

TOTVS Cloud - IaaS

Termo de Uso





Termos de Uso TOTVS Cloud IaaS

TOTVS: TOTVS S.A, com sede na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo na Avenida Braz Leme, 1000, CEP 02511-000, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 53.113.791/0001-22, neste ato representada de acordo com seu Estatuto Social, doravante denominada "**TOTVS**".

1. TOTVS CLOUD IaaS.

A oferta **TOTVS Cloud Computing IaaS** (Infraestrutura como Serviço) é a solução ideal de hospedagem para empresas entregando disponibilidade, segurança, atuação unificada ao produto **TOTVS** em nuvem através do **T-Cloud** e baixa latência de comunicação, tudo isso com o intuito de simplificar, acelerar e potencializar os benefícios que a nuvem **TOTVS** traz ao seu negócio.

Esta modalidade oferece um alto nível de flexibilidade e autonomia para a hospedagem de aplicações diversas, contando com infraestrutura de ponta em todas as camadas e a expertise da **TOTVS** como o maior provedor da América Latina em tecnologia para negócios.

2. ESCOPO DA OFERTA DE TOTVS CLOUD COMPUTING IaaS.

A oferta de **TOTVS Cloud Computing IaaS** é constituída de dois modelos de contratação, sendo eles Contrato de Reserva de Recursos ou Contrato de Consumo Sob Demanda.

Em ambas as opções a oferta **TOTVS Cloud Computing IaaS** contempla o fornecimento de uma Infraestrutura como Serviço, onde o **Cliente** tem à disposição os recursos que desejar utilizar, sendo eles:

- Capacidade Computacional (Processador e Memória Virtual)
- Armazenamento
- Licenciamento
 - Sistema Operacional Microsoft e Linux
 - Banco de Dados Microsoft SQL Server Standard Edition



- Banco de Dados Oracle Database Enterprise Edition
- Backup
- Rede Virtual
 - IP Privado
 - IP Público
- Banda de Internet
- Balanceador de Carga
- Firewall
- VPN Site-to-Site

Todo o gerenciamento da Infraestrutura como um Serviço é de responsabilidade da TOTVS, ficando o **Cliente** responsável pela gestão da camada de Sistema Operacional, Banco de Dados e Aplicações. Assim como o Monitoramento destes itens, gerenciando as regras de acesso ao ambiente e demais recursos utilizados.

Sobre os modelos de contratação, seguem detalhes abaixo de cada uma das opções:

2.1. Contrato de Reserva de Recursos.

Através do modelo de Contratação de Reserva de Recursos, o **Cliente** tem como opção definir previamente os recursos que serão utilizados no ambiente IaaS, escolhendo a quantidade de Capacidade Computacional, Armazenamento, Licenciamento e Acesso desejado tendo a visão do valor total do serviço antes da contratação.

O **Cliente** tem ainda a possibilidade de contratação de itens adicionais a qualquer momento, permitindo o crescimento do ambiente conforme sua necessidade.





2.2. Contrato de Consumo Sob Demanda.

Através do modelo de Contratação de Consumo Sob Demanda, o **Cliente** tem como opção o uso dos recursos do ambiente IaaS definindo a quantidade de Capacidade Computacional, Armazenamento, Licenciamento e Acesso conforme necessário ao longo do mês.

O valor unitário será calculado ao final do período de apuração, de acordo com o consumo mensal dos recursos contratados. Observamos aqui que os recursos são sempre calculados com base no consumo mensal, independente da quantidade de dias utilizados no mês.

3. DETALHAMENTO DA OFERTA.

3.1. Capacidade Computacional (Processador e Memória Virtual).

A Capacidade Computacional é definida por modelos de flavors, em que existe uma relação de quantidade de Processador Virtual (vCPU) e Memória Virtual (vRAM) da Máquina Virtual.

O **Cliente** poderá escolher um ou mais flavors de acordo com sua necessidade e poderá também efetuar a troca do flavor caso precise aumentar a capacidade de processamento e memória.

A lista de flavors pode ser consultada no "ANEXO I - Limites da Plataforma".

3.2. Armazenamento.

Toda máquina virtual possui um disco virtual para o Sistema Operacional e discos virtuais para armazenamento de dados. O **Cliente** pode contratar discos de tamanhos diferentes conforme sua necessidade, seja para Sistema Operacional como também para armazenamento de dados.

O detalhamento sobre Armazenamento pode ser consultado no "ANEXO I - Limites da Plataforma".





3.3. Licenciamento de Software.

A **TOTVS** fornece ao **Ciente** a opção de licenciamento de Sistema Operacional e Banco de Dados já integrado às imagens disponibilizadas na oferta de **TOTVS Cloud Computing IaaS**, através de parceria firmada com os principais fabricantes do mercado.

3.3.1. Licenciamento de Sistema Operacional.

O **Ciente** poderá escolher o Sistema Operacional desejado para sua máquina virtual, sendo eles Microsoft Windows Server ou Linux Server.

O detalhamento sobre fornecimento de Sistema Operacional pode ser consultado no "ANEXO I - Limites da Plataforma".

3.3.2. Licenciamento de Banco de Dados.

3.3.2.1. Banco de Dados Microsoft SQL Server.

Caso o **Ciente** deseje, ele poderá contratar o licenciamento do Banco de Dados Microsoft SQL Server diretamente da **TOTVS**, que será entregue através do fornecimento de uma imagem com o Banco de Dados pré-instalado, permitindo o total gerenciamento do banco de dados pelo **Ciente** seguindo o modelo de licenciamento SPLA da Microsoft.

O **Ciente** tem também a opção de trazer sua própria licença de Banco de Dados da Microsoft. Para isso, a Microsoft solicita que seja realizado o processo chamado Mobilidade de Licença, conforme detalhamento no link a seguir:
<https://www.microsoft.com/pt-br/licensing/licensing-programs/software-assurance-license-mobility>.

Após a aprovação da Microsoft, será necessário enviar para a **TOTVS** a documentação de autorização e uso. Neste cenário, a instalação do Banco de Dados é de responsabilidade do **Ciente**.



O detalhamento sobre fornecimento de Banco de Dados Microsoft SQL Server pode ser consultado no “ANEXO I - Limites da Plataforma”.

3.3.2.2. Banco de Dados Oracle.

Caso o Cliente deseje, poderá contratar o licenciamento do Banco de Dados Oracle na versão Enterprise, diretamente com a TOTVS, que será entregue através do fornecimento de uma imagem com o Banco de Dados pré-instalado, permitindo o total gerenciamento do Banco de Dados pelo Cliente.

Considerações sobre a utilização do Oracle Database na TOTVS Cloud Computing IaaS:

- A versão do Banco de Dados Oracle é a Enterprise Edition, com as seguintes funcionalidades incluídas no licenciamento:
 - Oracle Real Application (RAC)
 - Oracle Partitioning
 - Oracle Advanced Security
 - Oracle Diagnostics Pack
 - Oracle Tuning Pack
 - Oracle Active Data Guard
 - Oracle Advanced Compression
 - Oracle Multitenant
- Qualquer funcionalidade diferente das listadas acima demandará licenciamento adicional e deverá ser adquirida diretamente com o Fabricante ou ainda através de seu representante legal. Caso o Cliente utilize alguma funcionalidade que não foi mencionada anteriormente sem o devido licenciamento e, eventual auditoria constate alguma irregularidade, será de responsabilidade exclusiva do Cliente a regularização junto ao Fabricante, sem qualquer ônus para a TOTVS.
- A TOTVS recomenda a observação do uso de software de terceiros para integrações e acesso ao banco de dados que possam ferir o licenciamento padrão previsto na oferta.





Caso seja necessário, o Cliente deverá adquirir o licenciamento adicional diretamente com o Fabricante.

