Proposta Comercial

CESPUB TOTVS

Serviço Especializado Recorrente | Banco de Horas | Manutenção Mensal do Sistema RM

CLIENTE:	**COMPANHIA DE SANEAMENTO MUNICIPAL CESAMA**		
Código:	T35505	**Unidade:**	Setor Público
Projeto:	**RM**		
Data:	19/11/2024	**Proposta:**	AALQTC
Executivo:	Pamela Júnia de Miranda	**Oportunidade:**	ADXIW5
Sales Specialist:	T26824 - VALDEMIR DA SILVA		

TOTVS

QUEM SOMOS

Quem Somos

A TOTVS é uma empresa brasileira de tecnologia, especialista no desenvolvimento de soluções de negócios para players de todos os portes.

Nossas ferramentas são integradas e atendem tanto o core business quanto o BackOffice dos nossos clientes, permeando toda a sua cadeia de valor, de ponta a ponta. Tudo para tornar o empreendedor mais competitivo em sua especialidade de atuação.

Para oferecer produtos que de fato tenham valor para o cliente, precisamos entender do segmento tão bem quanto ele. Por isso contamos com times especialistas em cada um de nossos nichos de atuação, responsáveis por entender o mercado em profundidade para propor soluções cada vez mais aderentes.

16 Centros de Desenvolvimento

9 Unidades Próprias

Maior Empresa de Tecnologia do Brasil

#1 em ERP no Brasil e América Latina

50,5% DE **MARKET SHARE** NO BRASIL

31,7% DE MARKET SHARE NA AMÉRICA LATINA

ÚNICA MARCA DE TECNOLOGIA ENTRE AS 25 MAIS VALIOSAS DO BRASIL, SEGUNDO RANKING DA INTERBRAND

R$ 1 BILHÃO DESTINADOS A P&D NOS ÚLTIMOS 5 ANOS

Foi toda essa **TRAJETÓRIA** que trouxe a ***TOTVS*** até aqui

10 mil TOTVERS *Ao redor do mundo*

24ª Marca mais valiosa do país *Segundo o ranking Interbrand*

50,6% de Market Share no Brasil *e 30,7% de Market Share na América Latina*

+ de ***30 mil*** clientes *de diversos portes e segmentos*

R$ 2,2 bilhões *de faturamento em 2017*

Presença em ***40 países*** *com filiais e centros de desenvolvimento*

TOTVS

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

OBJETO DA CONTRATAÇÃO

SERVIÇO ESPECIALIZADO RECORRENTE

Uma equipe de profissionais totalmente dimensionada para **sustentação** remota do TOTVS RM. Esta equipe será responsável pela **sustentação dos processos da CESAMA.**

- 1 FTE ou posto de trabalho (32 horas mensais remotas);
- 1 coordenador de projetos (Part-time remoto).

SERVIÇO BANCO DE HORAS

Valor anual para contratação do serviço de banco de horas de suporte técnico no valor de R$ 59.208,00, no total de 240 horas, tendo a hora do suporte o valor de R$ 246,70.

DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE DE HORAS SER	QUANTIDADE DE HORAS BANCO
Horas mensais para DEST - Departamento de Saúde e Segurança do Trabalho para treinamentos, adequações, atualizações, criação de relatórios, implementações e parametrizações relacionados à área de Saúde e Segurança do Trabalho;	8	4
Horas mensais para CDP - Coordenação de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas e DERH - Departamento de Recursos Humanos para treinamento e suporte aos usuários, implementação de funcionalidades do RM Vitae - TOTVS Gestão de Pessoas, criação de relatórios através de atendimentos, implementação de serviços do app MEU RH, implementação e ou adequação da avaliação de desempenho e outras demandas que se fizerem necessárias;	8	4
Horas mensais para CPB - Coordenação de Folha de Pagamento e Benefícios para treinamento e suporte aos usuários, atualização de versões, adequações do sistema, criação de relatórios, atualização e suporte de serviços do APP MEU RH, atualização e suporte de serviços do Governo Federal e órgãos de fiscalização que por ventura fizerem necessários, como a Receita Federal (DIRF), Tribunal de Contas do Estado, Portal da Transparência (PJF), etc e outras demandas que fizerem necessárias.	16	12
TOTAL MENSAL	**32**	**20**
TOTAL ANUAL	**384**	**240**

MANUTENÇÃO MENSAL DO SISTEMA RM

Manutenção mensal do sistema de Gestão de Recursos Humanos TOTVS RM, de acordo as especificações do Contrato nº 167/2023, firmado em 05/12/2023.

