**ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA**

**CONTRATANTE: SADA TRANSPORTES E ARMAZENAGENS LTDA**., **CNPJ n° 19.199.348/0008-54**, sociedade empresária limitada com sede na Rua Gustaf Dalén, Nº 151, Bairro Distrito Industrial Paulo Camilo Sul, em Betim/MG, CEP: 32.669-174.

**CONTRATADA: HYTI INFORMÁTICA LTDA**. sociedade empresária limitada, sediada no SIG Quadra 1 Número 385, Sala Nº 314, Zona Industrial, Brasília-DF, Cep: 70610-410, inscrita no **CNPJ sob o nº 11.011.091/0001-87**.

A CONTRATANTE ATESTA QUE:

Documento de Capacidade Técnica – Prestação de Serviços de Tecnologia

*Objeto do Contrato*

Prestação de serviços especializados para operação, sustentação e controle do ambiente tecnológico, contemplando infraestrutura, data center, implementações, suporte técnico, monitoramento, gestão de ativos, levantamento de requisitos, análise de processos e atendimento de Service Desk, incluindo alocação de recursos técnicos presenciais (Field Service).

*Características e Recursos Empregados*

A execução das atividades contratuais é realizada com base nas **melhores práticas de mercado**, utilizando tecnologias consolidadas e de alto desempenho, tais como:

- Virtualização: VMware e Citrix
- Computação em Nuvem: Microsoft Azure e AWS
- Serviços de Diretório: Active Directory
- Redes e Segurança da Informação
- Banco de Dados corporativos

Os processos operacionais incluem:

- Automação de rotinas operacionais;
- Manutenção preventiva e corretiva;
- Monitoramento contínuo por meio de **NOC/SOC 24x7**;
- Aplicação de controles avançados de segurança;
- Gestão de serviços baseada nas melhores práticas do **ITIL 4**, contemplando:
    - Gestão de Incidentes
    - Gestão de Problemas
    - Cumprimento de Requisições
    - Gestão de Mudanças
    - Gestão de Liberações
    - Central de Serviços

Para suporte às operações, é disponibilizada uma equipe técnica especializada, composta por analistas, especialistas, líderes técnicos e gerentes de projetos.
Esse conjunto integrado de recursos humanos e tecnológicos garante eficiência operacional, confiabilidade e aderência aos níveis de serviço estabelecidos.

Vigência do Contrato
O contrato teve início em 03 de abril de 2023, com vigência de 36 (trinta e seis) meses, permanecendo válido até 03 de abril de 2026.

**Modalidades de Atendimento**

1. **Atendimento Remoto e Presencial:**

Prestação de serviços completos de infraestrutura e segurança da informação, incluindo:

Tecnologias Microsoft On-Premises

- Windows Admin Center (WAC)
- Família System Center
- Local Administrator Password Solution (LAPS)
- Just Enough Administration (JEA)
- Active Directory, ADFS e WSUS

Arquitetura e Sustentação em Cloud

- Microsoft Azure e AWS (gestão operacional e administrativa dos ambientes);
- Gerenciamento de ambientes Oracle Cloud;
- Implementação de boas práticas de automação e alta disponibilidade em Data Center.

Segurança da Informação

- Implantação de soluções de Data Loss Prevention (DLP) baseadas em tecnologias Microsoft;
- Construção de dashboards e indicadores de segurança utilizando Power BI.

Suporte Técnico Especializado

- Sustentação e monitoramento de Data Centers;
- Administração de soluções de Backup e Storage (NetApp, ZFS, Commvault);
- Administração de serviços de Middleware (IIS, Apache Tomcat e JBoss).

Serviços DevOps

- Automação de deployment de aplicações;
- Infraestrutura como Código (IaC).

Microsoft 365

- Administração e segurança das soluções Microsoft 365 (Teams, SharePoint Online, Power BI e Project Online).

Administração de Banco de Dados

- Sustentação contínua dos ambientes de banco de dados;
- Diagnóstico e correção de falhas;
- Otimização de desempenho alinhada às necessidades do negócio.

2. **Atendimento Local:**

*Service Desk*

- Atendimento de primeiro nível com foco em resolução no primeiro contato, no horário comercial (06h às 18h);
- Atendimento de segundo nível fora do horário comercial (18h às 06h);
- Disponibilidade operacional 24x7 aos finais de semana.

Field Service

- Equipe composta por 17 profissionais distribuídos nas unidades da SADA Transportes para suporte presencial.