- Este modelo de licenciamento não contempla Suporte do Fabricante, sendo responsabilidade do Cliente, caso deseje, a contratação deste suporte juntamente ao Fabricante ou Parceiros de Serviço.
- A imagem disponibilizada pela TOTVS Cloud já contém um repositório configurado que permite a aplicação de patch de segurança e atualização do Oracle Database. Caso algum patch específico não esteja disponível, o Cliente poderá solicitar a liberação do mesmo através da abertura de Ticket.
- O licenciamento do Banco de Dados Oracle é disponibilizado através de uma imagem com Sistema Operacional Oracle VM com o Banco de Dados Oracle Enterprise para utilização no modelo de gerenciamento de disco do tipo File System, não sendo possível no momento a utilização com sistema de gerenciamento de disco do tipo ASM.
- Caso seja realizada alguma alteração no contrato do Fabricante junto à TOTVS que venha a impactar negativamente ou ainda impedir o fornecimento do licenciamento do Banco de Dados Enterprise, a TOTVS informará o Cliente com 90 dias de antecedência sobre as adequações necessárias ou eventual necessidade da descontinuação da oferta e consequente cancelamento do contrato de fornecimento de licenciamento Oracle Database, sem incidência de multa ou encargo para a TOTVS.
- O serviço de backup automatizado disponível em TOTVS Cloud é realizado através da tecnologia de Snapshot. Esse tipo de backup pode gerar inconsistências no backup do banco de dados. Para evitar esse tipo de inconsistência, a TOTVS recomenda o backup do banco de dados através de tecnologia do próprio banco de dados, armazenando os dados em um disco dedicado de backup, o qual poderá ser protegido pelo Snapshot com garantia de integridade dos dados.

O detalhamento sobre a versão de Banco de Dados Oracle pode ser consultado no "ANEXO I - Limites da Plataforma".





3.3.2.3. Outros Bancos de Dados.

O **Cliente** poderá utilizar outros Bancos de Dados em seu ambiente IaaS, respeitando as regras de uso definidas pelo fabricante do Software e sendo o responsável pelo licenciamento deste diretamente com seu fornecedor.

3.3.3. Softwares Terceiros.

O **Cliente** poderá utilizar softwares de terceiros em seu ambiente IaaS, respeitando as regras de uso definidas pelo fabricante do software e sendo o responsável pelo licenciamento deste diretamente com seu respectivo fornecedor.

3.4. Backup.

O ambiente **TOTVS Cloud Computing IaaS** inclui a opção de contratação de backup para as Máquinas Virtuais através de Snapshot, guardando uma cópia do estado da máquina virtual no momento do Backup e armazenando conforme política de retenção contratada.

O **Cliente** também poderá realizar backups pontuais a qualquer momento, além de restaurar sua Máquina Virtual integralmente ou de forma granular restaurando pastas ou arquivos, conforme sua necessidade.

O detalhamento sobre Backup pode ser consultado no "ANEXO I - Limites da Plataforma".

3.5. Rede Virtual com IP Privado e Público.

O **Cliente** terá por padrão um IP Público para conectividade com a Internet, além de um range de IP Privados para configuração de sua rede interna e segregação da comunicação entre as máquinas virtuais.

O detalhamento sobre Rede Virtual pode ser consultado no "ANEXO I - Limites da Plataforma".





3.6. Banda de Internet.

Para a conectividade com a Internet, o **Cliente** poderá definir a Banda de Internet desejada de acordo com a sua necessidade, diretamente pelo painel de gestão.

O detalhamento sobre Banda de Internet pode ser consultado no "ANEXO I - Limites da Plataforma".

3.7. Balanceador de Carga.

O ambiente **TOTVS Cloud Computing IaaS** conta ainda com a opção de contratação de um Balanceador de Carga, permitindo a criação de Pools de Aplicações para uso de acordo com a necessidade do **Cliente**.

A **TOTVS** recomenda que para aplicações críticas o cliente, quando possível, configure a redundância e as melhores práticas de implementação, seja na camada de Sistema Operacional, Banco de Dados ou Aplicação, conforme a recomendação do fabricante de sua aplicação.

O detalhamento sobre Balanceador de Carga pode ser consultado no "ANEXO I - Limites da Plataforma".

3.8. Firewall.

Pensando na segurança e no controle de acesso ao ambiente de Infraestrutura como Serviço, o **Cliente** conta com um Firewall Virtual integrado ao ambiente **TOTVS Cloud Computing IaaS**, onde poderá configurar suas regras de acesso de acordo com sua necessidade.

O detalhamento sobre Firewall pode ser consultado no "ANEXO I - Limites da Plataforma".





3.9. VPN Site-to-Site.

Ainda no que diz respeito à segurança, o **Cliente** poderá contratar VPN Site-to-Site para seu ambiente, garantindo a conectividade entre ambientes externos e o ambiente hospedado na **TOTVS Cloud Computing IaaS** através de conectividade privada (tráfego criptografado)

O detalhamento sobre VPN Site-to-Site pode ser consultado no "ANEXO I - Limites da Plataforma".

3.10. Suporte 24/7.

O serviço de suporte 24/7 fornece a gestão da Infraestrutura Física e Lógica que sustenta o ambiente **TOTVS Cloud Computing IaaS**. O atendimento pode ser realizado através de meio eletrônico (via chat ou ticket) disponível 24 horas por dia e 07 dias por semana.

A política de atendimento, contendo SLA padrão para catálogo de serviços e matriz de responsabilidades, pode ser consultada no "ANEXO II – SLA de Atendimento" e "ANEXO III – Matriz de Responsabilidades RACI".

3.11. Disponibilidade.

A **TOTVS Cloud Computing IaaS** possui disponibilidade de 99,7% do tempo/mês sobre a Infraestrutura Física e Lógica que sustenta a plataforma IaaS, calculada com base no número de horas totais no mês em que o sistema esteve disponível para acesso pelo **Cliente**.

O cálculo é dado pela expressão:

$$IDM = \frac{TTM - TNP}{TTM} * 100$$

Sendo que:

- IDM – Corresponde ao indicador de disponibilidade mensal;
- TTM – Corresponde ao número de horas totais no mês (24 X número de dias do mês);





- **TNP** – Corresponde ao número de horas em que o sistema está indisponível para acesso por conta de falha em um ou mais recursos de infraestrutura cloud que estejam explicitamente descritos nesta proposta e sob responsabilidade de contratação e gestão pela **TOTVS Cloud**.

3.12. Segurança da Informação.

Manter a segurança das informações dos nossos **Clientes** é uma prioridade para a operação de **TOTVS Cloud Computing IaaS**. Nosso ambiente foi estruturado em camadas de proteção e controles rigorosos que visam fornecer um nível adequado de confiabilidade, atendendo às normas e boas práticas de mercado.

A **TOTVS Cloud** possui as seguintes certificações e itens de segurança da informação: ISAE 3402 Tipo II, ISO 9001, ISO 27001, Datacenter TIER III Facility, além de estar em conformidade com as normas LGPD.

