

Termo de serviço – RTM Support Plans

Última atualização em 28 de Agosto de 2025

QUADRO RESUMO

1. Descrição dos Serviços

2. Responsabilidades da RTM

- 2.1 Condições Gerais
- 2.2 SLA de atendimento
- 2.3 Modificações e cancelamento

3. Responsabilidade da Contratante

- 3.1 Condições Gerais
- 3.2 Condições comerciais
- 3.3 Modificações e cancelamento

Condições Gerais do Serviço

Pelo presente instrumento, o Contratante abaixo especificado, vem solicitar à RTM Infraestrutura em Tecnologia da Informação Ltda., com sede na Rua Líbero Badaró, 377, 22º andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 30.411.616/0001-16, com Inscrição Municipal nº 5982737-8-7 e filial estabelecida na Av. República do Chile, 230, 7º andar, sala 701, Centro, Rio de Janeiro/RJ, inscrita no CNPJ sob o nº 30.411.616.0002-05, com Inscrição Municipal 1.125.849-2, a prestação dos Serviços na forma descrita nas Condições Gerais deste Anexo de Serviço. Este Anexo de Serviço complementa, para todos os fins de direito, o Acordo de Serviço Principal (ASP) registrado no 2º cartório de registro de títulos e documentos da Cidade do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, sob o n.º 1137945, e disponível no endereço virtual eletrônico <https://www.rtmcloud.net.br/>, e demais Documentos do Negócio ("Contrato").

1. Descrição do serviço



- 1.1. O RCS Support Plans, tem como objetivo fornecer atendimento especializado para a resolução e/ou orientação para utilização do **rtm cloud services** aos clientes, que contam com opções diversificadas de suporte à plataforma.
- 1.2. A equipe de suporte da RTM é capacitada para fornecer orientações gerais, conselhos práticos, ajuda com as melhores práticas, solução de problemas e suporte operacional.
- 1.3. O RCS Support Plans oferece planos de suporte com diferentes níveis de atendimento e serviços que estarão descritos e disponíveis em nosso [website](#).
- 1.4. O serviço **rtm support plans** contemplará 02 (dois) níveis:
 - a) Suporte Advanced: destinado às instituições financeiras que não querem perder tempo com gerenciamento do sistema operacional;
 - b) Suporte Premium: destinado às instituições financeiras que operam ambientes altamente críticos e necessitam de uma equipe especializada para gerenciamento do sistema operacional e das aplicações de terceiros.

2. Responsabilidades da RTM



2.1. Condições gerais

- 2.1.1. A RTM será a responsável pelo gerenciamento do sistema operacional das instâncias do Contratante, que estejam listadas na [página do serviço](#).
- 2.1.2. Somente na modalidade *Suporte Premium*, a RTM ficará responsável pelo suporte de aplicações de terceiros listados na [página do serviço](#).
- 2.1.3. Na modalidade *Suporte Advanced*, ficará excluído qualquer responsabilidade por parte da RTM em prover suporte e gerenciamento de aplicações de terceiros.
- 2.1.4. A RTM oferecerá gratuitamente ao Contratante o serviço **rtm cloud monitoring** após a contratação das modalidades *Suporte Advanced* ou *Suporte Premium*.

