilize a condição 019.



TOTVS: Proposta Comercial

TOTVS INTERA

Proposta Nº:	A76344
Cliente:	TEZOUN - INSTITUTO GNOSIS
Gerente Responsável:	T18792 - ANTONIO OLIVEIRA BARROS
Executivo de AR:	T13209 - RODRIGO PIRES NOGUEIRA MARQUES
Arquiteto de Solução:	T11570 - ANA CLAUDIA RODRIGUES SILVA CASTRO
Data de emissão:	24/09/2019
Oportunidade de venda:	ABBDU0
Unidade TOTVS:	TSE002-TOTVS RIO DE JANEIRO

TOTVS: Proposta Comercial

Caro Cliente, seja bem-vindo à 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



(+) SUPORTE TÉCNICO



(+) FLUIG: PLATAFORMA DE PRODUTIVIDADE E COLABORAÇÃO



(+) TREINAMENTOS VIRTUAIS



(+) CLOUD STANDARD



(+) COPILOTO: ATENDIMENTO ESPECIALISTA E PERSONALIZADO

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

ID INTERA COMPLETAÇÃO

Permite o acesso aos softwares de gestão por segmento de 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 IMPLANTAÇÃO PRESENCIAL OU ONLINE	
API'S 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

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 10 -, 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 GNOSIS
Nome Fantasia:	INSTITUTO GNOSIS
Logradouro:	AV DAS AMERICAS, 11889
Bairro:	BARRA DA TIJUCA
CEP:	22793-082
Cidade:	RIO DE JANEIRO
Estado:	RJ
País:	BRASIL
CNPJ/MF:	10.635.117/0001-03
Inscrição Estadual:	ISENTO
Inscrição Municipal:	
Código CNAE:	9430-8/00
Telefone:	021 - 21478191
Fax:	021 -
Nome do Contato:	INSTITUTO GNOSIS
Cargo do Contato:	TI
E-mail do Contato:	LUCAS@INSTITUTOGNOSIS.COM.BR

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 GNOSIS terá acesso pleno a:

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



TOTVS: Proposta Comercial

- Cloud Standard;
- 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** 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 infraestrutura da aplicação, tudo isso com o intuito de simplificar, acelerar e potencializar os benefícios que os softwares TOTVS trazem ao seu negócio.

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

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.

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). O CLIENTE poderá contratar, conforme necessidade, ambientes de teste adicionais
- 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, para uso pela aplicação. O CLIENTE poderá contratar, conforme necessidade, pacotes adicionais de armazenamento.
- 25 GB de armazenamento por software da TOTVS por ambiente e por produto ativado, para uso pelo Banco de Dados. 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 para o ambiente de produção, disponível no item 'III.3.3. Informações Complementares de Cloud Standard', abaixo.
- Ambientes de não-produção terão backup com 7 dias de retenção, podendo ser estendido mediante a contratação adicional.
- 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.



TOTVS: Proposta Comercial



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 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 (ambiente de produção):

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 (ambiente de produção):

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

TOTVS: Proposta Comercial

Liberação de acesso a Web Services para uso do software.	X		TSS, Neogrid, ESB
Manutenções e atualizações do produto TSS.	X		TSS
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	56	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	56	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=E4+tmY+ODf4
NFSE	Nota Fiscal de Serviço Eletrônica	http://www1.receita.fazenda.gov.br/nfse/o-que-e.htm
CTE	Conhecimento de Transporte Eletrônico	http://www1.receita.fazenda.gov.br/sistemas/cte/
CCE	Cadastro de Contribuinte Eletrônico	http://www.sefaz.mt.gov.br/portal/Tributario/CadastroCCEMT.php
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/

TOTVS: Proposta Comercial

GNRE	Guia Nacional de Recolhimento de Tributos Estaduais	http://www.sistemaunico.com.br/arquivos/manuais/manual_basico_gnre.pdf
------	---	---

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 especificamente para 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.



TOTVS: Proposta Comercial

3.1.2 -O valor da TIU desta Proposta é R\$ 124.6401 e tem como referência a data de emissão desta Proposta.

