

DECLARAÇÃO DE EXECUÇÃO TÉCNICA

Declaramos para os devidos fins que a empresa **G4F SOLUÇÕES CORPORATIVAS LTDA.**, CNPJ 07.094.346/0001-45, situada na SCN Quadra 2, Bloco A, Sala 602, Brasília/DF, está executando desde 24/11/2020 para a AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO – ANA, CNPJ 04.204.444/0001-08, por meio do **Contrato nº 08/2024**, os serviços abaixo especificados:

Nº do Contrato: 08/2024

Vigência: 01/04/2024 a 03/04/2025

Período de Realização dos Serviços: 01/04/2024 a 03/04/2025

Objeto: Prestação de serviços de **operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC**, com base no Termo de Referência nº 08/2024 da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA.

Prestação de serviços de TIC, abrangendo:

Atendimento ao usuário de TIC, nos níveis N1 (remoto), N2 (presencial) e N3 (especializado);

Operação e sustentação da infraestrutura de TIC (ambientes on-premises e cloud);

Administração de servidores físicos e virtuais, serviços de diretório e banco de dados;

Monitoramento da infraestrutura e gerenciamento de incidentes, requisições, problemas e mudanças, conforme as melhores práticas da ITIL v3/v4, com uso de ferramenta ITSM;

Tratamento de incidentes de segurança da informação, inclusive suporte técnico especializado;

Monitoramento e tratamento de vulnerabilidades de segurança e eventos de risco cibernético;

Suporte e manutenção de soluções de segurança, incluindo:

- Firewalls corporativos (ex.: PaloAlto);
- Filtro de conteúdo WEB;
- Microsoft Active Directory (AD);
- Antivírus corporativo (Microsoft Defender) e Antispam (Microsoft EOP);
- Ambientes de monitoramento com análise de logs e alertas (funcionalidade equivalente a SIEM);
- Procedimentos de mitigação de ameaças e planos de contingência de segurança.
- Soluções de Prevenção contra Perda de Dados (DLP), com foco na proteção da informação sensível, controle de tráfego de dados, gerenciamento de acessos, rastreamento e auditoria de informações confidenciais.

Ambiente Atendido (Descrição Técnica Detalhada)

Os serviços foram prestados em um ambiente corporativo de alta complexidade, conforme as seguintes características:

Infraestrutura de Usuários e Dispositivos:



AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS

Usuários ativos: aproximadamente 1.000, com autenticação via Active Directory;

Estações de trabalho: cerca de 990 equipamentos entre desktops e notebooks Intel compatíveis;

Caixas postais corporativas: mais de 1.500 entre Exchange Online e Exchange on-premises;

Grupos de usuários: mais de 700, com segregação de acesso e políticas de segurança

Parque Tecnológico

Servidores físicos: 15

Servidores virtuais: 145

Storages corporativos: 3 sistemas (NetApp e Hitachi), com armazenamento bruto superior a 800 TB;

Ambientes de backup: solução Commvault com integração AWS (S3), volume de backup superior a 440 TB;

Firewalls: 2 equipamentos PaloAlto em alta disponibilidade, com funcionalidades de IPS, WAF, DNS filtering, VPN e proteção contra DDoS;

Ativos de rede Wi-Fi: 109 access points corporativos gerenciados por controladora Huawei;

Switches de alta performance: 76 switches distribuídos em LAN e dois switches core de 40Gbps;

Soluções de virtualização: ambiente VMware em 6 hosts físicos com 200 máquinas virtuais;

Cluster Kubernetes (EKS e OKD4): ambientes de desenvolvimento, homologação e produção.

Serviços de TIC e Segurança

Serviço de antivírus: Microsoft Defender com cobertura de 1.000 endpoints;

Antispam e e-mail seguro: Microsoft Exchange Online Protection (EOP);

Soluções de monitoração e segurança com alertas de incidentes, log analytics, e recursos típicos de SIEM.

Volume de Atendimentos:

Período proporcional de 12 meses – 01/04/2024 a 03/04/2025).

Total estimado de chamados tratados: aproximadamente 14.200, assim distribuídos:

Nível 1 (Suporte Remoto/Service Desk): aproximadamente **1.636 chamados**

Nível 2 (Suporte Técnico Local): aproximadamente **8.308 chamados**

Nível 3 (Especializado/Avançado): aproximadamente **4.063 chamados**

CSC (Centro de Suporte Compartilhado): aproximadamente **203 chamados**

Metodologias Utilizadas

A execução dos serviços foi baseada em metodologias consolidadas e amplamente reconhecidas no mercado de Tecnologia da Informação, com foco em eficiência



AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS

operacional, segurança da informação, conformidade e melhoria contínua, conforme descrito a seguir:

ITIL v3 e v4 – Information Technology Infrastructure Library - Adoção das boas práticas para Gerenciamento de Serviços de TIC, especialmente:

Incidentes, Requisições, Problemas, Mudanças, Configuração e Ativos, e Central de Serviços.

Priorização com base em impacto e urgência utilizando ITSM.

COBIT – Governança de TI - Diretrizes para governança de serviços, controle e alinhamento estratégico de TIC.

DevOps / DevSecOps - Integração contínua (CI), entrega contínua (CD), automação de testes e segurança contínua

PMBOK - Planejamento, monitoramento e encerramento de demandas específicas de projetos TIC.

Scrum e Kanban - Metodologias ágeis para suporte e evolução de serviços, com backlog, quadros e sprints.

ISO/IEC 27001 e 27002 (princípios)

Controles para segurança da informação, LGPD, gestão de acessos e planos de contingência.

Controles complementares para ambientes com DLP (Data Loss Prevention), incluindo proteção de dados sensíveis, mecanismos de bloqueio de compartilhamento não autorizado e auditoria de manipulação de dados.

Todos os processos estão integrados à ferramenta ITSM OTRS, com:

Registro completo do ciclo de vida dos chamados;

Relatórios automatizados e dashboards;

Integração com CMDB (Base de Configuração).

Atestamos ainda, que tais serviços estão sendo executados de acordo com os parâmetros técnicos de qualidade exigidos e no prazo pactuado, não existindo em nossos registros, até a presente data, fatos que desabonem sua conduta e responsabilidade com as obrigações assumidas.

Brasília - DF, 24 de abril de 2025.

Documento assinado digitalmente
gov.br THIAGO DE AQUINO LIMA
Data: 24/04/2025 12:08:17-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico

THIAGO DE AQUINO LIMA

Superintendente Adjunto de Tecnologia da

Informação

thiago.aquino@ana.gov.br

61 2109 - 5377