

Termo de Uso de Serviço – RTM Support Plans

Última atualização em 26 de Janeiro de 2026

QUADRO RESUMO

1. Objetivo e Escopo Geral
2. Modalidades de Planos de Suporte
3. Matriz RACI
4. Classificação de Severidade e SLA De Resposta
5. Procedimentos de Abertura de Chamados
6. Condições Comerciais
7. Cancelamento e Migração de Plano

1. OBJETIVO E ESCOPO GERAL

1.1. **Natureza do Serviço:** A presente política estabelece as diretrizes de atendimento, os níveis de serviço (SLA) e as responsabilidades da equipe de Suporte Técnico da RTM Cloud Services (RCS). O objetivo é garantir a sustentação operacional, a estabilidade e a continuidade dos serviços contratados.

1.2. **Abrangência:** O suporte técnico limita-se estritamente à infraestrutura e aos serviços gerenciados providos pela RTM. O suporte a códigos de aplicação, regras de negócio do cliente ou softwares de terceiros (não homologados) não faz parte do escopo padrão, salvo disposição contrária no plano contratado.

2. MODALIDADES DE PLANOS DE SUPORTE

2.1. Opções de contratação: A RTM disponibiliza ao Contratante três modalidades de suporte para adequação à criticidade do negócio:

2.1.1. Basic (Padrão): Modalidade sem custo adicional, restrita ao suporte de infraestrutura (o Contratante gerencia o Sistema Operacional).

2.1.2. Advanced e Premium: Modalidades pagas que adicionam, respectivamente, o gerenciamento do Sistema Operacional e o suporte a aplicações de terceiros com SLAs priorizados.

3. MATRIZ RACI

3.1. Matriz de Responsabilidades Detalhada (RACI): A definição granular das tarefas técnicas cobertas por cada plano está descrita na Matriz de Responsabilidades, disponível na íntegra em nossa Central de Documentação: <https://rtmcloud.net.br/docs/politica-de-responsabilidade-dos-planos-de-suporte/>.

4. CLASSIFICAÇÃO DE SEVERIDADE E SLA DE RESPOSTA

4.1. Os Níveis de Serviço (SLA) referem-se ao Tempo de Primeira Resposta (início do atendimento por um técnico qualificado) e variam de acordo com a severidade do impacto no negócio.

4.2. Definição de Severidade:

- **Severidade 1 (Crítico):** Indisponibilidade total do ambiente de produção ("Site Down"). O serviço está inacessível para todos os usuários e não há solução de contorno, causando impacto financeiro imediato.
- **Severidade 2 (Alto):** Degradação severa de performance ou falha de uma funcionalidade vital, mas o serviço permanece parcialmente operacional.
- **Severidade 3 (Normal):** Dúvidas operacionais, falhas em ambiente de homologação/desenvolvimento ou problemas que não impactam a operação principal.
- **Severidade 4 (Baixo):** Solicitações de serviço (mudanças), agendamentos, dúvidas comerciais ou cosméticas.

5. PROCEDIMENTOS DE ABERTURA DE CHAMADOS

5.1. Abertura de Chamados: Todos os incidentes ou solicitações devem ser registrados formalmente através do Portal do Cliente RTM. A abertura via portal é mandatória para a contabilização correta do SLA.

5.2. Contatos Autorizados: O Contratante deverá indicar os usuários técnicos autorizados a abrir chamados e solicitar alterações no ambiente. Por razões de segurança, a RTM não acatará solicitações de redefinição de senha ou exclusão de recursos vindas de e-mails não cadastrados.

5.2. Reclassificação de Severidade: A RTM reserva-se o direito de reclassificar o nível de severidade do chamado caso a descrição técnica do problema não corresponda à realidade observada (ex: classificar uma dúvida simples como "Crítico").

6. CONDIÇÕES COMERCIAIS

6.1. Cobrança e Piso Mínimo: Os planos Advanced e Premium são cobrados mensalmente com base em um percentual sobre o consumo total da nuvem ou um valor fixo mínimo, prevalecendo o que for maior, conforme tabela de preços vigente na página de definição de preços: <https://rtmcloud.net.br/definicao-de-precos/>.

6.2. Reajuste de preços: 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.

7. CANCELAMENTO E MIGRAÇÃO DE PLANO

7.1. Aviso Prévio e Formalização: O cancelamento dos planos de suporte pagos (Advanced ou Premium) ou a solicitação de migração para a modalidade Basic deve ser comunicado formalmente à RTM com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. O faturamento do plano permanecerá integral até o término do período de aviso prévio.

7.2. Downgrade para Plano Basic (Remoção de Gerenciamento): O cancelamento total dos planos pagos (Advanced ou Premium), retornando à modalidade Basic, deve ser comunicado formalmente com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

7.2.1. Transição de Responsabilidade: Na data efetiva da mudança, a RTM fornecerá ao Contratante as credenciais administrativas (root/admin) e cessará imediatamente todas as atividades de monitoramento de S.O., patching e suporte a aplicações. A partir deste momento, a segurança e atualização do ambiente tornam-se responsabilidade exclusiva do Contratante.

7.3. Alteração entre Planos Gerenciados (Advanced ↔ Premium):

- a. Upgrade (Advanced → Premium): Pode ser solicitado a qualquer momento. A vigência é imediata após o aceite, com faturamento pro rata die da diferença de valores no mês de ativação.
- b. Downgrade (Premium → Advanced): Requer aviso prévio de 30 (trinta) dias.