3.1.3 -Adesão TOTVS:

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\$ 124.6401
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\$ 124.6401 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 31 AO 50	VCTO. P/24	24/10/2019	2.00	R\$	342,76	685,52
Total de TIU						5,5000 TIUs
Valor Unitário da TIU						R\$ 124.6401
Total Geral Líquido de Impostos						R\$ 685,52





TOTVS: Proposta Comercial



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)

5 -Rateio Faturamento

5.1 -Rateio Faturamento CDU:

Razão social	CNPJ	Valor do Rateio	Percentual %
Total da Proposta (R\$):			0,00

5.2 -Rateio Faturamento SMS:

Razão social	CNPJ	Valor do Rateio	Percentual %
INSTITUTO GNOSIS	10.635.117/0004-48	685,52	100,00 %
Total da Proposta (R\$):			685,52

A contratante neste ato declara ter obtido junto a empresa acima a devida autorização para que a TOTVS realize o faturamento dos serviços descritos acima. Caso a empresa acima listada não concorde, por qualquer meio, em realizar o pagamento dos valores a ela direcionados, fica, desde já, autorizado à TOTVS e realizar o a cobrança dos valores da CONTRATANTE, sem prejuízo de acrescer ao valor devido todas as despesas administrativas decorrentes do cancelamento da nota fiscal e emissão de novo faturamento.

6 -Exclusões

6.1 -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.



7 - Condições Específicas

7.1 - 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.

7.2 - 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.

7.3 - 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.

7.4 - 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.

7.5 - 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.

7.6 - 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.

7.7 - 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.
- 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.



TOTVS: Proposta Comercial

- 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. 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).

8 -Declaração do CLIENTE

O CLIENTE declara que: (i) aceitou os termos e condições do Contrato, indicado no item 10 -, 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.

9 -Prazo:

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

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

O Cliente declara que recebeu ou acessou via portal do Cliente (www.suporte.totvs.com) cópia do Contrato registrado sob nº 2.145.713, no 7º 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.

São Paulo, 26 de Setembro de 2019.



TOTVS: Proposta Comercial



ASSINATURAS DOS REPRESENTANTES LEGAIS

PELO CLIENTE INSTITUTO GNOSIS,

Nome: Lucas Silva Sampaio
 Cargo: Gerente Administrativo RG: 22.360.160-0
 Gerente Administrativo
 Instituto Gnosis

Nome: _____
 Cargo: _____ RG: _____

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. ©

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



TOTVS: Proposta Comercial

TOTVS INTERA

Proposta Nº:	A80863
Cliente:	TEZOUN - INSTITUTO GNOSIS
Gerente Responsável:	T18792 - ANTONIO OLIVEIRA BARROS
Executivo de AR:	T13209 - RODRIGO PIRES NOGUEIRA MARQUES
Arquiteto de Solução:	-
Data de emissão:	14/10/2019
Oportunidade de venda:	ABFLHX
Unidade TOTVS:	TSE002-TOTVS RIO DE JANEIRO



TOTVS: Proposta Comercial

Caro Cliente, seja bem-vindo à 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 de 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 IMPLANTAÇÃO 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

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 10 -, 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 GNOSIS
Nome Fantasia:	INSTITUTO GNOSIS
Logradouro:	AV DAS AMERICAS, 11889
Bairro:	BARRA DA TIJUCA
CEP:	22793-082
Cidade:	RIO DE JANEIRO
Estado:	RJ
País:	BRASIL
CNPJ/MF:	10.635.117/0001-03
Inscrição Estadual:	ISENTO
Inscrição Municipal:	
Código CNAE:	9430-8/00
Telefone:	021 - 21478191
Fax:	021 -
Nome do Contato:	INSTITUTO GNOSIS
Cargo do Contato:	TI
E-mail do Contato:	LUCAS@INSTITUTOGNOSIS.COM.BR

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 GNOSIS terá acesso pleno a:

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

- Cloud Standard;
- 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** 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 infraestrutura da aplicação, tudo isso com o intuito de simplificar, acelerar e potencializar os benefícios que os softwares TOTVS trazem ao seu negócio.

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 Completão:** 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 Completão, 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 Comercio 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 Completão. 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

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
- Mall: 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.