Visando maior segurança da infrabase da nuvem, a **TOTVS** conta com soluções globais e padronizadas de:

- **IPS** (Intrusion Prevent System) - Sistema utilizado para mitigar ataques através da análise de assinaturas e comportamento do tráfego de rede;
- **AntiDDoS** (Anti-Distributed Denial of Service) - Sistema utilizado para proteção de ataques de negação de serviço, evitando a exaustão de recursos (link, processamento, memória, sessões, etc);
- **SDN** (Software Defined Network) - Responsável por garantir a orquestração da rede e isolamento entre os recursos desta camada;
- **EDR** (Endpoint Detection and Response) - Conhecido como Next Generation Antivirus, utilizado para proteção contra malwares, vírus entre outros códigos maliciosos, baseado em comportamento;
- **Segmentação de Ambientes** - Isolamento físico e/ou lógico conforme cada tipo de aplicação / workload da infrabase;
- **Hardening** - baseado em frameworks de mercado;





- **NGFW** (Next Generation Firewall) - Firewalls que atuam na análise do tráfego até a camada 7;
- **PAM** (Privileged Access Management) - Cofre de Senhas unificado com bastion server;
- **SIEM** (Security Information and Event Management) - Centralizador e correlacionador de eventos e ações, utilizado para identificar comportamentos anômalos na infrabase;

Entende-se como infrabase todos os componentes necessários para o funcionamento da Nuvem **TOTVS**, tais como: hypervisors, networking, backups, DNS e NTP servers, links de Internet, e etc.

Mais informações sobre itens de segurança podem ser encontradas em:

- ANEXO III - Matriz de Responsabilidades RACI (seção Segurança da Informação);
- Guia "2022H1 - Melhores práticas SegInfo - IaaS.pdf" - Cujo download pode ser obtido no portal T-Cloud;

Além das tecnologias citadas acima, utilizamos outras soluções de segurança complementares. Também estamos em constante evolução, acompanhando as melhores práticas de mercado e implementando novas soluções sempre que necessário.

Observamos ainda que as configurações das soluções de segurança visam a segurança global dos clientes, não permitindo a customização específica para um cliente. Necessidades exclusivas de cada cliente necessitam que o cliente efetue diretamente em seu ambiente IaaS.

O detalhamento sobre Segurança da Informação pode ser consultado no "ANEXO IV – Segurança da Informação".

3.13. Prazo de Entrega.

O ambiente será provisionado e entregue ao final do processo de configuração e provisionamento online, que é executado pelo próprio **Cliente** diretamente no Portal T-Cloud. Ou seja, o prazo de entrega do ambiente será imediato após cliente realizar o provisionamento dentro do Portal T-Cloud.





4. PREMISSAS, EXCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES.

Ao aceitar estes termos, o **Cliente** está ciente e concorda com:

4.1. Premissas.

- Em caso de contratação com Reserva de Recursos, observamos que a Lista de Máquinas Virtuais e suas respectivas configurações serão informadas pelo **Cliente**, sendo este o responsável único pelo dimensionamento do ambiente.
- O acesso administrativo ao ambiente de IaaS somente será permitido via regra de acesso com cadastro de IP de Origem, VPN ou T-Cloud Remote.
- Em caso de restore de Snapshot para uma nova Máquina Virtual sem remover a anterior, será necessário contratar uma Máquina Virtual adicional;
- Caso o **Cliente** deseje alterar o Sistema Operacional de uma Máquina Virtual já existente, será necessário fazer a contratação e provisionamento de uma nova Máquina Virtual.
- A **TOTVS** manterá como ponto exclusivo de comunicação o **Cliente** final, ficando sob responsabilidade do **Cliente** a intermediação da comunicação e qualquer ação de um terceiro.
- A Infraestrutura utilizada para fornecimento do ambiente **TOTVS Cloud Computing IaaS** é constituída de equipamentos físicos compartilhados (Datacenter, Racks, Rede, Storage, Servidores e demais equipamentos).





4.2. Exclusões.

- Esta proposta não contempla o fornecimento de MPLS. Caso necessário, o projeto será enviado para análise de viabilidade técnica entre **Cliente**, **TOTVS** e Operadora.
- O cliente deverá utilizar seu próprio sistema de DNS e NTP. O sistema de DNS ou NTP utilizados na infraestrutura de **TOTVS Cloud Computing IaaS** é de uso exclusivo da TOTVS.
- A **TOTVS** não disponibilizará certificado digital SSL e/ou PKI.
- Esta proposta não fornece serviço de Disaster Recovery para o ambiente IaaS.
- O ambiente **TOTVS Cloud Computing IaaS** não fornece serviços de Alta Disponibilidade entre data centers.
- O acesso físico e/ou remoto aos servidores que suportam a Infraestrutura contratada nesta proposta não é permitido.
- O ambiente de **TOTVS Cloud Computing IaaS** não contempla Gerenciamento de Sistema Operacional, Banco de Dados e Aplicações do **Cliente**.
- O ambiente IaaS não suporta o armazenamento do backup em fitas magnéticas;
- Não serão disponibilizados agentes de backup para servidores virtuais e/ou físicos dedicados;
- Qualquer licenciamento de software não listado nesta proposta é de responsabilidade do **Cliente** e este deve atender as regras de uso do fabricante/fornecedor;
- Não é escopo desta proposta a contratação e gerenciamento de link dedicado entre a **TOTVS** e o **Cliente**;
- A **TOTVS** não realiza testes de carga e pentest no ambiente de IaaS do **Cliente**.

4.3. Considerações.

- A **TOTVS** somente fornecerá imagens que estejam dentro do ciclo de vida e suporte do fabricante;





- Em caso de cancelamento parcial ou total do ambiente **TOTVS Computing Cloud IaaS**, o **Cliente** é responsável pela cópia dos dados para o destino desejado através de download direto da Máquina Virtual ou através da tela de gerenciamento de Backup e Restore. Após o cancelamento do ambiente, o backup ficará disponível por 30 dias para cópia dos dados pelo **Cliente**. Após esse período os dados serão eliminados do ambiente da **TOTVS** sem a possibilidade de recuperação.

5. CONDIÇÕES GERAIS.

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

5.2. Impostos.

Os valores descritos na Proposta são brutos. Todos os tributos e encargos fiscais devidos em razão deste Contrato serão de exclusiva responsabilidade do contribuinte definido pela legislação tributária. As retenções de responsabilidade do **Cliente** devem ser realizadas por essa conforme legislação fiscal vigente. Para verificação dos encargos moratórios e critérios de reajuste, conferir os Termos Gerais de Contratação **TOTVS** no link mencionado no item “Termo de aceite ao Contrato” abaixo. Os valores recorrentes serão reajustados em periodicidade anual ou menor, nos limites da legislação, de acordo com a variação positiva do IPCA/IBGE, tendo por base a data de contratação.

5.3. 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 deste Contrato e formaliza a relação contratual que vigorará entre as partes.

5.4. Vigência.

A vigência desta Proposta é determinada conforme plano contratado no quadro da cláusula 5 "VALORES E A vigência desta proposta é determinada conforme o plano contratado, sendo ele, Contrato de Reserva de Recursos com vigência de 1 ano ou 3 anos ou Contrato de Consumo Sob Demanda com vigência mensal.

Em caso de renovação automática, ao final do contrato caso tenha havido reajuste do valor da oferta, estes reajustes poderão ser aplicados no novo contrato.

O Contrato de Reserva de Recursos com vigência de 1 ano ou 3 anos será renovado automaticamente caso o cliente não se manifeste contrário à renovação com até 180 dias de antecedência.

O Contrato de Consumo Sob Demanda, ou seja, com vigência mensal, será renovado automaticamente caso o cliente não se manifeste em qualquer data dentro do mês vigente.

5.5. Cancelamento.

O cliente com Contrato de Reserva de Recursos com vigência de 1 ano ou 3 anos poderá cancelar os Serviços de TOTVS Cloud IaaS imotivadamente, a qualquer tempo, mediante notificação prévia por escrito de 90 (noventa) dias e pagamento, pelo Cliente a TOTVS, de multa equivalente a 50% do total das mensalidades remanescentes até o término do prazo de vigência.





O cliente com Contrato de Consumo Sob Demanda, ou seja, com vigência mensal poderá solicitar o cancelamento a qualquer momento através da não renovação automática do serviço, sem a aplicação de multa contratual. Caberá ao cliente solicitar o cancelamento mediante notificação prévia via portal do cliente com 30 dias de antecedência.





