

Termo de Uso de Serviço – RTM Support Plans

Última atualização em 24 de Agosto de 2026

QUADRO RESUMO

- 1. Objetivo e Escopo Geral**
- 2. Modalidades de Planos de Suporte**
- 3. Níveis de Serviço (SLA), Responsabilidades e Procedimentos**
- 4. Condições Comerciais**
- 5. Cancelamento e Migração de Plano**
- 6. Catálogo de Serviços Adicionais (Add-Ons)**
 - 6.1. Cloud Advisory & Implementation Services**
 - 6.2. Partner Application Support (PAS)**

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.

2.1.2. Advanced e Premium: Modalidades pagas que adicionam, gerenciamento da camada de Infraestrutura de Cloud, Sistema Operacional, Suporte a aplicações de terceiros com SLAs priorizados entre vários serviços profissionais de acordo com cada plano.

3. NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA), RESPONSABILIDADES E PROCEDIMENTOS

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/>.

3.2. SLA de Resposta: Os Níveis de Serviço referem-se ao Tempo de Primeira Resposta e variam de acordo com a severidade e estão descritos no termo de Acordos de Nível de serviço (SLA), disponível em nossa página jurídica: <https://rtmcloud.net.br/juridico/>. 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

3.3. 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 e/ou desenvolvimento ou problemas que não impactam a operação principal.
- **Severidade 4 (Baixo):** Solicitações de serviço (mudanças), agendamentos, dúvidas comerciais ou cosméticas.

3.4. 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.

3.5. 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.

3.6. 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").

4. CONDIÇÕES COMERCIAIS

4.1. 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/>.

4.2. 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.

5. CANCELAMENTO E MIGRAÇÃO DE PLANO

5.1. 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.

5.2. 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.

5.2.1. 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.

5.3. 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 no mês de ativação do serviço.
- b. Downgrade (Premium → Advanced): Requer aviso prévio de 30 (trinta) dias.

6. CATÁLOGO DE SERVIÇOS ADICIONAIS (ADD-ONS)

Os serviços abaixo são contratados de forma modular mediante assinatura de aceite em Proposta Comercial ou área do Cliente RTM. A contratação de qualquer Add-on vincula o cliente às regras específicas descritas nesta seção, em conjunto com as Condições Gerais estipuladas neste instrumento.

A execução dos Add-ons está limitada aos ambientes do RTM Cloud Services e provedores públicos homologados. É obrigatório que o cliente possua um plano de suporte Advanced ou Premium contratado para comercialização dos itens do Catálogo.

6.1. Cloud Advisory & Implementation Services

- a. Natureza do Serviço: O serviço atua no modelo de prestação de serviços profissionais especializados, configurando-se como um projeto de escopo fechado. O objetivo central é prover consultoria e implementação para planejar, migrar e otimizar ambientes em nuvem. Este aditivo é orientado a resultados definidos e não substitui os planos recorrentes de suporte ou sustentação.
- b. Faturamento e Condições Comerciais: A remuneração ocorre por preço fechado, calculado com base no esforço estimado na Proposta Comercial. Custos referentes a consumo de infraestrutura de nuvem, licenças, transferência de dados e ferramentas de terceiros são de responsabilidade do cliente, exceto se expressamente incluídos na proposta.
- c. Gestão de Mudanças: Qualquer solicitação que implique alteração de escopo, entregáveis, requisitos, volumes, ambientes, workloads, premissas ou demais elementos que influenciem os serviços originalmente contratados será considerada uma solicitação de mudança, não podendo nenhuma atividade fora do escopo aprovado ser iniciada sem prévia análise de impactos técnicos, operacionais, comerciais e de prazo e aprovação formal do cliente. Quando aplicável, a RTM apresentará à Contratante

um Change Request (CR) contendo a descrição da alteração proposta, seus impactos e os ajustes necessários no escopo, acompanhado da respectiva proposta comercial para contratação dos serviços adicionais ou revisados. A execução das atividades relacionadas à mudança somente será iniciada após a aprovação formal do CR e dos instrumentos comerciais aplicáveis; até lá, a RTM permanecerá executando exclusivamente as atividades previstas no escopo originalmente aprovado.