- 2.1.5. A RTM não será responsável pelo desenvolvimento de código e/ou depuração de softwares personalizados ou de terceiros.
- 2.1.6. A RTM será responsável por realizar o acompanhamento e auxílio nos casos de instalação, modificação e exclusão de aplicações de terceiros, com excessão da categoria *Suporte Premium*.
- 2.1.7. A RTM realizará as modificações no ambiente do Contratante, apenas mediante a solicitação por escrito no portal de atendimento.
- 2.1.8. A RTM realizará o monitoramento em tempo integral das instâncias no **rtm cloud services**, efetuando as devidas intervenções em caso de interrupção total ou parcial no funcionamento das instâncias.
- 2.1.9. A RTM informará ao Contratante caso identifique a utilização de programas, conteúdos ou configurações técnicas, no ambiente de nuvem, que possam causar eventuais prejuízos.
- 2.1.10. A RTM informará ao Contratante sobre as políticas de uso de senhas, chaves e demais acessos ao ambiente que se encontrem abaixo dos níveis mínimos de segurança recomendáveis, ficando a RTM desde já autorizada, em caso de risco, a bloquear a utilização sem aviso prévio e pelo prazo que julgar necessário.
- 2.1.11. A RTM disponibilizará um de seus arquitetos de solução no regime 8 horas x 5 dias por semana através de chamados no portal de atendimento.
- 2.1.12. Para o Contratante que efetivar a contratação do Suporte Premium, a RTM nomeará um arquiteto de soluções que será responsável pela sua conta.
- 2.1.13. A RTM tem total direito de alterar o arquiteto nomeado, com aviso prévio de 30 (trinta) dias, contendo excessões justificáveis para troca, como demissão ou fatores externos.
- 2.1.14. A RTM se abstém de oferecer o serviço de suporte para sistemas operacionais não suportados pelos fabricantes e ou aplicações terceiras não suportadas pelo fabricante.
- 2.1.15. Em caso de recusa de atualização de versão para os sistemas operacionais instalados nas instâncias do rtm compute service por parte do Contratante, a RTM poderá descontinuar a suportabilidade para a instância específica imediatamente após a data de EOL do fabricante.
- 2.1.16. Em caso de recusa de atualização de versão para aplicações de terceiros instalados nas instâncias do rtm compute service por parte do Contratante, a RTM poderá descontinuar a suportabilidade para a instancia específica imediatamente após a data de EOL do fabricante.
- 2.1.17. Em caso de atualização de versões desse termo (Anexo de Serviço – **rtm cloud services support plans**), a RTM terá a responsabilidade de informar e disponibilizar as versões mais recentes dos termos para assinatura.
- 2.1.18. Visando a continuidade da prestação adequada do serviço, a RTM poderá interromper a comercialização de algum plano de suporte descrito nesse anexo com aviso prévio de 6 (seis) meses, oferecendo ao Contratante a oportunidade de migração para serviços similares.

2.2. SLA de atendimento

- 2.2.1. A equipe de suporte da RTM estará disponível em regime 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano. Este suporte assegurará o monitoramento e o atendimento dos clientes garantindo os SLAs definidos no

[website](#).

2.2.2. É de responsabilidade da RTM classificar os atendimentos e chamados utilizando os seguintes critérios:

- a) **Críticos:** Serviço crítico totalmente inoperante ou inutilizável;
- b) **Urgente:** Alguns recursos críticos não estão disponíveis ou não podem ser utilizados; no entanto, o Serviço pode continuar sendo usado de maneira restrita.
- c) **Importante:** Recursos não críticos são prejudicados; no entanto, o Serviço pode ser usado sem inconvenientes significativos.
- d) **Baixo impacto:** Serviço funcionando de forma consistente, não tendo o seu uso e a produtividade prejudicados materialmente.

2.2.3. A RTM terá o direito de analisar as circunstâncias de atendimento e reclassificá-lo a qualquer momento.

2.2.4. É de responsabilidade da RTM atender ao Contratante no tempo determinado descrito no [website](#), caso contrário, a RTM declara dar crédito de acordo com as especificações descritas no documento de Acordo de nível de serviço, disponível no

2.2.5. O Cronograma de ativação do ambiente do **rtm cloud services**, por padrão, seguirá com atuação da equipe de operações no regime 8 horas x 5 dias por semana. Caso seja necessário ativação do ambiente fora do horário comercial, o Contratante deverá enviar essa solicitação com 48h (quarenta e oito horas) de antecedência, e a RTM poderá cobrar um valor de acordo com nosso [website](#). O Contratante poderá solicitar ativação de novos serviços do **rtm cloud services** fora do horário comercial, apenas em caráter emergencial.

2.3. Modificações e Cancelamento

2.3.1. Em caso de cancelamento do serviço **rtm cloud services** por parte da Contratada, A RTM enviará as informações de acesso aos serviços do **rtm cloud services** conforme citado no item 3.13.4.

2.3.2. Em caso de modificação da categoria do suporte, a RTM poderá realizar essa modificação até o último dia do próximo faturamento.

2.3.3. Caso haja a necessidade de atualização dos serviços ora contratados e, por consequência, das regras descritas neste Anexo, a RTM dará ciência ao Contratante, que caso não aceite as novas condições dos serviços deverá informar a RTM e providenciar o cancelamento dos serviços.

3. Responsabilidades do Contratante



3.1. Condições Gerais

3.2. O Contratante deverá contratar apenas uma das modalidades citadas de suporte: Suporte Advanced ou Suporte Premium.

3.3. O Contratante declara que as informações constantes do quadro que compõe o preâmbulo do presente Anexo permanecerão verdadeiras e válidas até que algum item o substitua ou o anule.