6. TERMO DE ACEITE AO CONTRATO.

6.1. Documentos aplicáveis e ciência prévia.

O **Cliente** declara ter lido e estar de acordo com as disposições de todos os documentos abaixo listados e que integrarão essa Proposta. As definições estabelecidas nos Termos Gerais de Contratação **TOTVS** e nos demais documentos que integram o Contrato terão o mesmo significado nesta Proposta, cabendo ao **Cliente** providenciar sua própria cópia destas disposições no momento da assinatura através dos links disponíveis, caso tenha interesse em manter uma via física das mesmas. A presente contratação é totalmente eletrônica, em conformidade com o disposto na cláusula “Contratação Eletrônica” acima.

- Termos Gerais de Contratação **TOTVS**: Para verificar o conteúdo integral deste documento, acesse o site:

<https://info.totvs.com/hubfs/2022-Termos-Gerais-de-Contratacao-TOTVS-n-1.609.407.pdf>



- Condições Específicas de Uso de Software:

Para verificar o conteúdo integral deste documento, acesse o site:
[https://info.totvs.com/hubfs/2022-Anexo-Condicoes-Especificas-de-Uso-do-Software-n-1.609.406.p
df](https://info.totvs.com/hubfs/2022-Anexo-Condicoes-Especificas-de-Uso-do-Software-n-1.609.406.pdf)





TOTVS Cloud - IaaS

**Termo de risco e
responsabilidade para
liberação de protocolos de
acesso remoto
administrativo com
exposição irrestrita na
internet**



Termo de Responsabilidade para Protocolos de Acesso Remoto Administrativo - IaaS

Pelo presente Termo de risco e responsabilidade ("Termo"), de um lado, **TOTVS S.A.**, com sede na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo na Av. Braz Leme, 1000, Casa Verde, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 53.113.791/0001-22, neste ato representada de acordo com seu estatuto social, doravante denominada **TOTVS** e/ou **TOTVS Cloud**, e, de outro lado,

CLIENTE.

As partes qualificadas acima são doravante designadas, em conjunto, "Partes", ou, individualmente, "Parte".

Preâmbulo

Considerando que este **Termo de Segurança** é parte integrante da referida **Termo de Uso**;

Considerando a Portaria nº 93/2019 que aprovou o glossário de Segurança da Informação;

Considerando que os serviços mencionados na **Proposta** serão prestados pelo departamento de computação em nuvem da **TOTVS**, doravante designado **TOTVS Cloud**;

Considerando que **TOTVS Cloud**, sob a modalidade de contratação IaaS, promove apenas a infraestrutura em nuvem, sendo a gestão do ambiente de responsabilidade do **CLIENTE**.

Considerando que para fins deste **Termo**, entende-se como acesso remoto administrativo a liberação de acesso à portas lógicas de servidores para internet que promovem permissão à protocolos administrativos, como por exemplo mas não limitados apenas a estes: RDP, SSH, VNC, SNMP, Telnet;

Considerando este **Termo** é aplicável somente quando o **CLIENTE** opta, unilateralmente, ter acesso remoto administrativo liberado com exposição irrestrita à internet.

Resolvem as Partes celebrar o presente **Termo**, que se regerá pelas seguintes cláusulas e condições:



1. Objetivo.

Este Termo tem como objetivo (i) formalizar a responsabilidade do **CLIENTE** em gerir os protocolos de acesso remoto administrativo em seu ambiente IaaS de forma irrestrita à internet; (ii) registrar os riscos assumidos pelo **CLIENTE** e suas responsabilidades decorrentes de liberação de tais protocolos expostos na internet de forma irrestrita e (iii) informar as medidas, não exaustivas, a serem observadas pelo **CLIENTE** como opção para não necessitar da exposição irrestrita destes protocolos, (iv) eximir a **TOTVS** de responsabilidade relacionados aos riscos envolvidos na liberação dos protocolos de acesso remoto administrativo na gestão realizada pelo **CLIENTE** e (v) isentar a **TOTVS** do dever de indenizar o **CLIENTE** em virtude de eventuais danos experimentados por culpa, mal uso ou intervenção do **CLIENTE** quando desta liberação e exposição de protocolos.

2. Riscos cibernéticos assumidos.

O **CLIENTE** desde já declara estar ciente e expressamente concorda com os riscos cibernéticos envolvidos na liberação e exposição destes protocolos, em especial, a ocorrência de ataques cibernéticos que possam vir a ocorrer durante o período em que o acesso remoto administrativo estiver liberado através das alterações de portas lógicas expostas a internet e que colocam em risco a confidencialidade, integridade, disponibilidade, privacidade e resiliência do seu ambiente.

O **CLIENTE** declara ciência que, ao expor de forma irrestrita os protocolos de acesso remoto administrativo para a Internet, deixará o seu ambiente suscetível para os ataques não se limitando somente aos cenários e exemplos abaixo, mas a qualquer ataque cibernético:

- (i) Exploração de vulnerabilidades do protocolo de acesso remoto dado que o invasor terá acesso irrestrito à porta lógica. Por exemplo, podemos citar o CVE-2019-0708 relacionado MS-RDP (Microsoft Remote Desktop Protocol), permitindo a execução arbitrária de código remoto.
- (ii) Ataques de força bruta, cenário que pode ser agravado ainda mais caso o cliente faça uso de credenciais fracas de login;



- (iii) Ataques de negação de serviço (DDoS);
- (iv) Uma vez o servidor comprometido, o ataque pode fazer uso de outras técnicas para dominar o ambiente inteiro do cliente tais como: reconhecimento de outros servidores e dispositivos de rede, movimentação lateral e instalação de C2 (Command and Control);

3. Riscos operacionais assumidos.

O **CLIENTE** desde já está ciente que, pelo período que um ou mais protocolos de acesso remoto administrativo estiver liberado e exposto de forma irrestrita para a internet, poderá experimentar riscos operacionais. O **CLIENTE** declara estar ciente e expressamente concorda com os riscos operacionais envolvidos como, por exemplo, mas não se limitando a:

- (i) lentidão nos servidores e/ou nos serviços adquiridos, podendo afetar diretamente o nível de serviço (SLA) contratado cujos períodos de instabilidades não serão contabilizados;
- (ii) baixa performance decorrente da exposição dos protocolos;
- (iii) impossibilidade de suporte técnico em caso de comprometimento parcial ou completo do ambiente expostos na internet sem restrição;
- (iv) instabilidade ou indisponibilidade parcial e total dos servidores e serviços;
- (v) interferência ou comprometimento da confidencialidade e integridade dos dados;
- (vi) acesso aos servidores limitados ou administrados por atacantes, podendo impactar na privacidade e proteção dos dados comportados no ambiente.





4. Medidas preventivas.

Sabendo que cibercriminosos utilizam os protocolos de acesso remoto administrativo (ex: RDP), como um ponto fácil de entrada, **TOTVS Cloud** encoraja e recomenda ao **CLIENTE** fortemente que esses protocolos não sejam liberados e expostos de forma irrestrita para a Internet.

Como forma de prover opções mais seguras, **TOTVS Cloud** entrega os seguintes serviços que podem ser utilizados pelo **CLIENTE** sem necessidade de expor tais protocolos de forma irrestrita para internet:

- (i) Utilização de um link VPN (Virtual Private Network);
- (ii) Limitação por IP de origem, no qual, o próprio cliente possui autonomia de configurar através do T-Cloud;
- (iii) Utilização do T-Cloud Remote, possibilitando o acesso remoto RDP e SSH através de um navegador como o Internet Explorer e o Google Chrome de forma segura e autenticada com MFA;

Além das medidas supracitadas, o cliente poderá contatar a área comercial da **TOTVS** e verificar ofertas adicionais de serviços de segurança.