- d. **Compromissos, Aceite de Entregáveis e Estabilização:** Este serviço não possui SLA de disponibilidade de plataforma, sendo validado por meio de entregáveis e critérios de aceite definidos na Proposta Comercial e em seu respectivo Statement of Work (SOW) e/ou Change Request (CR). Após a apresentação formal de um entregável, a Contratante terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis para manifestar sua aprovação ou apresentar fundamentação objetiva para eventual rejeição; a ausência de manifestação nesse prazo implicará aceite do entregável para todos os efeitos relacionados à continuidade ou encerramento dos serviços. Havendo rejeição justificada, a RTM analisará os apontamentos apresentados e realizará os ajustes cabíveis para adequação aos critérios definidos no respectivo SOW. O serviço incluirá um período de estabilização de 5 (cinco) dias úteis, contado a partir da conclusão das atividades de implementação, migração ou alteração (cutover), durante o qual a RTM atuará na análise e correção de problemas diretamente relacionados às atividades executadas no âmbito do projeto, não contemplando ampliações de escopo, novas funcionalidades, mudanças solicitadas pela Contratante, solicitações de serviço, atividades operacionais recorrentes ou correções relacionadas a componentes não modificados pela RTM. Ao término desse período, o projeto será considerado encerrado, observados os critérios de aceite definidos para os entregáveis, e eventuais novas atuações, incidentes não previstos ou expansões exigirão nova contratação, Change Request ou direcionamento para os planos de suporte (Core) sob gestão do cliente.
- e. **Mobilização e Início de Faturamento:** A assinatura formal da Proposta Comercial (Order Form) ou o Aceite das condições em nossa Área do cliente, efetiva a contratação do serviço e estabelece o início imediato do ciclo de faturamento, independentemente do início das atividades técnicas. A partir da data de assinatura, a RTM estabelece um prazo de até 10 (dez) dias úteis para realizar a alocação da equipe de especialistas e conduzir a reunião de alinhamento inicial (Kickoff), marco que deflagra o início da execução do escopo do projeto.
- f. **Governança, Acessos e Responsabilidades:** A Contratante deverá designar, durante toda a vigência dos serviços contratados, ao menos um representante com autoridade para tomada de decisões, validação de entregáveis, aprovação de mudanças e tratamento de impedimentos relacionados aos serviços, o qual atuará como principal ponto de contato entre as partes para assuntos operacionais, administrativos e técnicos. A Contratante será responsável por fornecer, em prazo razoável, os acessos, permissões, credenciais, documentações, informações, recursos e aprovações necessários à execução dos serviços; eventuais atrasos ou impactos decorrentes da indisponibilidade, restrição ou demora na disponibilização desses elementos poderão afetar o cronograma e a execução das atividades, não podendo a RTM ser responsabilizada por tais atrasos. A RTM executará os serviços utilizando profissionais tecnicamente qualificados e compatíveis com os requisitos definidos para cada atividade contratada, podendo definir livremente a composição de sua equipe, bem como substituí-la quando necessário, desde que preservada a capacidade técnica necessária para execução dos serviços.
- g. **Dependências e Terceiros:** A execução dos serviços poderá depender da participação de terceiros, fabricantes, fornecedores, operadoras de telecomunicações, provedores de nuvem ou equipes sob responsabilidade da Contratante. A RTM não será responsável por atrasos, indisponibilidades ou impactos decorrentes de ações ou omissões de terceiros que estejam fora de seu controle razoável.
- h. **Janelas de Mudança:** Atividades que possam gerar impactos operacionais, indisponibilidade de sistemas ou alterações relevantes nos ambientes da Contratante deverão ser executadas em janelas previamente aprovadas entre as partes. A postergação, cancelamento ou alteração dessas janelas poderá exigir replanejamento das atividades originalmente previstas.
- i. **Suspensão das Atividades:** A RTM poderá suspender temporariamente a execução dos serviços quando forem identificados impedimentos que inviabilizem sua continuidade, incluindo, mas não se limitando, à ausência de acessos necessários, indisponibilidade dos ambientes, ausência de aprovações obrigatórias, restrições de segurança ou descumprimento de obrigações sob responsabilidade da Contratante. A suspensão das atividades, por qualquer desses motivos, não implicará interrupção, redução, prorrogação

ou suspensão da cobrança mensal do serviço contratado, que permanecerá devida durante todo o período de vigência contratual. Caso a suspensão resulte em necessidade de remobilização de equipe ou revisão do planejamento, a RTM poderá reavaliar cronogramas, prazos e eventuais impactos operacionais decorrentes da interrupção.

- j. Exclusões Gerais: Os serviços não incluem desenvolvimento de aplicações, correção de código-fonte, operação continuada dos ambientes, suporte recorrente ou prestação de serviços especializados por terceiros, aplicando-se aos custos de consumo, licenciamento e ferramentas de terceiros o disposto no item "b" desta cláusula.
- k. Comunicações: As comunicações formais relacionadas à execução dos serviços, incluindo aprovações, rejeições, solicitações de mudança, aceite de entregáveis e demais decisões relevantes, deverão ocorrer por meio dos canais oficialmente definidos entre as partes. Salvo quando expressamente acordado de forma diferente, comunicações realizadas por meios informais não serão consideradas válidas para fins de aprovação contratual, alteração de escopo ou aceite de entregáveis.
- l. Rescisão e Cancelamento: O presente serviço é contratado como projeto único, definido no SOW, ainda que seu valor total seja parcelado ao longo de sua execução, não se confundindo o parcelamento com contratações mensais independentes. A Contratante poderá rescindir o projeto mediante aviso prévio por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. Em caso de rescisão antecipada, serão devidos à RTM: (i) o valor correspondente aos serviços efetivamente executados até a data da rescisão, apurado com base no esforço realizado e nos entregáveis concluídos ou em andamento; (ii) o reembolso de despesas, licenças, ferramentas e demais compromissos previamente aprovados e assumidos junto a terceiros que não sejam canceláveis ou recuperáveis sem custo; e (iii) o valor referente ao período de aviso prévio, destinado à desmobilização da equipe dedicada ao projeto, salvo se a RTM conseguir realocá-la a outro projeto durante esse período. Os valores previstos nesta cláusula têm natureza estritamente compensatória pelos custos, compromissos e recursos já incorridos ou comprometidos pela RTM até a data da rescisão, calculados de forma proporcional aos serviços e recursos efetivamente empregados, não configurando penalidade ou multa.