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). O CLIENTE poderá contratar, conforme necessidade, ambientes de teste adicionais
- 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, para uso pela aplicação. O CLIENTE poderá contratar, conforme necessidade, pacotes adicionais de armazenamento.
- 25 GB de armazenamento por software da TOTVS por ambiente e por produto ativado, para uso pelo Banco de Dados. 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 para o ambiente de produção, disponível no item 'III.3.3. Informações Complementares de Cloud Standard', abaixo.
- Ambientes de não-produção terão backup com 7 dias de retenção, podendo ser estendido mediante a contratação adicional.
- 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 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 (ambiente de produção):

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 (ambiente de produção):

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
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=E4+tmY+ODf4
NFSE	Nota Fiscal de Serviço Eletrônica	http://www1.receita.fazenda.gov.br/nfse/o-que-e.htm
CTE	Conhecimento de Transporte Eletrônico	http://www1.receita.fazenda.gov.br/sistemas/cte/
CCE	Cadastro de Contribuinte Eletrônico	http://www.sefaz.mt.gov.br/portal/Tributario/CadastroCCEMT.php
MDE	Manifesto de Documento Eletrônico	https://mdfe-portal.sefaz.rs.gov.br/Site/Faq
MDF E	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
------	---	---

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 especificamente para 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.

TOTVS: Proposta Comercial

3.1.2 -O valor da TIU desta Proposta é R\$ **124.7772** e tem como referência a data de emissão desta Proposta.

3.1.3 -Adesão TOTVS:

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\$ 124.7772
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\$ **124.7772** 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 31 AO 50	VCTO. P/20	20/11/2019	5.00	R\$	343,14	1.715,70
Total de TIU						13,7501 TIUs
Valor Unitário da TIU						R\$ 124.7772
Total Geral Líquido de Impostos						R\$ 1.715,70

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)

5 -Rateio Faturamento

5.1 -Rateio Faturamento CDU:

Razão social	CNPJ	Valor do Rateio	Percentual %
Total da Proposta (R\$):			0,00

5.2 -Rateio Faturamento SMS:

Razão social	CNPJ	Valor do Rateio	Percentual %
INSTITUTO GNOSIS	10.635.117/0005-29	1.715,70	100,00 %
Total da Proposta (R\$):			1.715,70

A contratante neste ato declara ter obtido junto a empresa acima a devida autorização para que a TOTVS realize o faturamento dos serviços descritos acima. Caso a empresa acima listada não concorde, por qualquer meio, em realizar o pagamento dos valores a ela direcionados, fica, desde já, autorizado à TOTVS e realizar o a cobrança dos valores da CONTRATANTE, sem prejuízo de acrescer ao valor devido todas as despesas administrativas decorrentes do cancelamento da nota fiscal e emissão de novo faturamento.

6 -Exclusões

6.1 -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.

7 - Condições Específicas

7.1 - 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.

7.2 - 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.

7.3 - 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.

7.4 - 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.

7.5 - 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*.

7.6 - 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.

7.7 - 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.
- 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. 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).

8 -Declaração do CLIENTE

O CLIENTE declara que: (i) aceitou os termos e condições do Contrato, indicado no item 10 -, 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.


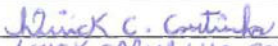
9 -Prazo:

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

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

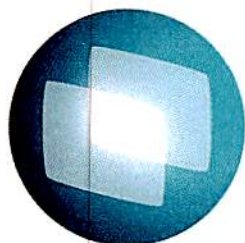
O Cliente declara que recebeu ou acessou via portal do Cliente (www.suporte.totvs.com) cópia do Contrato registrado sob nº 2.145.713, no 7º Registro de Títulos e Documentos da cidade de São Paulo, que reviu seus termos e condições e apõe sua assinatura abaixo, a fim de consignar sua concordância com os termos e condições do referido Contrato.

São Paulo, 14 de Outubro de 2019.