O **CLIENTE** declara estar ciente que, ao optar unilateralmente por ter acesso remoto administrativo liberado e exposto de forma irrestrita à internet, coloca em risco seu ambiente IaaS hospedado na nuvem da **TOTVS**, sendo que **TOTVS Cloud** explana opções mais seguras ao **CLIENTE** e isenta a **TOTVS** de qualquer responsabilidade sobre esta decisão e suas possíveis consequências.





5. Da Responsabilidade do **CLIENTE**.

O **CLIENTE**, na modalidade de contratação IaaS, é exclusivamente responsável pela gestão do ambiente na camada lógica (Aplicações, Middleware, Dados, Sistema Operacional, Backup e Rede) e deve adotar medidas de segurança aptas a proteger seu ambiente de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas que possam acarretar em riscos e exposição do ambiente.

O **CLIENTE** está desde já ciente que possui responsabilidade total pela segurança do ambiente decorrente do acesso remoto liberado e com comunicação à internet sem restrição e declara que é unicamente responsável por eventual acesso não autorizado e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer ação inadequada ou ilícita enquanto o acesso remoto estiver liberado e exposto de forma irrestrita à internet e não há participação ou responsabilidade da **TOTVS Cloud** nesta administração, sendo totalmente isenta da ação do **CLIENTE**.

5.1. Caso a **TOTVS** seja demandada por qualquer pessoa, autoridade ou entidade, pública ou privada, em razão de incidente de segurança ocorrido enquanto o acesso remoto administrativo estiver liberado e exposto de forma irrestrita para a internet, fica garantido a **TOTVS** o direito de denúncia da lide, nos termos do artigo 125, II, do Código de Processo Civil.

6. Suspensão imediata do acesso e/ou ambiente.

A exclusivo critério da **TOTVS** e sem necessidade de aviso prévio, a TOTVS poderá proceder com a desativação imediata do protocolo de acesso remoto administrativo com exposição irrestrita na internet, cessar toda e qualquer comunicação com o ambiente do **CLIENTE**, por exemplo, mas não se limitando a (podendo exercer outras medidas cabíveis de contenção ou remediação), quando entender que existe risco ou já haja comprometimento de ambientes e/ou infraestrutura sob gestão da **TOTVS**, assim como infraestruturas externas. **TOTVS Cloud** poderá solicitar apoio, participação e total colaboração do **CLIENTE** para averiguação e investigação de incidentes.





7. Declaração de isenção de responsabilidade.

TOTVS Cloud reitera que (i) não concede nenhuma garantia expressa relacionada à exatidão, adequação ou integridade de nenhum dado (ii) não se responsabiliza pelos efeitos decorrentes da liberação do acesso remoto administrativo exposto de forma irrestrita à internet, por nenhum erro ou outros defeitos, atrasos ou interrupções na prestação dos serviços de computação em nuvem, reiterando que os níveis de serviços contratados não estarão sendo computados causados pela gestão do ambiente realizada exclusivamente pelo **CLIENTE**. (iii) a **TOTVS** não assume responsabilidade pela gestão do ambiente que compete ao cliente e consequentes danos ou interrupções relacionados liberação do acesso remoto do administrativo exposto irrestritamente na internet e suas consequências ligadas ou não à confidencialidade, integridade, disponibilidade ou privacidade dos dados contidos no ambiente contratado. (iv) **TOTVS Cloud** não pode ser e não será responsabilizada por perda ou dano decorrente de culpa do **CLIENTE** na gestão do ambiente e/ou decorrente da liberação de protocolos de acesso administrativo com exposição irrestrita na internet.

8. Limitação de responsabilidade.

Em nenhuma circunstância a **TOTVS** será responsável por lucros cessantes e quaisquer danos indiretos incluindo sem se limitar a perda de receita e custos de aquisição de bens ou contratação de serviços de terceiros. a responsabilidade total da **TOTVS** obedecerá ao limite definido no contrato.

9. Das disposições gerais.

A tolerância da **TOTVS** relativamente ao descumprimento de obrigações ora assumidas não será considerada moratória, novação ou renúncia de qualquer direito, mas constitui mera liberalidade, não impedindo a **TOTVS** de exigir do **CLIENTE** o fiel cumprimento da obrigação a qualquer tempo.





10. Contratação Eletrônica.

As Partes, inclusive suas testemunhas, reconhecem a forma de contratação por meios eletrônicos, digitais e informáticos como válida e plenamente eficaz, ainda que seja assinada em sua forma física, digitalizada e enviada por correio eletrônico ou que sua assinatura seja eletrônica ou por certificação fora dos padrões ICP-BRASIL, conforme disposto pelo Art. 10 da Medida Provisória n.º 2.200/2001 em vigor no Brasil.





TOTVS Cloud - IaaS

ANEXOS





Anexo I - Soft Limits da Plataforma

Abaixo listamos o Soft Limit do ambiente de IaaS.

O cliente tem à sua disposição os recursos listados aqui que poderão ser contratados para utilização.

1. Flavors.

Oferecemos uma variedade de opções de compute para atender às necessidades dos clientes em nosso IaaS TOTVS Cloud. Com opções que variam de 1 vCPU a 64 vCPUs e de 2 GB a 128 GB de vRAM.

O cliente pode escolher, dentre as variadas opções disponíveis do IaaS, a que melhor se adequa a necessidade de suas aplicações e cargas de trabalho, seja em ambientes com sistema operacional Linux Server ou Windows Server, bem como bancos de Dados SQL Server Standard ou Oracle Database Enterprise.

A lista completa de opções e possíveis combinações de vCPUs, vRAM, Sistema Operacional e Bancos de Dados está disponível para visualização no portal T-Cloud.

2. Armazenamento.

Tipo de Disco	Tamanho Mínimo (GB)	Tamanho Máximo (GB)	Adicionais em (GB)	IOPs ¹	Quantidade Mínima de Discos	Quantidade Máxima Discos
Disco de Sistema Operacional	50 para Linux 100 para Windows	500	50	Uso leve 2000 IOPs	1	1



Tipo de Disco	Tamanho Mínimo (GB)	Tamanho Máximo (GB)	Adicionais em (GB)	IOPs ¹	Quantidade Mínima de Discos	Quantidade Máxima Discos
Disco de Dados	50	2000	50	Uso leve 2000 IOPs em pico Uso moderado 4000 IOPs em pico Uso intenso 8000 IOPs em pico	0	3

¹IOPs: Input/Output Operations Per Second, ou Operações de Entrada e Saída por Segundo. Unidade de medida para referenciar o desempenho de um disco.

3. Licenciamento de Software.

3.1. Sistema Operacional.

Fabricante	Produto	Versão
Microsoft	Windows Server	Data Center 2022
Microsoft	Windows Server	Data Center 2019
Microsoft	Windows Server	Data Center 2016
CentOS	Linux CentOS	8
CentOS	Linux CentOS	7
Ubuntu	Linux Ubuntu	20.04 LTS (Focal Fossa)



Fabricante	Produto	Versão
Ubuntu	Linux Ubuntu	18.04 LTS (Bionic Beaver)
Oracle	Linux Oracle	8

A TOTVS só mantém imagens de Sistemas Operacionais que possuam suporte ativo do Fabricante. O atendimento TOTVS descrito neste documento somente se aplica a imagens com suporte ativo do Fabricante.

3.2. Banco de Dados.

Fabricante	Produto	Versão
Microsoft	SQL Server	Standard 2019
Oracle	Oracle Database ¹	Enterprise Edition

¹ O Sistema Operacional entregue com o Banco de Dados Oracle é o Oracle Linux 9.