6.2. Partner Application Support (PAS)

- a. Natureza do Serviço: O PAS é um serviço de sustentação operacional recorrente e especializado, destinado a aplicações de parceiros da RTM. A oferta transfere à RTM a responsabilidade pela operação cotidiana da aplicação, com foco em disponibilidade, confiabilidade e resposta a eventos operacionais. O parceiro desenvolvedor permanece responsável pelo código-fonte, por correções funcionais e pelas evoluções da aplicação, cabendo à RTM a operação da solução até a estabilização do evento ou o encaminhamento ao responsável adequado.
- b. Elegibilidade e Pré-requisitos: A contratação do PAS está disponível para clientes com plano de suporte Premium ativo, e depende da avaliação e aprovação prévia da RTM quanto à prontidão operacional da aplicação, incluindo a existência de acessos, integrações de monitoramento e runbooks minimamente necessários à operação. As condições de elegibilidade, perímetro técnico e demais requisitos específicos serão formalizados na Proposta Comercial ou instrumento de contratação de cada cliente.
- c. Escopo do Serviço, Inclusões: Compreende o monitoramento e a observabilidade da aplicação com base nas integrações disponíveis, a gestão de incidentes e eventos operacionais, o troubleshooting operacional, a execução de runbooks homologados, a gestão de mudanças operacionais e a coordenação técnica com o parceiro desenvolvedor, incluindo o escalonamento e o acompanhamento de eventos até sua resolução ou encaminhamento.
- d. Escopo do Serviço, Exclusões: Não estão incluídos o desenvolvimento de software, a correção de bugs funcionais ou defeitos no código-fonte, as evoluções funcionais da aplicação, a definição ou alteração de regras de negócio e a gestão do roadmap do produto, permanecendo tais atividades sob exclusiva responsabilidade do parceiro desenvolvedor.
- e. Faturamento, Unidade de Contratação e Prazo: A remuneração, a unidade de contratação, por ambiente, conjunto de ambientes ou solução, e o prazo de vigência, incluindo eventual recorrência mensal com ou

sem período mínimo de permanência, serão definidos na Proposta Comercial ou instrumento de contratação específico de cada cliente, observadas as condições gerais deste Termo. A cobrança tem início na ativação do serviço e permanece devida durante toda a vigência contratada, salvo disposição diversa formalizada com o cliente.

- f. Governança e Responsabilidades: A operação segue a matriz de responsabilidades acordada com cada cliente e parceiro. O Contratante deverá manter atualizados os contatos técnicos autorizados e os fluxos de comunicação e escalonamento junto ao parceiro desenvolvedor, sendo de sua responsabilidade viabilizar os acessos e informações necessários à execução do serviço.
- g. Compromissos de Serviço: As metas de resposta e restauração seguem o SLA vigente do plano de suporte contratado pelo cliente, com indicadores específicos de detecção, reconhecimento e recuperação definidos no onboarding do serviço, considerando as dependências sob responsabilidade do parceiro e do Contratante.
- h. Indisponibilidade Causada pelo Parceiro: Eventuais indisponibilidades ou atrasos atribuíveis ao parceiro desenvolvedor, incluindo falhas de código, correções pendentes ou ausência de resposta ao escalonamento, não geram crédito, desconto ou qualquer outra forma de compensação, por não serem atribuíveis à equipe de suporte do PAS.
- i. Comunicações: Aprovações, solicitações de mudança e demais decisões relevantes relacionadas ao PAS deverão ocorrer pelos canais oficialmente definidos entre as partes, não sendo consideradas válidas, para fins contratuais, comunicações realizadas por meios informais, salvo acordo expresse em contrário.
- j. Cancelamento: Salvo disposição em contrário formalizada na Proposta Comercial ou instrumento de contratação, o cancelamento do PAS pode ser solicitado pelo Contratante a qualquer momento, sendo efetivado ao término do ciclo mensal de cobrança em andamento. Quando a Proposta Comercial ou instrumento de contratação prever prazo mínimo de vigência ou condições de rescisão específicas, prevalecerão as condições ali estabelecidas.