ASSINATURAS DOS REPRESENTANTES LEGAIS	
PELO CLIENTE INSTITUTO GNOSIS,	TOTVS S/A
 Nome: <u>Lucas S. Sartori</u> Cargo: <u>Gerente Administrativo</u> RG: <u>22.160.160-0</u>	Nome: Cargo: RG:
Nome: <u>Lucas S. Sartori</u> Cargo: <u>Gerente Administrativo</u> RG: Nome: <u>Instituto Gnosis</u> Cargo: RG:	Nome: Cargo: RG:
TESTEMUNHAS	
 Nome: <u>LUIZ CARVALHO COUTINHO</u> Cargo: <u>ANALISTA SISTEMAS</u> RG: <u>22.322.608-2</u>	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.

DIGITALIZADO



TOTVS

TOTVS: Proposta Comercial

TOTVS INTERA

Proposta Nº:	A98304
Cliente:	TEZOUN - INSTITUTO GNOSIS
Gerente Responsável:	T18792 - ANTONIO OLIVEIRA BARROS
Executivo de AR:	T18546 - DIOGO JARDIM THOME
Arquiteto de Solução:	-
Data de emissão:	22/01/2020
Oportunidade de venda:	P97142
Unidade TOTVS:	TSE002-TOTVS RIO DE JANEIRO

ANALISADO E BAIXADO
DATA 10/02/20
Central de Arquivos
Ass: duana

Matthew B. Dias da Silva Jr
TOTVS RJ
06/02/20

TOTVS: Proposta Comercial



Caro Cliente, seja bem-vindo à 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 IMPLANTAÇÃO 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

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 11 -, 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 GNOSIS
Nome Fantasia:	INSTITUTO GNOSIS
Logradouro:	AV DAS AMERICAS, 11889
Bairro:	BARRA DA TIJUCA
CEP:	22793-082
Cidade:	RIO DE JANEIRO
Estado:	RJ
País:	BRASIL
CNPJ/MF:	10.635.117/0001-03
Inscrição Estadual:	ISENTO
Inscrição Municipal:	
Código CNAE:	9430-8/00
Telefone:	021 - 21478191
Fax:	021 -
Nome do Contato:	INSTITUTO GNOSIS
Cargo do Contato:	TI
E-mail do Contato:	LUCAS@INSTITUTOGNOSIS.COM.BR

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 GNOSIS terá acesso pleno a:

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

- Cloud Standard;
- 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** 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 infraestrutura da aplicação, tudo isso com o intuito de simplificar, acelerar e potencializar os benefícios que os softwares TOTVS trazem ao seu negócio.

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 Comercio 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

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
- Mall: 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.

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. (Completo, Conectado, Dedicado ou Portal).
- 01 ambiente de teste para os softwares da TOTVS para até 5 IDs Intera na modalidade compartilhada. (Completo, Conectado, Dedicado e Portal). O CLIENTE poderá contratar, conforme necessidade, ambientes de teste adicionais
- 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, para uso pela aplicação. O CLIENTE poderá contratar, conforme necessidade, pacotes adicionais de armazenamento.
- 25 GB de armazenamento por software da TOTVS por ambiente e por produto ativado, para uso pelo Banco de Dados. 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 99,9% 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 para o ambiente de produção, disponível no item 'III.3.3. Informações Complementares de Cloud Standard', abaixo.
- Ambientes de não-produção terão backup com 7 dias de retenção, podendo ser estendido mediante a contratação adicional.
- 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 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 (ambiente de produção):

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 (ambiente de produção):

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

TOTVS: Proposta Comercial

Liberação de acesso a Web Services para uso do software.	X		TSS, Neogrid, ESB
Manutenções e atualizações do produto TSS.	X		TSS
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=E4+tmY+ODf4
NFSE	Nota Fiscal de Serviço Eletrônica	http://www1.receita.fazenda.gov.br/nfse/o-que-e.htm
CTE	Conhecimento de Transporte Eletrônico	http://www1.receita.fazenda.gov.br/sistemas/cte/
CCE	Cadastro de Contribuinte Eletrônico	http://www.sefaz.mt.gov.br/portal/Tributario/CadastroCCEMT.php
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_gnrre.pdf
------	---	---

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 especificamente para 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.



TOTVS: Proposta Comercial

3.1.2 -O valor da TIU desta Proposta é R\$ **125.539** e tem como referência a data de emissão desta Proposta.

