CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS COM CESSÃO DE MÃO DE OBRA
Quadro Resumo

A) PARTES:

CONTRATANTE: MATRAN INDÚSTRIA E COMÉRCIO LTDA., sociedade empresária limitada sediada na Rua Expedicionário Alfredo Gaspar, nº 1.025, bairro das Indústrias, em Sete Lagoas/MG, CEP: 35.702-052, inscrita no CNPJ sob o nº 74.319.864/0001-07; e

OMR - COMPONENTES AUTOMOTIVOS LTDA., sociedade empresária limitada sediada na Rua Ricardo Medioli, nº 100, bairro Distrito Industrial, em Sete Lagoas/MG, CEP: 35.702-520, inscrita no CNPJ sob o nº 03.023.840/0001-68;

DEVA VEÍCULOS LTDA., sociedade empresária limitada sediada na Rua Teonílio Niquini, nº 32, bairro Distrito Industrial Jardim Piemont Sul, em Betim/MG, CEP: 32.669-700, inscrita no CNPJ sob o nº 23.762.552/0003-02;

SADA SIDERURGIA LTDA., sociedade empresária limitada sediada na Rodovia BR 496, km 29, s/nº, Prédio: 01, bairro das Indústrias, em Várzea da Palma/MG, CEP: 39.260-000, inscrita no CNPJ sob o nº 06.069.703/0001-52, neste ato representadaS por [redacted]

EBER BIO-ENERGIA E AGRICULTURA LTDA., título de estabelecimento: **USINA RIO CLARO DE GOIÁS**, sociedade empresária limitada sediada na Rodovia BR 070, km 30 à esquerda por 3 km, Zona Rural, em Montes Claros de Goiás/GO, CEP: 76.255-000, inscrita no CNPJ sob o nº 09.075.242/0001-19;

BERC ETANOL E AGRICULTURA LTDA., sociedade empresária limitada sediada na Fazenda Funil, s/nº, Rodovia BR 070, km 45, Zona Rural, em Aragarças/GO, CEP: 76.240-000, inscrita no CNPJ sob o nº 09.064.447/0001-07;

SADA COMBUSTÍVEIS LTDA., sociedade empresária limitada estabelecida na Rua Gustaf Dalen, nº 151, sala 10, bairro Distrito Industrial Paulo Camilo Sul, em Betim/MG, CEP: 32.669-174, inscrita no CNPJ sob o nº 08.768.527/0005-04

SADA BIO-ENERGIA E AGRICULTURA LTDA., título do estabelecimento: USINA SÃO JUDAS TADEU, sociedade empresária limitada sediada no lote nº 3.022, Projeto Jaíba, Etapa ll, Gleba G1, s/nº, em Jaíba/MG, CEP: 39.508-000, inscrita no CNPJ sob o nº 06.044.698/0008-08, neste ato representadaS por [redacted]

BRAZUL TRANSPORTE DE VEÍCULOS LTDA., sociedade empresária limitada sediada na Avenida Maria Servidei Demarchi, nº 1.420, bairro Demarchi, em São Bernardo do Campo/SP, CEP: 09.820-000, inscrita no CNPJ sob o nº 60.395.589/0001-04;

AUTOSERVICE LOGÍSTICA LTDA., sociedade empresária limitada sediada na Avenida Maria Servidei Demarchi, nº 1.420, bloco: "D", bairro Demarchi, em São Bernardo do Campo/SP, CEP: 09.820-000, inscrita no CNPJ sob o nº 25.436.130/0001-00

SADA TRANSPORTES E ARMAZENAGENS LTDA., sociedade empresária limitada estabelecida na Rua Gustaf Dalén, nº 151, bairro Distrito Industrial Paulo Camilo Sul, em Betim/MG, CEP: 32.669-174, inscrita no CNPJ sob o nº 19.199.348/0008-54

TRANSZERO TRANSPORTADORA DE VEÍCULOS LTDA., sociedade empresária limitada sediada na Rua dos Feltrins, nº 347, bairro Demarchi, em São Bernardo do Campo/SP, CEP: 09.820-280, inscrita no CNPJ sob o nº 59.107.938/0001-58, neste ato representada por [redacted]

BRAZIL PROLOGIC COMÉRCIO EXTERIOR LTDA., sociedade empresária limitada sediada na Estrada dos Alvarengas, nº 4.018, sala: 03, bairro Assunção, em São Bernardo do Campo/SP, CEP: 09.850-550, inscrita no CNPJ sob o nº 53.386.215/0001-59, neste ato representada por sua procuradora, [redacted]

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 1 de 167 do arquivo recebido.