3.4. O Contratante possuirá apenas acesso de leitura ao console do cloud, ficando a cargo da RTM a criação, modificação ou exclusão de serviços no **rtm cloud services**.

3.5. As aplicações de terceiros que não constam na [página do serviço](#), são de total

responsabilidade do Contratante.

- 3.6. O Contratante deverá informar à RTM quais serviços e aplicações deverão ser adicionados às rotinas de monitoramento. O mesmo se aplica à descrição para resolução de problemas, como o reinício de algum componente da aplicação, servidores web, servidores DNS, ou quaisquer outros que normalizem aplicações ou soluções do Contratante.
- 3.7. Em caso de projetos especiais, ou seja, qualquer configuração de serviços adicionais de implantação, diferentes dos acordados, ficará o Contratante responsável por informar ou solicitar suas necessidades, tendo em vista que poderá ser negociado novos valores e prazos ou mesmo a recusa por parte da RTM.
- 3.8. Todas as alterações do ambiente de nuvem deverão ser autorizadas pelo Contratante através do portal de atendimento, com exceção de ações emergenciais que estejam afetando algum serviço do **rtm cloud services**.
- 3.9. O Contratante deverá acordar uma janela de manutenção fixa para executar as operações de atualização e ou manutenção dos sistemas e aplicações. Em casos de categoria emergencial, as partes poderão acordar uma janela diferenciada excepcional.
- 3.10. O Contratante reconhece e declara, de forma irrevogável e irretratável, estar ciente de que as solicitações de criação, alteração e/ou exclusão que formular serão analisadas pela equipe de suporte da RTM. Se tais solicitações forem classificadas como impactantes na arquitetura do ambiente dentro do **rtm cloud services**, a equipe de suporte notificará o Contratante para reavaliar a solicitação.
- 3.11. O Contratante deverá estar de acordo com todas as condições e responsabilidades mencionados no *Termo de Serviço* **rtm cloud services**.

3.12. Condições comerciais

- 3.12.1. O Contratante declara que pagará mensalmente o preço do serviço da categoria do Support Plans divulgados através do nossa [página de preços](#), ou da nossa [calculadora de preços](#).
- 3.12.2. O Contratante declara estar de acordo que, ao descumprir suas obrigações desse anexo ou do Termo de Serviço **rtm cloud services**, poderá acatar em suspensão temporária dos serviços prestados ou cancelamento da prestação do serviço pela RTM.
- 3.12.3. O Contratante deverá arcar com todos os custos necessários para a atualização de versão dos softwares, ou seja, qualquer necessidade de implementação de serviços no **rtm cloud services** e seus custos com o intuito de paralelamente atualizar suas instâncias é dever do Contratante efetuar os pagamentos correspondentes à RTM.
- 3.12.4. O Contratante declara ter ciência que a RTM poderá fazer alterações nas condições comerciais, nos preços do serviço **rtm support plans**, com aviso prévio de 30 (trinta) dias, durante o período do dia 1 (um) de dezembro a 30 (trinta) de março.
- 3.12.5. Caso o Contratante não concorde com algum ajuste referente ao serviço, e se negue a assinar a versão do termo vigente, a RTM poderá interromper ou cancelar a prestação do serviço **rtm support plans**.

3.13. Modificações e cancelamento

- 3.13.1. Caso o Contratante opte por cancelar o serviço **rtm cloud services**, formalizado através do

*Termo de Serviço do **rtm cloud services***, a RTM poderá cancelar imediatamente qualquer prestação do serviço **rtm support plans** mencionado no presente anexo.

- 3.13.2. Para cancelamento ou modificações do serviço **rtm support plans**, o Contratante deverá ter no mínimo 30 (trinta) dias de uso do serviço.
- 3.13.3. Para realização de cancelamento ou modificações dos planos do serviço **rtm support plans**, o Contratante deverá fazer essa solicitação via portal de atendimento com aviso prévio de 30 (trinta) dias.
- 3.13.4. Caso haja o interesse do Contratante em cancelar o serviço **rtm support plans**, a efetivação deste cancelamento será executada após o envio das informações de acesso aos serviços do **rtm cloud services**. O prazo para envio dessas informações será de até 30 (trinta) dias, após esse prazo, o cancelamento será efetivado no próximo faturamento.