3.1.3 -Adesão TOTVS:

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\$ 125.539
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\$ **125.539** 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 31 AO 50	VCTO. P/21	14/02/2020	4.00	R\$	345,23	1.380,92
ID INT COMP: DO 51 AO 150	VCTO. P/21	14/02/2020	5.00	R\$	276,19	1.380,95
Total de TIU						22,0001 TIUs
Valor Unitário da TIU						R\$ 125.539
Total Geral Líquido de Impostos						R\$ 2.761,87



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)

5 -Rateio Faturamento

5.1 -Rateio Faturamento CDU:

Razão social	CNPJ	Valor do Rateio	Percentual %
Total da Proposta (R\$):			0,00

5.2 -Rateio Faturamento SMS:

Razão social	CNPJ	Valor do Rateio	Percentual %
INSTITUTO GNOSIS	10.635.117/0005-29	2.761,87	100,00 %
Total da Proposta (R\$):			2.761,87

A contratante neste ato declara ter obtido junto a empresa acima a devida autorização para que a TOTVS realize o faturamento dos serviços descritos acima. Caso a empresa acima listada não concorde, por qualquer meio, em realizar o pagamento dos valores a ela direcionados, fica, desde já, autorizado à TOTVS e realizar o a cobrança dos valores da CONTRATANTE, sem prejuízo de acrescer ao valor devido todas as despesas administrativas decorrentes do cancelamento da nota fiscal e emissão de novo faturamento.

6 -Exclusões

6.1 -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

TOTVS: Proposta Comercial

7 - Condições Específicas

7.1 - 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.

7.2 - 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.

7.3 - 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.

7.4 - 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.

7.5 - 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.

7.6 - 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.

7.7 - 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. 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.
- m. Para o ERP Datasul será utilizado o banco de dados Progress sendo o CLIENTE responsável por obter as licenças necessárias.
- n. Caso o CLIENTE deseje acessar o software TOTVS RM através do emulador, deverá contratar pacote adicional.
- o. 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.
- p. 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.

- q. 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.
- r. 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.
- s. 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.
- t. Para a autenticação de usuários não será suportada a integração direta com o AD do CLIENTE.
- u. O acesso físico e/ou remoto aos servidores que suportam os softwares contratados nesta Proposta não está abrangido pelo escopo desta Proposta.
- v. Para os novos clientes TOTVS, os softwares contratados da TOTVS serão disponibilizados nas últimas versões homologadas.
- w. Em caso de migração só serão hospedadas as versões dos produtos TOTVS que são homologadas e suportadas pelo time do produto.
- x. Esta Proposta não contempla a hospedagem e utilização do recurso T-Reports, podendo ser contratado através de pacote adicional sob projeto.
- y. Esta Proposta não contempla a hospedagem e utilização do Portal Mobilidade PIMS, podendo ser contratado através de pacote adicional sob projeto.
- z. 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).

8 - Negociação Específica

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

Faturamento para CNPJ 10.635.117/0005-29

Licenças em nome de Hospital Infantil e Maternidade Alzir Bernardino Alves - HIMABA.

9 - Declaração do CLIENTE

O CLIENTE declara que: (i) aceitou os termos e condições do Contrato, indicado no item 11 -, 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.

10 - Prazo:


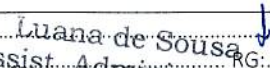
A presente proposta é válida até o último dia do mês em que a proposta foi emitida.

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

O Cliente declara que recebeu ou acessou via portal do Cliente (www.suporte.totvs.com) cópia do Contrato registrado sob nº 2.145.713, no 7º 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.

São Paulo, 22 de Janeiro de 2020.

ASSINATURAS DOS REPRESENTANTES LEGAIS

PELO CLIENTE INSTITUTO GNOSIS,		TOTVS S.A	
 Nome: <u>Lucas Silva</u> Cargo: <u>Gerente Administrativo</u> RG: <u>221601600</u> Gerente Administrativo Instituto Gnosis		 Nome: <u>ANDRÉ BEZAMAT COUTINHO</u> Cargo: <u>HEAD COMERCIAL</u> RG: <u>TOTVS RIO DE JANEIRO</u> Renata Franco Analista Adm. RG: <u>30.660.095-X</u> TOTVS S/A	
TESTEMUNHAS			
Nome: _____ Cargo: _____ RG: _____		 Nome: <u>Luana de Sousa</u> Cargo: <u>Assist. Administrativo</u> RG: <u>42.524.848-3</u> TOTVS S/A	

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.