FUNDAÇÃO MEDIOLI, fundação privada sediada na Rua Cristália, nº 845, Vila Bemge, bairro Santo Antônio, em Betim/MG, CEP: 32.684-036, inscrita no CNPJ sob o nº 22.733.117/0001-17, neste ato representada por [redacted]

CONTRATADA: **TITCS INFORMATICA LTDA.**, sociedade empresária limitada sediada no SIG Quadra 1 Número 385, Sala 320, Zona Industrial, Brasília-DF, Cep: 70610-410, inscrita no CNPJ sob o nº 11.011.091/0001-87, neste ato representada por [redacted]

B) OBJETO: a **CONTRATADA** prestará serviços de tecnologia da informação e infraestrutura, tal como descrito na **PROPOSTA COMERCIAL**.

b.1. A contratação será executada de acordo com o detalhamento constante na documentação abaixo que, subscrita pelos Gestores indicados no item **"H"**, integra o presente instrumento sob a forma de anexo:

ANEXO I: PROPOSTA TÉCNICA, datada de 09 de fevereiro de 2023.
ANEXO II: PROPOSTA COMERCIAL, datada de 27 de março de 2023.
ANEXO III: SOLICITAÇÃO DE PROPOSTA

b.2. As Partes pactual período de carência ("SLO") de 06 meses, para a presente prestação de serviços, com relação à obrigatoriedade dos Acordos de Nível de Serviço ("SLAs") estabelecidos. Igualmente, fica estabelecido aderência de 80% aos SLAs pactuados entre as partes, os quais serão devidamente indicados por termo aditivo futuro.

b.3. A **CONTRATADA** deve cumprir o cronograma de projetos vigentes, e quaisquer alterações deverão ter aprovação da **CONTRATANTE.**

C) LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS: Nos estabelecimentos da **CONTRATANTE**, localizados no item "**A) PARTES**" acima.

D) VIGÊNCIA: 36 meses, com início em **03 de abril de 2023** e término previsto em **03 de abril de 2026**.

E) PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO: R$ 10.084.298,73 (dez milhões oitenta e quatro mil duzentos e noventa oitos reais e setenta e três centavos) brutos.

TABELA1

Ref.:	Período	Valores mensais	Totais
1	1º ao 3º mês	R$ 314.432,91	R$ 943.298,73
2	4º ao 36º mês	R$ 277.000,00	R$ 9.141.000,00

e.1. Os pagamentos ocorrerão no prazo de 28 dias, contados da emissão da respectiva Nota Fiscal e deverão ser emitidas entre o dia 1º e o 10º dia do mês.

e.2. Caso seja emitida fora desse prazo serão imediatamente recusadas pela **CONTRATANTE**, devendo a **CONTRATADA** emiti-las novamente no primeiro dia do mês sequente, sem qualquer ônus para a **CONTRATANTE**.

e.3. A nota fiscal deverá ser emitida contendo em seu descritivo: **a)** local de prestação do serviço; **b)** nome do gestor do contrato; **c)** deverá ser enviada para o e-mail: notastic@sada.com.br;

e.4. Os pagamentos ocorrerão através de boletos, valendo as autenticações bancárias como comprovantes de pagamento.

F) GARANTIAS CONTRATUAIS: As Partes acordam a seguinte modalidade de garantia financeira para este Contrato: Retenção mensal de 5%.

G) GARANTIA DOS SERVIÇOS/FORNECIMENTOS: Sem prejuízo a garantia legal superior, **a CONTRATADA** garante os materiais, produtos e/ou serviços contra quaisquer defeitos ou inconformidades técnicas durante toda a vigência do contrato.

g.1. A garantia aqui estipulada deverá ser prestada pela **CONTRATADA** sem ônus para a **CONTRATANTE**, incluindo a logística de retirada, devolução e ou refazimento do item a ser reparado ou trocado.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 2 de 167 do arquivo recebido.

g.2. A retirada ou substituição do item em desconformidade deverá ocorrer em até **01 hora** contada a partir da notificação realizada pela **CONTRATANTE**. **g.3.** As garantias aqui especificadas compreendem defeitos de fábrica, danos e/ou defeitos causados pelo transporte ou manejo, baixa qualidade do item entregue verificada quando da aplicação do mesmo e/ou demais casos previstos em Lei.
H) GESTORES: **CONTRATANTE**: [redacted] *E-mail*: [redacted] e Tels.: [redacted] **CONTRATADA**: [redacted] *E-mail*: [redacted] e Tels.: [redacted]
I) LOCAL E DATA DE ASSINATURA: Betim/MG, 02 de maio de 2023.