DESCRIÇÃO DO PRODUTO/SERVIÇO	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO BASE	PERCENTUAL DE CORREÇÃO	VALOR UNITÁRIO BASE	VALOR MENSAL TOTAL	VALOR ANUAL TOTAL
SMS LGT G. CAP HUMANO TRAD	14	R$ 290,80	4,237600%	R$ 303,12	R$ 4.243,68	R$ 50.924,16
SMS LGT5 G. CAP HUMANO	5	R$ 206,68	4,237600%	R$ 215,44	R$ 1.077,20	R$ 12.926,40
SMS TOTVS TEC USER	15	R$ 6,72	4,237600%	R$ 7,00	R$ 105,00	R$ 1.260,00
SMS TOTVS I TRAD	13	R$ 49,01	4,237600%	R$ 51,09	R$ 664,17	R$ 7.970,04
				TOTAL GLOBAL	**R$ 6.090,05**	**R$ 73.080,60**

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

DESAFIOS OPERACIONAIS

Foco de atuação

A sustentação, se traduz em uma série de tarefas distintas, que podem envolver atualizações, correções de falhas, revitalizações e melhorias de processos, atendimento de chamados internos, entre outras atividades que visam garantir a satisfação do cliente interno e a continuidade da operação.

Estão entre as principais atividades do time de sustentação:

- Desenvolvimento de novos processos, ajustes ou adequações de processos existentes;
- Monitoramento, manutenção e inovação que permitirá a continuidade, disponibilidade e performance da aplicação;
- Atender as solicitações internas do cliente;
- Investigar e diagnosticar incidentes;
- Solucionar todos os incidentes;
- Acompanhar todo o ciclo de vida do incidente: da abertura até o encerramento, controlando todos os incidentes;
- Apoiar na abertura de chamados para a equipe de suporte Totvs, quando necessário a atuação do time de suporte ao produto;
- Manter atualizada a base de conhecimento com as soluções;
- Monitorar a satisfação dos usuários em relação aos atendimentos.

ESCOPO DE ATUAÇÃO

Analista de Negócios/Desenvolvedor

- Atuação em toda frente de negócio;
- Prestar suporte remoto aos usuários;
- Apoiar na abertura de chamados, atuar como ponte entre os usuários do CESAMA e o atendimento Totvs;
- Participar de alinhamentos de atividades de interesse da área;
- Transferir conhecimento / treinamentos e criar tutoriais e/ou manuais aos usuários;
- Suporte na migração e implantação de novas versões/releases do RM fazendo testes dos pacotes novos, testes dos cenários, reportando erros, atuando nas soluções destes erros;
- Atuar na parametrização de sistema, análise e melhoria de processos, realização de roteiro de teste, especificações técnico/funcional e outras atividades;
- Realizar a parametrização / configuração de relatórios no ambiente;
- Aplicação de patches / alterações de menus / e outras atividades inerentes a configuração / parametrização do Sistema;
- Testar todos os pacotes enviados pela TOTVS que precisam ser aplicados;
- Suporte ao usuário como na abertura de chamados com o atendimento Totvs e aplicação/validação de patch;
- Implementação e acompanhamento de novos projetos;

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

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

Este documento é de propriedade da TO

- Consultoria e Parametrizações de processos de negócio;
- Acompanhar e analisar soluções e processos;
- Validação de melhorias e novas rotinas com o usuário de negócio;

Coordenador de Projetos

- Ser ponto de contato entre o CESAMA e TOTVS;
- Realizar a gestão de atividades da equipe de sustentação, por parte da TOTVS;
- Participar de reunião periódica com o CESAMA para apresentar status report, priorizações de demandas e o andamento das atividades da equipe de sustentação;
- Acompanhar periodicamente as demandas reportadas nos tickets, realizando o direcionamento tais como: abertura de Ordem de Serviços (quando aplicável), notificações, faturamento dos serviços prestados, avaliação da qualidade técnica, frequência da equipe, pontualidade, assiduidade, documentação e notificações relacionadas aos técnicos alocados, dentre outras atividades relacionadas à gestão da equipe de sustentação;
- Gerir a equipe alocada, assim como ser responsável pelas substituições quando estas forem necessárias, seja por ausências temporárias, permanentes ou solicitadas pelo cliente;

BENEFÍCIOS

- Aumento de eficiência operacional;
- Maior segurança e controle;
- Maior satisfação do cliente interno;
- Mais agilidade e assertividade no processo;
- Redução do trabalho operacional do time;
- Mais tempo disponível para atividades de maior valor agregado;
- Redução de erros no processo e em relatórios gerenciais;
- Maior probabilidade de cumprir prazos e regras de compliance;

Orientações Gerais:

✕ Funcionalidades que NÃO serão atendidas:
Não está contemplado nesta proposta:

- Desenvolvimento de help on-line;
- Guarda e manutenções de fontes (BSO);
- Disponibilidade do projeto desenvolvido em outros idiomas;
- Instalação do sistema em outras localidades;
- Manutenções em outros Sistemas não descritos na proposta;
- Toda e qualquer solicitação fora do escopo desta proposta deverá ser tratada mediante nova proposta;
- Caso haja necessidade de criação de tabela específica, será liberada para o cliente a definição das tabelas no banco de dados utilizado pelo cliente, desde que o mesmo seja um banco homologado pela TOTVS. O DBA do cliente que ficará responsável por atualizar o banco de dados;
- Qualquer manutenção na infraestrutura do cliente será de responsabilidade do cliente.