TOTVS: Proposta Comercial

TOTVS INTERA

Proposta Nº:	AAAGVV
Cliente:	TEZOUN - INSTITUTO GNOSIS
Gerente Responsável:	T19791 - RODRIGO PIRES NOGUEIRA MARQUES
Executivo de AR:	T19889 - FABIANO SCHONWANDT ALVES
Arquiteto de Solução:	-
Data de emissão:	26/05/2020
Oportunidade de venda:	ABRWT5
Unidade TOTVS:	TSE002-TOTVS RIO DE JANEIRO

TOTVS: Proposta Comercial

Caro Cliente, seja bem-vindo à 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 de 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 IMPLANTAÇÃO 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

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 GNOSIS
Nome Fantasia:	INSTITUTO GNOSIS
Logradouro:	AV DAS AMERICAS, 11889
Bairro:	BARRA DA TIJUCA
CEP:	22793-082
Cidade:	RIO DE JANEIRO
Estado:	RJ
País:	BRASIL
CNPJ/MF:	10.635.117/0001-03
Inscrição Estadual:	ISENTO
Inscrição Municipal:	
Código CNAE:	9430-8/00
Telefone:	021 - 21478191
Fax:	021 -
Nome do Contato:	INSTITUTO GNOSIS
Cargo do Contato:	TI
E-mail do Contato:	LUCAS@INSTITUTOGNOSIS.COM.BR

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 GNOSIS terá acesso pleno a:

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

- Cloud Standard;
- 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** 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 infraestrutura da aplicação, tudo isso com o intuito de simplificar, acelerar e potencializar os benefícios que os softwares TOTVS trazem ao seu negócio.

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 Completão:** 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 Completão, 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 Comercio 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 Completão. 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

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
- Mall: 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.

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). O CLIENTE poderá contratar, conforme necessidade, ambientes de teste adicionais
- 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, para uso pela aplicação. O CLIENTE poderá contratar, conforme necessidade, pacotes adicionais de armazenamento.
- 25 GB de armazenamento por software da TOTVS por ambiente e por produto ativado, para uso pelo Banco de Dados. 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 para o ambiente de produção, disponível no item 'III.3.3. Informações Complementares de Cloud Standard', abaixo.
- Ambientes de não-produção terão backup com 7 dias de retenção, podendo ser estendido mediante a contratação adicional.
- 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 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 (ambiente de produção):

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 (ambiente de produção):

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
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=E4+tmY+ODf4
NFSE	Nota Fiscal de Serviço Eletrônica	http://www1.receita.fazenda.gov.br/nfse/o-que-e.htm
CTE	Conhecimento de Transporte Eletrônico	http://www1.receita.fazenda.gov.br/sistemas/cte/
CCE	Cadastro de Contribuinte Eletrônico	http://www.sefaz.mt.gov.br/portal/Tributario/CadastroCCEMT.php
MDE	Manifesto de Documento Eletrônico	https://mdfe-portal.sefaz.rs.gov.br/Site/Faq
MDF E	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
------	---	---

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 especificamente para 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.

TOTVS: Proposta Comercial

3.1.2 -O valor da TIU desta Proposta é R\$ **127.6568** e tem como referência a data de emissão desta Proposta.

3.1.3 -Adesão TOTVS:

Valores e condições de pagamento						
Serviço	Condição de Pagamento	1º Vencimento	Qtd	Moeda	Valor Unitário	TOTAL
ADESAO TOTVS COMPLEMENTAR	A VISTA	14/06/2020	1.00	R\$	0,01	0,01
Total de TIU						0,0001 TIUs
Valor Unitário da TIU						R\$ 127.6568
Total Geral Líquido de Impostos						R\$ 0,01

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\$ **127.6568** 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/25	14/06/2020	2.00	R\$	280,84	561,68
Total de TIU						4,3999 TIUs
Valor Unitário da TIU						R\$ 127.6568
Total Geral Líquido de Impostos						R\$ 561,68