As informações trazidas nas **CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO**, abaixo, foram referenciadas no **QUADRO RESUMO**, acima. As divisões são apenas a título de formatação. Este **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS COM CESSÃO DE MÃO DE OBRA** constitui a totalidade do acordo entre as Partes, devendo ser considerado de forma individual e prevalecendo sobre quaisquer termos estabelecidos em outros documentos e sobre todos os entendimentos anteriores, orais e/ou escritos.

CLÁUSULA PRIMEIRA: OBJETO

1.1. A **CONTRATANTE** contrata, por força deste instrumento, a prestação de serviços descrita no item **"B"**, que será executada no local trazido no item **"C"**, ambos do Quadro Resumo acima.

1.2. Não serão considerados para efeito de pagamento ou qualquer outra forma de remuneração os serviços que não estejam relacionados nessa cláusula, ainda que prestados.

1.3. Havendo divergência entre o conteúdo do(s) Anexo(s) deste Contrato e as Condições Gerais de Contratação, prevalecerão as disposições contidas nesta última.

CLÁUSULA SEGUNDA: VIGÊNCIA

2.1. Este instrumento é celebrado pelo prazo constante do item **"D"** do Quadro Resumo.

2.2. O prazo de vigência do Contrato somente poderá ser prorrogado por meio de celebração de Termo Aditivo, assinado pelas Partes.

2.3. Prorrogando-se o Contrato, ficarão mantidas todas as cláusulas aqui previstas.

2.4 Caso a vigência deste Contrato supere 12 meses, as Partes poderão, mediante concordância mútua, reajustar os valores utilizando como referência o **Índice Nacional de Preços ao Consumidor divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (INPC/IBGE)**, o **Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IPCA/IBGE)**, ou o **Índice Geral De Preços Mercado (IGP-M) divulgada pela Fundação Getúlio Vargas (FGV)**, do mês de aniversário do Contrato, aplicando-se sempre o de menor percentual.

2.5. Fica facultado à **CONTRATANTE** a realização de nova cotação para balizar o percentual de reajuste em substituição aos índices previstos no item **2.4**. Caso opte por utilizar esse método, a **CONTRATANTE** deverá notificar a **CONTRATADA** com **30 dias** de antecedência à data de aniversário do Contrato, oportunidade em que deverá trazer a memória de cálculo do índice de reajuste a ser aplicado com base na pesquisa de preços de mercado para os mesmos itens/serviços aqui contratados.

2.6. Na eventualidade de prorrogação deste Contrato, o reajuste somente poderá ser requerido e concedido a cada **12 meses**, contados os primeiros da data de celebração deste ajuste e os seguintes a partir da data da concessão do reajuste anterior.

2.7. Em nenhuma hipótese os preços decorrentes de revisão poderão ser superiores aos praticados no mercado.

2.8. A **CONTRATADA** não poderá interromper a execução do objeto do Contrato durante o período de tramitação do requerimento de revisão.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 3 de 167 do arquivo recebido.

CLÁUSULA TERCEIRA: PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO

3.1. Pelos serviços prestados, a **CONTRATANTE** pagará o preço indicado no item **"E"** do Quadro Resumo.

3.2. Salvo expressa estipulação em contrário no Quadro Resumo, o preço acordado representa a compensação integral pela execução dos serviços e, se aplicável, pelos fornecimentos de materiais, cobrindo todos os custos da **CONTRATADA**, diretos ou indiretos. Desta forma, não serão admitidas reivindicações de qualquer natureza visando aumento no valor pactuado, salvo em caso de alteração substancial no objeto.

3.3. Havendo atraso no envio dos documentos fiscais e de cobrança, à **CONTRATANTE** ficará resguardado o direito em postergar proporcionalmente o pagamento, sem a incidência de quaisquer encargos, juros ou multa.

