Ambientação

|  | |
| --- | --- |
| **Nome do Cliente:** | **Código de cliente:** |
| **Nome do Projeto:** | **Código do Projeto:** |
| **Segmento Cliente:** | **Unidade TOTVS:** |
| **Data:** | **Proposta comercial:** |
| **Gerente/Coordenador TOTVS:** | |
| **Gerente/Coordenador Cliente:** | |

# Condições

|  |  |
| --- | --- |
| **Definição** | Pelo presente CERTIFICADO DE CONCLUSÃO DOS SERVIÇOS, consideramos terminado o processo de implementação do(s) módulo(s) *<cite os módulos/produtos implantados ou serviços executados detalhadamente>* por nós adquiridos(s), conforme a proposta acima identificada.  O prazo para assinatura deste documento é de no máximo 20 (vinte) dias após a conclusão dos serviços. Decorrido o referido prazo sem manifestação do CLIENTE, o Certificado de Conclusão se presumirá emitido e aceito, independentemente de posterior termo escrito. |
| **Ressalvas** | *<Inserir informações sobre eventuais pendências no encerramento.*  *Caso não existam pendências de implementação, esse campo deve ser eliminado do termo oficial. Avaliar necessidade de consulta jurídica.>* |

# Transferência para o Suporte TOTVS

Foram passadas as orientações referente aos canais de Suporte da TOTVS e realizado o contato com os responsáveis pelos times de Suporte da Solução implantada.

Após assinatura deste certificado, a responsabilidade sobre a resolução de problemas sobre o produto adquirido passa a ser das equipes de Suporte e Manutenção TOTVS. É de responsabilidade do cliente reportar diretamente ao suporte técnico através dos canais informados pelo Coordenador do Projeto. Com exceção das pendências mapeadas neste documento, as quais permanecem sob responsabilidade da equipe de projetos.

Os canais de comunicação podem ser acessados e consultados no endereço abaixo:

**Central de Relacionamento TOTVS**: suporte.totvs.com

| **ATENÇÃO** |
| --- |
| É de acordo de ambas as partes, que a equipe de projeto treinou o(s) usuário(s) chave(s) para executarem atualizações no sistema (instalações de *patchs* e atualizações de versões), assim como no entendimento das regras de negócio e da arquitetura do software. O cliente entende que, caso não tenha uma equipe dedicada para executar as atualizações ou parametrizações necessárias, a TOTVS fornecerá o serviço mediante a compra de um pacote de banco de horas. Consulte seu coordenador de projetos para maiores informações sobre a aquisição do pacote. |

# Comentários e considerações finais:

|  |
| --- |
| *<Inserir, se necessário, comentários e considerações finais sobre a conclusão dos serviços prestados>* |

# 

# Aceite

| **Aprovado por** | **Assinatura** | **Data** |
| --- | --- | --- |
| *<Nome e Função>* |  |  |