**3. Suporte Técnico Operacional:**

*Atividades executadas de forma remota e presencial:*

- Service Desk níveis 1, 2 e 3;
- Monitoramento NOC/SOC 24x7;
- Instalação e configuração de equipamentos e softwares;
- Manutenções preventivas e corretivas;
- Treinamento e orientação das equipes locais;
- Execução de rotinas programadas;
- Automação de patches e atualizações;
- Monitoramento de processos automatizados;
- Elaboração de relatórios técnicos e **Book Mensal de Serviços**;
- Análise de riscos;
- Revisão e melhoria contínua de processos de TI.

*Segmentação das Áreas de Tecnologia Cobertas pelo Contrato*

- **Infraestrutura:** Windows Server, IIS, Active Directory, DNS, DHCP, DFS, Radius e Cluster
- **Cloud:** Microsoft Azure, AWS e Oracle Cloud
- **Data Center:** Automação e alta disponibilidade
- **Virtualização:** VMware e Citrix
- **Storage:** NetApp e ZFS
- **Backup:** Commvault
- **Linux:** Administração de servidores
- **Middleware:** IIS, Apache Tomcat e JBoss
- **Redes:** Switches, roteadores, firewalls, access points, controladoras Wi-Fi, VoIP e balanceadores
- **Banco de Dados:** SQL Server e Oracle

**Equipe Disponibilizada**

A operação conta com estrutura dedicada por torres tecnológicas:

- Virtualização: 3 técnicos – 7.920 horas/ano
- Cloud: 4 técnicos – 10.560 horas/ano
- Redes: 3 técnicos – 7.920 horas/ano
- Segurança: 3 técnicos – 7.920 horas/ano
- Monitoramento: 9 técnicos – 23.760 horas/ano
- Plataforma Microsoft (Windows, Azure e M365): 9 técnicos – 23.760 horas/ano
- Gestão e Liderança (Gerente de Projetos, Líderes e Supervisão): 5 profissionais – 13.200 horas/ano
- Especialistas dedicados a Projetos: 10 profissionais – 19.200 horas/ano

**Quantitativos da Execução Contratual**

1. *Gestão de Servidores*

- Sustentação e operação de mais de **1.200 servidores** físicos e virtuais;
- Administração de ambientes virtualizados com VMware e Citrix.

**2. Administração de Itens de Configuração (ICs)**

*Os ICs incluem:*

- Hardware (servidores, estações e dispositivos de rede);
- Software corporativo;
- Documentações técnicas;
- Serviços de TI;
- Ambientes virtuais;
- Relacionamentos entre componentes.

3. Usuários, Equipamentos e Chamados

- Quantidade de ICs suportados: **13.199**
- Quantidade total de usuários atendidos: **3.564**
- Média mensal de chamados: **2.300**
- Média anual de chamados: **27.600**

**Acordo de Nível de Serviço (SLA)**

- Atendimento nas modalidades 8x5 e 24x7, conforme a criticidade e necessidade.
- Garantia de alta performance e suporte contínuo em todos os níveis.

| Severidade | Impacto ao Negócio | SLA de Resposta |
|---|---|---|
| 1 | Ambiente sem condições de funcionamento | Em Até 2 horas |
| 2 | Problema grave, prejudicando o funcionamento do ambiente | Em Até 4 horas |
| 3 | Problema que gera restrições ao pleno funcionamento do ambiente | Em Até 8 horas |
| 4 | Problema que não afeta o funcionamento do ambiente | Em Até 24 horas |
| 5 | Suporte Consultivo para os serviços contratados | Em até 5 dias úteis |

Atestamos, ainda, que a prestação de serviços pela CONTRATADA tem se destacado pela extrema eficiência e pontualidade. A empresa conta com uma equipe de profissionais altamente qualificados e experientes, demonstrando notável capacidade técnica na implementação, gestão e operação das soluções que compõem o objeto contratual. Em relação às obrigações contratuais, a CONTRATADA tem cumprido integralmente todos os prazos estabelecidos, não havendo qualquer ocorrência que a desabone.

Betim/MG, 20 de fevereiro de 2026

gov.br Documento assinado digitalmente
MANUEL MARCELINO DA COSTA LANDEIRO
Data: 20/02/2026 16:32:01-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

_____

**SADA TRANSPORTES E ARMAZENAGENS LTDA.**
**CNPJ n° 19.199.348/0008-54**

**Manuel Marcelino da Costa Landeiro**
**Diretor de Tecnologia**
**Email: manuel.landeiro@sada.com.br**
**Telefone: (31) 3071-0700**