CLÁUSULA QUARTA: CONDIÇÕES PARA PAGAMENTO

4.1. Além das disposições do item **"E"** do Quadro Resumo, a **CONTRATADA** deverá apresentar as **Notas Fiscais Fatura (NF's)**, contendo:

(i) Razão social da **CONTRATANTE**.
(ii) Número do Pedido de Compra.
(iii) Endereço da prestação dos serviços.
(iv) Descrição completa dos serviços (objeto), incluindo quantidade, código do serviço conforme Lista Anexa à Lei Complementar nº 116/2003 e Código Tributário Municipal, além da indicação o(s) responsável(is) pelo recebimento.
(v) Eventuais retenções feitas, especialmente, a título de garantia

4.1.1. Sem prejuízo das obrigações acima, se aplicável, as **NF's** emitidas também deverão conter:

(i) Destaque do(s) percentual(is) dos materiais utilizados na prestação do serviço, nos termos da Instrução Normativa RFB nº 971/2009.
(ii) Destaque do adicional noturno, de insalubridade e periculosidade, nos termos da Instrução Normativa RFB nº 971/2009.

4.2. Caso se constate irregularidade na documentação apresentada, a **CONTRATANTE** à devolverá para a **CONTRATADA** corrigir e o prazo para pagamento será contado a partir da nova data de entrada, com a documentação completamente regularizada, não sendo devido, pela **CONTRATANTE**, o pagamento de qualquer penalidade e/ou correção relativa ao período de prorrogação.

4.3. Ocorrendo atraso na liquidação dos pagamentos de responsabilidade da **CONTRATANTE**, incidirá a multa prevista no item **9.1.** da **CLÁUSULA NONA: PENALIDADES** deste Contrato.

4.4. A correção e os juros serão calculados *pro rata die*, contados do dia seguinte ao vencimento até a data de seu efetivo pagamento.

4.5. O crédito efetuado em conta corrente da **CONTRATADA**, quando aplicável, será considerado como instrumento de quitação dos documentos de cobrança, não se responsabilizando a **CONTRATANTE** pelos ônus decorrentes de créditos incorretamente realizados em virtude da não atualização, por parte da **CONTRATADA**, de seus dados cadastrais.

4.6. O pagamento será efetuado diretamente à **CONTRATADA**, através de depósitos bancários realizados em conta de sua titularidade ou a quem esta determinar, por sua conta e risco, devendo tal ato, neste último caso, ser devidamente documentado por escrito e expressamente à **CONTRATANTE**, valendo o comprovante de depósito como instrumento único e suficiente de plena quitação, ficando dispensada a assinatura em recibos de pagamentos ou quaisquer outros procedimentos complementares.

4.6. É vedada a cessão de qualquer crédito decorrente do Contrato, bem como o desconto, cessão ou endosso de todo e qualquer título de crédito emitido em razão do mesmo, que conterá necessariamente a cláusula "não a ordem", tirando-lhe o caráter de circulabilidade, eximindo-se a **CONTRATANTE** de todo e qualquer pagamento ou obrigação a terceiros, por títulos colocados em cobrança, desconto, caução ou outra modalidade de circulação ou garantia e, em hipótese alguma, a **CONTRATANTE** aceitará tais títulos, os quais serão devolvidos a pessoa que os houver apresentado.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 4 de 167 do arquivo recebido.

4.7. As duplicatas emitidas pela **CONTRATADA** contra a **CONTRATANTE** não poderão ser objeto de protesto e/ou negativação em órgão de crédito no caso de atraso no pagamento.

4.8. Sendo optante pelo Simples Nacional, enviar declaração de sua opção a cada emissão de **NF,** conforme anexo 4 da Instrução Normativa RFB nº 1.234 de 2012.

4.9. Sendo optante pelo Regime de Apuração das Contribuições Previdenciárias sobre a Receita Bruta, enviar declaração de sua opção juntamente com a primeira **NF** de cada exercício, sempre nos moldes do anexo 3 da Instrução Normativa RFB nº 1.436, de 30 de dezembro de 2013.

4.10. Os pagamentos efetuados a maior ou em duplicidade serão compensados no mês subsequente.

CLÁUSULA QUINTA: GARANTIAS CONTRATUAIS e GARANTIAS DOS SERVIÇOS/FORNECIMENTOS

5.1. A modalidade de garantia financeira do Contrato encontra-se devidamente discriminada no item **"F"** do Quadro Resumo.

5.2. Caso a opção seja a retenção, a **CONTRATANTE** descontará o importe discriminado no item **"F"** do Quadro Resumo toda e qualquer fatura que pagar à **CONTRATADA**. Tais valores deverão ser discriminado na Nota Fiscal, pela CONTRATADA, no momento da sua emissão.

5.3. As cauções em espécie ou através de retenção de pagamentos não renderão juros ou correção monetária.

5.4. O montante caucionado será liberado pela **CONTRATANTE 90 dias** após o término do Contrato e está condicionado também a apresentação de declaração da **CONTRATADA** de ter quitado suas obrigações sociais, trabalhistas, previdenciárias e tributárias, relativas a este Contrato, conforme modelo da **CONTRATANTE**.