A TOTVS só mantém imagens de Banco de Dados que possuam suporte ativo do Fabricante. O atendimento TOTVS descrito neste documento somente se aplica a imagens com suporte ativo do Fabricante.



I

4. Backup e Restore.

Ação	Tipo	Retenção	Frequência
Backup Automático ²	Snapshot ¹	De acordo com o SLA contratado	de acordo com o SLA contratado
Backup Pontual ²	Snapshot ¹	De acordo com o SLA contratado	Até 10 backups pontuais por mês por organização
Restore ³	Snapshot ¹ Nível de pasta Nível de arquivo	-	Até 10 restaurações pontuais por mês por mês por organização

¹Snapshot de Máquina Virtual: é a cópia da Máquina Virtual no estado em que ela está no momento da cópia, como uma fotografia daquele momento. Através desta imagem é possível voltar a Máquina Virtual a qualquer momento para aquele estado no momento da cópia, bem como realizar a restauração de uma pasta ou arquivo dentro desta cópia.

²O Backup é armazenado em outra localidade física, garantindo a integridade dos dados armazenados em caso de um desastre no ambiente de Produção. Esta localidade tem a finalidade apenas de guarda dos dados, não permitindo a utilização como ambiente de Disaster Recovery. Recomendamos que para ambientes críticos o cliente implemente uma solução de Disaster Recovery.

³A Restauração de Pasta e Arquivo poder ser realizada para qualquer localidade que o Cliente desejar, sendo para a mesma Máquina Virtual, outra Máquina Virtual ou o Download do dado. A restauração de Snapshot só é possível dentro do ambiente TOTVS Cloud Computing IaaS da TOTVS, não sendo possível o download do Snapshot.



Opções de Retenção:

SLA	Tipo	Retenção	Frequência
30 Dias	Snapshot	30 Dias	1 vez ao dia - por 30 dias
30 Dias	Snapshot	30 Dias	2 vezes ao dia - por 30 dias
6 Meses	Snapshot	30 Dias	1 vez ao dia - por 30 dias
		6 Meses	1 vez a por mês (pode ser primeiro ou último dia do mês) - por 6 meses
1 Ano	Snapshot	30 Dias	1 vez ao dia - por 30 dias
		12 Meses	1 vez a por mês (pode ser primeiro ou último dia do mês) - por 12 meses
3 Anos	Snapshot	30 Dias	1 vez ao dia - por 30 dias
		12 Meses	1 vez a por mês (pode ser primeiro ou último dia do mês) - por 12 meses
		3 Anos	1 vez a por ano (pode ser primeiro ou último dia do ano) - por 3 anos
5 Anos	Snapshot	30 Dias	1 vez ao dia - por 30 dias
		12 Meses	1 vez a por mês (pode ser primeiro ou último dia do mês) - por 12 meses
		5 Anos	1 vez a por ano (pode ser primeiro ou último dia do ano) - por 5 anos
10 Anos	Snapshot	30 Dias	1 vez ao dia - por 30 dias
		12 Meses	1 vez a por mês (pode ser primeiro ou último dia do mês) - por 12 meses
		10 Anos	1 vez a por ano (pode ser primeiro ou último dia do ano) - por 10 anos

5. Rede.

Redes	Portas Virtuais	IPs Privados	IPs Públicos	Banda de Internet	vNIC ¹
10	50	253 (1 range /24 com 3 IPs reservados)	Até 10	Até 100 Mbps (Saltos de 1 Mbps e 5 Mbps)	1 Gbps

¹vNIC: Placa de Rede Virtual da Máquina Virtual



6. Firewall.

Categoria	Quantidade
NAT	Até 30 regras de destino Origem: limitada à quantidade de IPs Públicos
Regras de Acesso	até 1.000 regras

7. Balanceador de Carga.

Quantidade	Servidor Virtual por Balanceador	Quantidade de Pools
1	20	60

8. VPN.

Tipo	Quantidade
Site to Site	10



ANEXO II – SLA de Atendimento e Disponibilidade

1. Atendimento.

Prioridade	Tempo de Resposta Inicial ¹	Descrições
P1 – Alta	2 Horas	Indisponibilidade dos Serviços - Alto impacto para o negócio - Serviços contratados indisponíveis
P2 - Média	6 Horas	Degradação dos Serviços - Lentidão dos serviços contratados - Indisponibilidade parcial dos serviços
P3 - Baixa	12 Horas	Ações que não causam indisponibilidade ou degradação dos serviços
Orientações	24 Horas	Orientações para uso da plataforma

¹A TOTVS enviará os esforços necessários para atender os chamados no menor tempo possível, sempre visando a melhor experiência do usuário. Como a solução de problemas depende da análise da causa e a correção desta pode ser dependente da ação de fornecedores terceiros ou até mesmo de ações do próprio Cliente, o tempo de resolução estimado varia de acordo com o problema identificado.

O atendimento da TOTVS é 24x7, podendo ser acionado através de abertura de um Ticket de serviço.

O catálogo de serviços pode ser consultado no link <https://suporte.totvs.com/>.



2. Disponibilidade e Janelas de Manutenção.

A TOTVS reserva duas janelas mensais de até duas horas cada, sendo estas realizadas sempre na segunda e terceira semana do mês, com início programado para 1h de domingo. Estas janelas têm por finalidade a aplicação de patches de segurança, implementação de melhorias e/ou correção de problemas. Quando uma janela for programada, um aviso ficará disponível com no mínimo de 48h de antecedência no painel de administração do Cliente.

Em caso de utilização das janelas de manutenção, estas horas serão debitadas do tempo total de disponibilidade do mês (TTM), não sendo incidido no SLA de 99,7% de disponibilidade do mês.





ANEXO III – Matriz de Responsabilidades RACI

Categoria	Atividades	TOTVS	Cliente
Conectividade	Contratação de link de comunicação (on-premise) para acesso à Cloud TOTVS		R/A
	Realizar análise técnica do ambiente de rede do Cliente em enlace com a TOTVS		R/A
	Realizar análise técnica do ambiente de rede da TOTVS em enlace com o Cliente		C/I
	Configuração VPN Site-to-Site na camada de infraestrutura TOTVS		R/A
	Configuração VPN Site-to-Site na camada de infraestrutura On Premisse		R/A
	Liberação de Acesso Interno (Regra de Firewall)		R/A
	Liberação de Acesso Externo (Regra de Firewall)		R/A
	Provisionamento de Rede do Ambiente de Servidores Virtuais do IaaS		R/A
	Upgrade\Downgrade de Recursos de Rede (Vlan, IP Público, Balanceador de Carga, Banda de Internet e VPN)		R/A
	Configuração e Gestão de Balanceamento de Carga		R/A
	Configuração e Gestão Avançadas de Redes (Redes, Network Address)		R/A
	Realizar análise técnica do ambiente de rede interna do DC TOTVS	R/A	C/I
Backup	Habilitar rotinas de backup		R/A
	Executar e monitorar as rotinas de backup	R/A	I
	Configuração de Período de Retenção de backup	R/A	I
	Efetuar Backup Pontual		R/A
	Efetuar Restore de Snapshot (backup) substituindo a VM atual		R/A
	Criar uma nova VM a partir do backup (snapshot)		R/A
	Efetuar o Restore Granular de Arquivos\Pastas em um novo diretório		R/A
	Efetuar o Restore Granular de Arquivos\Pastas no mesmo diretório, substituindo os existentes		R/A