✓ Funcionalidades que serão atendidas:

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

- Esta proposta comercial contempla o atendimento personalizado e padronizado de uma equipe para **sustentação RM**;
- Os serviços de suporte padrão estão sendo tratados em proposta técnica/comercial específica.
- Para todos os novos processos serão elaborados documentos de definição conforme a engenharia e descritivo dos programas, bem como rotinas a serem suportadas pela equipe;
- Demais informações como Templates, Pontos de Entrada, Layouts, Regras de Negócio, etc serão detalhados no momento da confecção/liberação da engenharia onde um analista entrará em contato para detalhar a necessidade;

INVESTIMENTO DO PROJETO

Item	Serviços	Unidade	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	Serviço Especializado Recorrente	Un	12	**R$ 7.262,68	R$ 87.152,16
1	Banco de Horas	Un	240	**R$ 246,70	R$ 59.208,00
1	Manutenção Mensal do Sistema RM	Un	1	**R$ 6.090,05	R$ 73.080,60

TOTAL 12 MESES	**R$ 219.440,76**
TOTAL 60 MESES	**R$ 1.097.203,80**

Os preços contratados serão fixos e irreajustáveis pelo período de 12 (doze) meses, contados a partir do mês da data de assinatura da proposta, e reajustados após este período, com periodicidade anual, considerando a variação do IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo) em caso de renovação deste contrato.

CONSIDERAÇÕES

- Esta proposta contempla todos os custos necessários para a prestação de todos os serviços previstos, assim como todos os impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas e seguros.
- Os valores referentes aos serviços, devidos à vista ou não, conforme pactuados nesta Proposta, serão faturados pela TOTVS Matriz: o TOTVS S/A, CNPJ 53.113.791/0001-22, Av. Braz Leme, 1.000, Casa Verde, São Paulo (SP).
- Modelo de atendimento 100% remoto;
- Prazo Mínimo de contrato: 12 meses podendo ser renovado por igual período;
- Limitações: Os valores da assinatura referem-se à modalidade de sustentação nomeados fixados acima. Necessitando o Cliente alterar a modalidade de sustentação, ele deverá solicitar uma nova proposta à TOTVS e pagar os valores adicionais lá estipulados, antes de usufruir da nova modalidade de sustentação.
- Caso o Cliente realize qualquer desenvolvimento ou customização na Plataforma em desacordo com as condições estabelecidas no Contrato nesta proposta, perderá, automaticamente, o direito ao suporte da TOTVS. Também o Cliente deixará de ter direito ao suporte em situações que estiver fora do ciclo de atualização obrigatória da plataforma.
- **Lei anticorrupção:** A TOTVS, no desempenho das atividades objeto deste Contrato, compromete-se, por si e pelas demais pessoas aqui referidas, perante o CLIENTE, a abster-se das seguintes práticas: (i) efetuar qualquer pagamento ilegal a Autoridade Governamental, funcionário público, partido político ou candidato a cargo político; (ii) praticar qualquer ato de suborno, pagamento por influência, propina ou outro pagamento ilegal ou de natureza semelhante ou comparável, a qualquer pessoa ou entidade pública, independentemente da forma, em dinheiro, bens ou serviços em seu nome ou em nome do CLIENTE; (iii) efetuar qualquer pagamento a administrador, funcionário ou colaborador do CLIENTE, para obter tratamento favorável nos seus negócios ou concessões privilegiadas; (iv) praticar ato que possa constituir uma violação à legislação aplicável, incluindo a Lei 12.846/2013, e, no que forem aplicáveis, os seguintes tratados internacionais: a Convenção Interamericana Contra a Corrupção (Convenção da OEA), a Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção (Convenção das Nações Unidas), e a Convenção sobre o Combate da Corrupção de Funcionários

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

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.

A presente proposta comercial é válida por **30 dias** contados da sua emissão.

Belo Horizonte, 19 de novembro de 2024.

Alcinei de Oliveira

Marcio Huri Nobre de Souza

"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. Apresenta 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!"

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