5.5. Ocorrendo a rescisão deste Contrato, por culpa da **CONTRATADA**, a **CONTRATANTE** poderá exercer de imediato, o seu direito pela utilização do valor caucionado, para quaisquer débitos imputados à **CONTRATADA** e decorrente deste Contrato, devolvendo-se o saldo à **CONTRATADA**.

5.6. A caução mencionada no item **5.2.** poderá ser substituída por Fiança Bancária ou Seguro Garantia, com prêmio da apólice ou valor da fiança equivalente a **50%** do valor do Contrato a ser apresentado à **CONTRATANTE** juntamente com a emissão do primeiro faturamento, ficando explícita a renúncia do fiador ao direito expresso no art. 827 do Código Civil Brasileiro, na forma admitida pelo art. 828 do mesmo Código.

5.7. A Fiança Bancária ou Seguro Garantia deverá ter validade de, no mínimo, **90 dias** além do vencimento do prazo contratual, quando então, o instrumento desta fiança será devolvido à **CONTRATADA**.

5.8. As garantias referentes aos serviços e/ou fornecimentos prestados encontram-se devidamente especificados no item **"G"** do Quadro Resumo, obrigando a **CONTRATADA** ao fiel cumprimentos das garantias ofertadas.

CLÁUSULA SEXTA: OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Sem prejuízo das demais obrigações assumidas, a **CONTRATADA** obriga-se a:

6.1. Operar como uma organização completa e independente da **CONTRATANTE**, fornecendo todos os recursos necessários à execução do objeto contratado, salvo aqueles expressamente previstos neste Contrato como de obrigação da **CONTRATANTE**.

6.2. Cumprir, durante a execução do objeto contratado, todas as leis, decretos, regulamentos e/ou posturas, federais, estaduais ou municipais vigentes.

6.3. Efetuar os serviços por meio de pessoal especializado, por ela contratado, segundo a Consolidação das Leis do Trabalho, arcando, em razão disso, com todos os encargos fiscais, trabalhistas, previdenciários, de acidentes do trabalho, alimentação e transporte, incluindo **Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS)** e **Programa de Integração Social (PIS)**, oriundos daquele vínculo empregatício. A **CONTRATADA** exonera expressamente a **CONTRATANTE** de todas e quaisquer responsabilidades e/ou ônus quanto aos encargos e tributos ora mencionados, se comprometendo a comparecer espontaneamente em juízo no caso de eventual reclamatória trabalhista intentada, por empregado seu, contra a **CONTRATANTE**, após a notificação da mesma, reconhecendo a sua verdadeira condição de empregadora e substituir a

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 5 de 167 do arquivo recebido.

CONTRATANTE no processo, até a sua decisão final, arcando com os ônus de eventual condenação, eximindo a **CONTRATANTE** de toda e qualquer responsabilidade acessória ou solidária.

6.3.1. A **CONTRATADA** instituirá para os seus empregados seguro por danos pessoais e materiais causados a terceiros, devendo a **CONTRATADA**, ainda, fornecer à **CONTRATANTE** uma cópia da apólice e das condições gerais dos respectivos seguros, nos casos em que for aplicável.

6.3.2. A **CONTRATADA** deverá exercer constante fiscalização do pessoal e dar-lhes completa assistência pessoal e material, objetivando o bom andamento e a qualidade dos serviços.

6.3.3. Apresentar até o dia 10 do mês corrente, na periodicidade abaixo indicada e/ou quanto solicitado pela **CONTRATANTE**, os documentos da competência imediatamente ao da emissão do documento fiscal, os seguintes documentos:

(i) Relação de empregados alocados nas empresas do Grupo SADA contendo Registro/Matrícula; Nome completo; Cargo/Função; Data de admissão; Tipo de EPI utilizado, se aplicável - Periodicidade: Mensal;
(ii) Cartão/folha de ponto legíveis e sem rasuras - Periodicidade: Mensal;
(iii) Comprovante de quitação de salários (remessa bancária/arquivo retorno banco) - Periodicidade: Mensal;
(iv) Contracheque ou folha eletrônica (fopag) - Periodicidade: Mensal;
(v) Comprovante de quitação de vale transporte, ou carta de recusa do benefício data e assinada pelo empregado - Periodicidade: Mensal;
(vi) Comprovante de quitação de fornecimento de vale alimentação, vale refeição, cesta básica (de acordo com o previsto nas CCTs e ACTs, vigentes) - Periodicidade: Mensal;
(vii) Comprovante de quitação de TRCT – Periodicidade: sempre que houver;
(viii) Comprovante de quitação de FGTS (Guia + Quitação) - Periodicidade: Mensal;
(ix) Extrato da Conta Vinculado do FGTS do empregado alocado nas unidades do Grupo SADA – Periodicidade: Trimestral;
(x) Comprovante de quitação do INSS ou DARF nos casos para contribuintes optantes pelo DCTFWeb - Periocidade: Mensal;
(xi) Comprovante de quitação de IRRF (DARF + Quitação) - Periocidade: Mensal;
(xii) Recibo da Conectividade Social - Periocidade: Mensal;
(xiii) GFIP - Comprovante de Declaração das Contribuições a Recolher à Previdência Social e à Outras Entidades e Fundo Por FPAS Empresa - Periocidade: Mensal;
(xiv) GFIP - Relatório Analítico da GRF – FGTS - Periocidade: Mensal
(xv) GFIP - Relação de Empregados por Tomador - Periocidade: Mensal;
(xvi) Relatório da DCTFWeb Completa, nos casos em que o contribuinte estiver obrigado ao eSocial - Periocidade: Mensal;
(xvii) Recibo de entrega da DCTFWeb, nos casos em que o contribuinte estiver obrigado ao eSocial - Periocidade: Mensal;
(xviii) Balanço Patrimonial assinado pelo empresário e contador ou escritório de contabilidade com registro no CRC/CFC vigentes: Periodicidade Semestral;
(xix) Demonstração de Resultados do Exercício – assinado pelo empresário e contador ou escritório de contabilidade com registro no CRC/CFC vigentes: Periodicidade Semestral;
(xx) ASO Admissional; ASO Demissional; PGR (PPRA); PCMSO; Ficha de registro de entrega de EPI/EPC – Periodicidade: de acordo com a validade dos documentos mencionados;
(xxi) Lista de presença dos treinamentos de Segurança do Trabalho referentes aos riscos de acidentes de cada função e procedimentos de socorro;
(xxii) Apólices de Seguro com a respectiva quitação a que se refere ao disposto no item 5.7. da Cláusula Quinta: Obrigações da Contratada, se aplicável;
(xxiii) Apólice de Seguro com a respectiva quitação por danos pessoais e materiais causados a terceiros;
(xxiv) Instrumento Coletivo (ACT ou CCT) vigente da categoria: Periodicidade: de acordo com a validade do documento mencionado.

6.3.4. A não apresentação ou envio irregular, dos documentos listados acima, ou situação que implique em constatação de débitos por parte da **CONTRATADA**, implicará em multa contratual constante no item **9.4.** da **CLÁUSULA NONA: PENALIDADES** e a retenção dos pagamentos, bem como que nova apreciação se dará apenas no mês seguinte.

6.3.5. A aceitação da declaração mencionada no item **5.4** está condicionada à apresentação e conferência de todos os documentos exigidos no item **6.3.3**, referente às competências da prestação dos serviços.

6.4. Utilizar material adequado e de qualidade, conforme especificações do Contrato e eventuais anexos.

6.5. Caso ocorram sinistros de qualquer natureza, em decorrência da sua prestação de serviço e/ou fornecimento, deve a **CONTRATADA** responsabilizar-se, direta ou regressivamente, única e exclusivamente, por todos os prejuízos, perdas, danos,

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 6 de 167 do arquivo recebido.

indenizações, multas, condenações judiciais e administrativas e quaisquer outras despesas incorridas, inclusive honorários advocatícios, causados tanto à **CONTRATANTE** quanto a terceiros, eximindo a **CONTRATANTE** de toda e qualquer responsabilidade neste sentido.

6.6. Ressarcir a **CONTRATANTE** as importâncias que esta pagar em nome dela, monetariamente corrigidas, acrescidas de juros, quer por força de solidariedade ou subsidiariedade e, ainda, decorrente de decisão judicial, **7 dias** após a apresentação dos documentos comprobatórios das despesas.

6.7. Manter atualizado seus dados cadastrais junto à **CONTRATANTE**, informando sobre toda e qualquer alteração eventualmente ocorrida, principalmente dados bancários, repassando tais informações sempre por escrito.

6.8. Verificar junto às repartições municipais, estaduais e federais, todos os tributos e encargos sociais, fiscais, previdenciários e outros, incidentes sobre a prestação dos serviços e/ou fornecimento, bem como proceder aos respectivos recolhimentos e fazer constar nas **NF's** informações exigidas por Lei e pela **CONTRATANTE**.