Faturamento

Local de Faturamento: Os valores referentes à Adesão TOTVS e à CDU, devidos à vista ou não, conforme pactuados nesta Proposta, e SMSe, devidos mensalmente, serão faturados pela TOTVS Matriz, e/ou por suas filiais abaixo listadas, considerando o local da prestação dos serviços contratados e o estabelecido na legislação competente:

- Matriz: TOTVS S/A, CNPJ 53.113.791/0001-22, Av. Braz Leme, 1.000, Casa Verde, São Paulo (SP)

- Belo Horizonte 1: TOTVS S/A, CNPJ 53.113.791/0012-85, Av. Raja Gabaglia, 2664 – 2º andar, Estoril, Belo Horizonte (MG)

- Belo Horizonte 2: TOTVS BRASILIA SOFTWARE LTDA, CNPJ 07.577.599/0002-50, Av. Cristiano Machado, 1.682 – sala 201, Cidade Nova, Belo Horizonte (MG)

- Goiânia: TOTVS BRASILIA SOFTWARE LTDA, CNPJ 07.577.599/0002-51, Rua 135, 419, Setor Marista, Goiânia (GO)

- Joinville 1: TOTVS S/A., CNPJ 53.113.791/0006-37, Rua XV de Novembro, 3950, Joinville (SC)

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.
- (g) Esta Proposta não contempla a hospedagem e utilização do produto PIMS Agro Sucrenergético (PIMS Cana), podendo ser contratado através de pacote adicional sob projeto.
- (h) Esta Proposta não contempla a hospedagem e utilização do produto Carol Connect (2C), podendo ser contratado através de pacote adicional sob projeto.
- (i) Licenças de softwares de empresas adquiridas pela TOTVS após 2009 como RMS, PC Sistemas, Virtual Age e outras, denominadas TOTVS Novos Negócios.

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 - 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.

6.3 - 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.

6.4 - 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.

6.5 - 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.

6.6 - 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.

6.7 - 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.

6.8 - 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 irrecuperável 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. 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.
- m. Para o ERP Datasul será utilizado o banco de dados Progress sendo o CLIENTE responsável por obter as licenças necessárias.
- n. Caso o CLIENTE deseje acessar o software TOTVS RM através do emulador, deverá contratar pacote adicional.
- o. 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.
- p. 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.
- q. 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.
- r. 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 50ms. O não atendimento de qualquer destes requisitos prejudicará o desempenho e funcionamento dos softwares contratados da TOTVS.
- s. 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.
- t. Para a autenticação de usuários não será suportada a integração direta com o AD do CLIENTE.
- u. O acesso físico e/ou remoto aos servidores que suportam os softwares contratados nesta Proposta não está abrangido pelo escopo desta Proposta.
- v. Para os novos clientes TOTVS, os softwares contratados da TOTVS serão disponibilizados nas últimas versões homologadas.
- w. Em caso de migração só serão hospedadas as versões dos produtos TOTVS que são homologadas e suportadas pelo time do produto.
- x. Esta Proposta não contempla a hospedagem e utilização do recurso T-Reports, podendo ser contratado através de pacote adicional sob projeto.
- y. Esta Proposta não contempla a hospedagem e utilização do Portal Mobilidade PIMS, podendo ser contratado através de pacote adicional sob projeto.
- z. 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.

TOTVS: Proposta Comercial

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")

O Cliente declara que recebeu ou acessou via portal do Cliente (www.suporte.totvs.com) cópia do Contrato registrado sob nº 2.145.713, no 7º 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.

São Paulo, 27 de Maio de 2020.

ASSINATURAS DOS REPRESENTANTES LEGAIS

PELO CLIENTE INSTITUTO GNOSIS,	TOTVS S.A
Ass.:	Ass.:
Nome:	Nome:
Cargo:	Cargo:
CPF:	CPF:
Ass.:	Ass.:
Nome.:	Nome.:
Cargo:	Cargo:
CPF:	CPF:

TESTEMUNHAS

TOTVS: Proposta Comercial

Ass.:	Ass.:
Nome:	Nome:
Cargo:	Cargo:
CPF:	CPF:

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