	Efetuar Download de Arquivos\Pastas		R/A
Armazenamento	Configuração de Armazenamento no Sistema Operacional (Partições\Unidades\Volumes)		R/A
	Upgrade de Armazenamento		R/A
	Desanexar e Anexar Discos de Dados em VMs		R/A
	Definir a configuração de IOPS em disco de Dados		R/A
Recursos Computacionais	Provisionamento de máquina virtual		R/A
	Upgrade e Downgrade de flavor de máquina virtual conforme contratação		R/A
Sistema Operacional	Gestão Administrativa do Sistema Operacional		R/A
	Definição de Sistema Operacional		R/A
	Atualização de Sistema Operacional		R/A
	Gestão de Patches de Segurança de Sistema Operacional		R/A
	Instalação e Configuração de Features, Roles e Serviços		R/A
	Troubleshooting de Sistema Operacional		R/A
Aplicações	Disponibilização via T-Cloud de contratação de imagem com SQL embarcado		R/A
	Disponibilização via T-Cloud de contratação de imagem com Oracle Database Enterprise embarcado		R/A
	Realizar configuração e administração do banco de dados contratado		R/A
	Instalação e Configuração de Aplicações		R/A
	Troubleshooting de Soluções\Aplicações Terceiras Instaladas		R/A
	Atualização de Soluções\Aplicações Terceiras Instaladas		R/A
	Gestão de Patches de Segurança Soluções\Aplicações Terceiras Instaladas		R/A
Licenciamento	Licenciamento de Sistema Operacional	R/A	
	Licenciamento de Microsoft SQL Server Contratado	R/A	
	Licenciamento de Microsoft SQL Server via License Mobility		R/A
	Licenciamento de Soluções Terceiras não contratadas		R/A
	Licenciamento de Infraestrutura Base IaaS	R/A	



Monitoramento	Gestão e definição de solução e configurações de Monitoramento de Sistema Operacional (CPU, Memória, Disco, Redes)		R/A
	Gestão e definição de solução e configurações de Aplicações\Soluções Terceiras não contratadas		R/A
	Disponibilização de Monitoramento Padrão de recursos (máquina virtual) via T-Cloud IaaS (não customizável: relatório, período, retenção, threshold, alertas e métricas)	R/A	I
	Monitoramento Infraestrutura Base Datacenter TOTVS (Storage\Network\Virtualização\Hardware)	R/A	
Segurança da Informação	Hardening de Sistema Operacional, serviços e soluções de terceiros		R/A
	Disponibilização de imagem de sistema operacional Windows com Hardening	R/A	
	Instalação, Configuração e Gestão de AntiVirus/AntiMalware, Endpoint Protection no Sistema Operacional		R/A
	Provisionamento e Configuração de Disaster Recovery de Sistema Operacional e Aplicações\Soluções Terceiras não contratadas		R/A
	Gestão, Detecção e Prevenção de Vulnerabilidades de Sistema Operacional e Aplicações\Soluções Terceiras não contratadas		R/A
	Acesso remoto Seguro de Administração do Servidor via Restrição de IP de Origem, VPN ou T-Cloud Remote	R/A	
	Liberação de protocolos administrativos (Ex: RDP, SSH, BD) sem restrição de origem definida	I	R/A
	Disponibilização de solução de acesso seguro a máquina virtual via T-Cloud Remote	R/A	
	Armazenamento e Gestão de Logs \ Eventos		R/A
	Instalação, Configuração e Gestão de um Web Application Firewall (WAF) para proteção da aplicação e demais metodologias de AppSec		R/A
	Gestão de Acessos (Autenticação, Autorização e Auditoria) na VM e softwares instalados		R/A
	Definição da Segurança de Rede: Controle de acesso à Internet (Outbound)- IPs, portas e protocolos; Segmentação das VMs em subnets; Controle de serviços expostos para a Internet (inbound) - IPs, portas e protocolos;		R/A
	Criptografia em trânsito (HTTPS TLS IPSec)		R/A
	Definição de um plano de Recuperação de Desastres (DRP)		R/A



	Contratação de serviço de proteção DDoS L7		R/A
	Proteção de ataques DDoS L4 para todo o ambiente da TOTVS Cloud IaaS	R/A	I
	Guarda e controle de senhas em local seguro		R/A

Legenda

R	Responsible - Responsável por Executar a Atividade
A	Accountable - Autoridade, quem deve responder pela Atividade
C	Consult - Consultado, quem deve ser consultado e participar da decisão ou atividade no momento que for executada
I	Inform - Informado, quem deve receber a informação de que uma atividade foi executada

Exemplo de responsabilidades entre Cliente e TOTVS

Cliente	Dados do Cliente		
	Gerenciamento da Plataforma		
	Instalação, Configuração e Gerenciamento de Aplicações		
	Gestão de Acesso e Identidade		
	Configurações e Gerenciamento do Sistemas Operacionais e Redes		
TOTVS	Criptografia e Integridade de dados do lado do Cliente	Criptografia do lado dos servidores (file system e/ou dados)	Proteção do tráfego de redes
	Softwares Responsáveis pela Infraestrutura de IaaS		
	Recursos Computacionais	Armazenamento	Redes/Conectividade
	Redes/Conectividade Infraestrutura de TI (Hardware)		
	Datacenter	Alta Disponibilidade de Infraestrutura	Recursos Físicos

Este quadro representa algumas das responsabilidades da TOTVS e dos Clientes, não limitando as responsabilidades a estes itens.



ANEXO IV – Segurança da Informação

- O Cliente é responsável por gerenciar o acesso ao seu ambiente IaaS, bem como os contatos autorizados a utilizar os canais de autosserviço, como o Portal T-Cloud, download de Backups ou qualquer outro sistema ou canal de comunicação com a TOTVS. A gestão de terceiros também é de responsabilidade do Cliente.
- Para proteger seus dados, manteremos a salvaguarda administrativa, física e técnica para proteção da segurança, confidencialidade, integridade e disponibilidade de seus dados, conforme descrito na política de segurança da informação da TOTVS. Essa salvaguarda incluirá, mas não será limitada, medidas para impedir o acesso, uso, modificação ou divulgação não autorizada de seus dados pelas equipes de sustentação e suporte de CLOUD TOTVS, exceto para fornecer os serviços adquiridos e prevenir ou resolver problemas técnicos.
- A TOTVS Cloud não é responsável pelo conteúdo da informação processada pelo Cliente.
- A TOTVS poderá solicitar uma parada do serviço e/ou remodelar recursos disponibilizados, desde que não reduza materialmente a funcionalidade principal dos Serviços, sem aviso prévio para remediação, desde que seja para tratar brechas de segurança em produtos e componentes que suportam os serviços oferecidos ao Cliente, e este tipo de indisponibilidade não será computada para o indicador de disponibilidade contratado.
- As especificações dos serviços e produtos, durante o período contratado, descrevem que a TOTVS Cloud poderá atualizar as especificações para refletir alterações nas leis, regulamentações, tecnologias, práticas do setor, padrões de uso do sistema e disponibilidade de conteúdo de terceiros, entre outros. É vedado ao Cliente, por si ou por terceiros:
 - a. Usar os serviços para assediar qualquer pessoa; causar danos ou prejuízos a qualquer pessoa ou propriedade; publicar qualquer material que seja falso, difamatório, ofensivo ou obsceno; violar direitos de privacidade; armazenar e/ou