6.9. Por si e por seu pessoal, manter o mais absoluto sigilo sobre todos os detalhes, informes, dados e atividades desenvolvidas, por intermédio ou em relação a este Contrato, sob pena de responderem por perdas e danos e eventuais lucros cessantes, sem prejuízo das sanções penais cabíveis, na hipótese de violação de sigilo. Em consequência disso, a **CONTRATADA** não poderá utilizar ou divulgar detalhes, informes e dados, para outros fins sem a autorização prévia e por escrito da **CONTRATANTE**.

6.9.1. Reconhecer que as limitações de confidencialidade expirarão em **10 anos** após a rescisão deste Contrato, ou anteriormente, se as informações passarem a ser de conhecimento público.

6.10. Possuindo demanda judicial em curso com autorização de suspensão ou extinção de exigibilidade de tributo, apresentar cópia da decisão judicial, acompanhada de certidão atualizada do processo.

6.11. Apresentar, sempre que solicitado pela **CONTRATANTE**, cópia atualizada da documentação exigida na fase de cadastro do fornecedor.

CLÁUSULA SÉTIMA: OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Sem prejuízo das demais obrigações assumidas, a **CONTRATANTE** obriga-se a:

7.1. Informar imediatamente à **CONTRATADA** qualquer irregularidade constatada na execução do objeto contratado.

7.2. Fornecer à **CONTRATADA** informações, dados técnicos e documentos indispensáveis à realização do objeto contratado.

7.3. Pagar a **CONTRATADA** pela execução dos serviços, nos prazos e condições previstos neste Contrato.

7.4. Deduzir dos pagamentos a serem efetuados à **CONTRATADA**, a retenção dos encargos e tributos previstos na legislação vigente.

7.5. Com base nos dados fornecidos pela **CONTRATADA**, credenciar o pessoal de modo a permitir o seu ingresso e permanência no estabelecimento, para a execução dos serviços.

CLÁUSULA OITAVA: AVALIAÇÃO E ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1. Caberão aos responsáveis pela contratação avaliarem se os serviços estão sendo prestados corretamente e decidir se os aceitam.

8.2. A **CONTRATANTE** reserva-se o direito de recusar os serviços prestados se os resultados forem considerados insatisfatórios ou se não atingirem todos os requisitos acordados entre as Partes. A **CONTRATANTE** deverá informar à **CONTRATADA** por escrito a respeito de sua recusa em aceitar os serviços prestados ou seus resultados, com a justificativa pertinente para cada situação. Após o recebimento deste aviso, a **CONTRATADA** deverá retificar os erros, defeitos e/ou falhas indicados no menor prazo possível, arcando com todos os custos relativos às correções necessárias.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 7 de 167 do arquivo recebido.

8.3. A **CONTRATANTE** poderá realizar inspeções aleatórias no serviço e/ou nas dependências da **CONTRATADA**, e caso essas inspeções revelem erros, defeitos e/ou falhas, a **CONTRATADA** será devidamente avisada para corrigi-los sem a cobrança de custos adicionais para a **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA NONA: PENALIDADES

9.1. No caso de atraso no pagamento, a **CONTRATADA** poderá aplicar à **CONTRATANTE** multa no importe de **2%** sobre o valor da parcela em atraso mais juros de **1%** ao mês e correção monetária calculada com base no **Índice Nacional de Preços ao Consumidor** divulgado pelo **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (INPC/IBGE)** ou o **Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo** divulgado pelo **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IPCA/IBGE)**, aplicando-se sempre o de menor percentual.

9.2. A **CONTRATANTE** poderá aplicar à **CONTRATADA**, pelo não cumprimento dos prazos contratuais, entregas programadas e descumprimento de cronograma, multa no importe de **0,33%** por dia de atraso incidente sobre o valor da medição ou parcela devida no mês da ocorrência do atraso.

9.3. No caso de a **CONTRATADA** desviar-se do objeto contratado, especificações ou não obedecer às normas e recomendações da **Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT)** ou qualquer outra entidade regulamentadora a que o serviço e/ou fornecimento esteja sujeito, poderá a **CONTRATANTE**, a seu exclusivo critério e sem prejuízo da aplicação das demais penalidades previstas nesta cláusula:

(i) Exigir da **CONTRATADA** que substitua os itens considerados não conformes, impondo-lhe, por dia de atraso, multa no importe de **0,33%** incidente sobre o valor do item em desconformidade.
(ii) Dar por imediatamente resolvido, de pleno direito, este Contrato, exigindo da **CONTRATADA** o amplo ressarcimento dos prejuízos que esta lhe tiver causado.