- publicar pornografia infantil, drogas, torrents e armas, promover ou encorajar intolerância, racismo, violência, terrorismo, ódio ou dano; enviar e-mail em massa não solicitado, "junk mail", "spam" ou correntes; infringir direitos de propriedade; ou violar de qualquer maneira as leis e regulamentações em vigor;
- b. Usar os serviços para realizar atividades ilegais, fraudulentas ou com o objetivo de mineração de criptomoedas;
 - c. Executar ou divulgar, nos meios de comunicação, descoberta de rede, identificação de porta e serviço, verificação de vulnerabilidade, descoberta de senha, teste de acesso remoto ou testes de invasão dos serviços.
 - d. A TOTVS tem o direito de efetuar ações corretivas se a Política de Uso descrita neste documento for violada e tais ações corretivas podem incluir remover ou desativar o acesso ao material que viole essa cláusula.
 - e. Acesso remoto a qualquer item de infraestrutura que suporta o ambiente de Cliente.
- O Cliente poderá utilizar conteúdo e tecnologias de terceiros, sendo que toda a propriedade e direitos de propriedade intelectual sobre o Conteúdo de Terceiros e o uso de tal conteúdo serão regidos por termos de terceiro em separado entre Cliente e o terceiro, não havendo suporte da TOTVS para serviços terceiros, sendo o Cliente responsável pela precisão, qualidade, integridade, legalidade, confiabilidade e adequação de suas integrações e conteúdo gerados.
 - É vedado ao Cliente, por si ou por terceiros:
 - a. Modificar, fazer trabalhos derivados, desmembrar, descompilar, fazer engenharia reversa, reproduzir, republicar, baixar (download) ou copiar qualquer parte dos Serviços/Produtos TOTVS (incluindo estrutura de dados, ou materiais similares produzidos pelos programas);
 - b. Acessar ou usar os serviços para construir ou apoiar, direta ou indiretamente, produtos e serviços concorrentes da TOTVS;
 - c. Licenciar, vender, transferir, ceder, distribuir, terceirizar, explorar comercialmente, ou disponibilizar os serviços para qualquer terceiro, exceto



conforme permitido por este contrato e proposta de compra.

- Os serviços TOTVS podem permitir que o Cliente encaminhe links, transfira seu conteúdo ou conteúdo de Terceiros, ou de outro modo, acesse websites, plataformas, produtos, serviços e informações de terceiros ("Serviços de Terceiros"). A TOTVS não controla e não é responsável por Serviços de Terceiros. O Cliente é o responsável exclusivo por cumprir os termos de acesso e usar os serviços de terceiros e, se a TOTVS acessar ou usar qualquer Serviço de Terceiros em seu nome para facilitar a execução dos serviços, o Cliente será o responsável exclusivo por garantir que tal acesso e uso, incluindo através de senhas, credenciais ou tokens emitidos ou disponibilizados de outra forma ao Cliente, sejam autorizados pelos termos de acesso e uso de tais serviços. Se o Cliente transferir ou causar a transferência de seu conteúdo ou conteúdo de terceiros, essa transferência constituirá uma distribuição por parte do Cliente (contratante) e não por parte da TOTVS. A TOTVS disponibiliza integrações padronizadas a seus produtos e veta o uso de integrações que possam comprometer recursos de infraestrutura, segurança de dados, link, rede e outros componentes que suportam os serviços disponibilizados ao Cliente.
- A TOTVS monitora os serviços de maneira contínua para facilitar a operação dos Serviços pela TOTVS; para resolver suas solicitações e chamados de serviço; para detectar e lidar com ameaças à funcionalidade, segurança, integridade e disponibilidade dos serviços, além de qualquer conteúdo, dados ou aplicativo nos Serviços e para detectar e lidar com atos ilícitos ou violações dos termos de uso e regulamentações vigentes. As informações coletadas pelas ferramentas de monitoramento da TOTVS (excluindo o conteúdo do Cliente) também podem ser utilizadas para auxiliar no gerenciamento do portfólio de serviços e produtos da TOTVS, para ajudar a suprir as carências em suas ofertas de serviços e produtos e para efeitos de gerenciamento de licença e inovação.
- O Cliente é o único responsável pela autorização e gerenciamento de contas de usuário, revisão dos acessos concedidos, além de controle de exportação e transferência de seu conteúdo.





- O Cliente ou seu auditor independente poderão auditar o serviço oferecido e as práticas de segurança da TOTVS aplicáveis a Dados de Clientes processados pela TOTVS somente se:
 - a. A TOTVS não possuir provas suficientes de sua conformidade com as medidas técnicas e organizacionais que protegem os sistemas de produção do Serviço Cloud mediante o fornecimento de:
 - i. Uma certificação de com a norma ISO 27001 ou outras normas (escopo definido no certificado);
 - ii. Um relatório de atestado ISAE3402. A pedido do Cliente, relatórios de Auditoria - SOC ou certificações ISO, serão disponibilizados por auditoria independente ou pela TOTVS;
 - b. Ocorrer uma Violação de Segurança (mediante evidências acreditadas por órgão ou técnica de competência);
 - c. Uma auditoria for formalmente solicitada pelo Cliente ou outra autoridade nacional (a TOTVS deve ser comunicada previamente à execução da auditoria);
 - d. É vetada a realização de testes de invasão na infraestrutura interna de TOTVS Cloud.
- A auditoria do Cliente será limitada uma vez por um período de doze meses e limitada em tempo a um máximo de um dia útil e com escopo acordado antecipadamente pelas partes. É necessário o envio de uma notificação razoável com no mínimo sessenta dias corridos de antecedência, salvo se alguma lei brasileira exigir auditoria antecipada.
- Se a TOTVS oferecer acesso aos serviços para fins de avaliação (*Trial*), será permitido usar o serviço somente em um ambiente não produtivo e para o período especificado na emissão. Os serviços estarão disponíveis por 30 dias a partir do primeiro acesso. Independentemente de quaisquer outros termos deste Contrato, os serviços fornecidos para fins de avaliação são fornecidos sem qualquer suporte expresso ou implícito ou garantia de qualquer tipo. A violação desta ou mais cláusulas poderá implicar em cobrança de taxas por seu uso.



- A TOTVS pode suspender o acesso e uso de Seus Usuários dos Serviços, se entendermos que:
 - a. Há uma ameaça significativa à funcionalidade, segurança, integridade, ou disponibilidade dos Serviços, ou qualquer conteúdo, dados ou aplicativo nos Serviços;
 - b. O Administrador do contrato e Seus Usuários cadastrados estão acessando ou usando os Serviços para cometer um ato ilícito;
 - c. Há uma violação da Política de Uso descrita nestes documento.
- Envidaremos esforços para restabelecer os Serviços imediatamente após identificar a causa do problema. Esta mesma condição se aplica para correção de falhas críticas de segurança nos componentes ou processos que suportam os serviços ofertados, esta ação pode acontecer de maneira compulsória e sem aviso prévio de acordo com a severidade da falha.
- O Cliente é responsável por quaisquer vulnerabilidades de segurança e as consequências dessas vulnerabilidades decorrentes do seu conteúdo, incluindo qualquer vírus, cavalos de tróia, worms, ransomware ou outras rotinas de programação danosas contidos em seu conteúdo, ou do seu uso dos Serviços de uma maneira que seja incompatível com os termos deste Contrato.
- O Cliente poderá divulgar ou transferir seu Conteúdo a um terceiro e, mediante tal divulgação ou transferência, a TOTVS estará isenta das responsabilidades pela segurança ou confidencialidade de tal conteúdo fora da TOTVS.
- A TOTVS não será responsável por violações dos dados e informações resultantes de atos de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pelo Cliente e nem daquelas resultantes irregulares de terceiros ou ação criminosa ("hackers") fora dos limites da previsibilidade técnica do momento em que esta vier a ocorrer. Em contrapartida, se compromete a colocar o melhor esforço dentro das possibilidades técnicas e operacionais para o reparo e restabelecimento do serviço contratado.
- O Cliente reconhece que este contrato é um contrato de serviços e a TOTVS não entregará cópias de Software ao Cliente como parte dos serviços prestados. Durante o



Termo de Subscrição, o Cliente receberá um direito mundial não exclusivo, não cessível, livre de royalties, de acesso e uso dos serviços exclusivamente para suas operações comerciais internas, sujeito aos termos deste contrato.