9.4. O descumprimento de quaisquer das cláusulas e disposições deste Contrato, com exceção das hipóteses previstas nos itens acima, da presente cláusula**,** ensejará à **CONTRATADA** multa de **10%** calculada sobre o valor total do Contrato, conforme previsto no Quadro Resumo, corrigida anualmente de acordo com a variação do **Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo** divulgado pelo **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IPCA/IBGE)**.

9.5. As multas estabelecidas da presente cláusula serão aplicadas sem prejuízo da responsabilização da Parte infratora por eventuais prejuízos excedentes, nos termos do art. 416, Parágrafo Único, do Código Civil, cujo valor será apurado em ação própria e na fase processual adequada, caso não haja consenso entre as Partes.

9.6. Para fazer jus ao direito de receber as multas constantes desta cláusula, a Parte inocente deverá encaminhar notificação por escrito à Parte infratora apontando a infração cometida e assinalando prazo para regularização, que não poderá ser superior a **15 dias** da data da comunicação.

9.7. Além das penalidades pecuniárias acima previstas, a **CONTRATANTE** comunicará à **CONTRATADA** via Notificação Extrajudicial e, diante da ausência de regularização do respectivo descumprimento contratual, poderá, a seu critério, optar pelas seguintes penalidades:

(i) Suspender e reter os pagamentos da **CONTRATADA** até que ocorra a regularização.
(ii) Excluir a **CONTRATADA** do cadastro oficial de Fornecedores do Grupo SADA.
(iii) Em caso de reincidência, extinguir a relação comercial.

9.9. O simples pagamento da multa ou outras sanções previstas no Contrato não exime a Parte infratora do cumprimento das demais obrigações resultantes do Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA: EXTINÇÃO

10.1. Fica assegurado à **CONTRATANTE** resilir unilateralmente este instrumento sem que lhe seja aplicável qualquer penalidade, bastando para tanto comunicar formalmente à **CONTRATADA** sua intenção com **30 dias** de antecedência.

10.2. A **CONTRATADA** poderá resolver o Contrato mediante notificação de aviso prévio com **30 dias** de antecedência e comprovação do pagamento, à **CONTRATANTE**, da multa prevista no item **9.4.** da **CLÁUSULA NONA: PENALIDADES**.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 8 de 167 do arquivo recebido.

10.3. Os prazos previstos nos itens acima, da presente cláusula, podem ser reduzidos ou dispensados na hipótese de resilição bilateral, mediante Distrato assinado pelos representantes legais das Partes.

10.4. Qualquer das Partes, sem prejuízo da indenização devida por perdas e danos a que comprovadamente der causa, poderá, por justa causa, resolver este instrumento imediatamente, sem necessidade de notificação prévia e mediante simples comunicação por escrito, nas seguintes hipóteses:

(i) Descumprimento das obrigações assumidas por força deste instrumento, quer perante a outra Parte, quer junto a terceiros.
(ii) Má prestação dos serviços pela **CONTRATADA**, constatada por meio de relatório a ser elaborado pela **CONTRATANTE** especialmente para tal fim.
(iii) Falência, recuperação judicial, insolvência, liquidação judicial ou extrajudicial de qualquer das Partes, requerida(s), homologada(s) ou decretada(s).
(iv) Alteração, pela **CONTRATADA**, de seu objetivo social ou de seu controle societário, capaz de prejudicar e/ou impossibilitar a realização do objeto contratado.
(v) Demais hipóteses previstas neste Contrato ou na Lei.

10.5. Em ocorrendo término antecipado deste instrumento os pagamentos serão efetuados proporcionalmente aos serviços prestados pela **CONTRATADA** e aceitos pela **CONTRATANTE**. Igualmente os valores adiantados, a que título for, serão restituídos à **CONTRATANTE**, caso não tenha ocorrido a proporcional contraprestação.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DIREITO DE RETENÇÃO

11.1. A **CONTRATANTE** fica desde já autorizada pela **CONTRATADA** a proceder a integral retenção dos valores devidos pela **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** em razão deste Contrato, até o valor do débito, na ocorrência das seguintes hipóteses:

(i) Para ressarcir os danos causados pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE** e/ou terceiros.
(ii) Para pagar multa em caso de infração contratual da **CONTRATADA**.
(iii) Todos os débitos resultantes de danos causados à **CONTRATANTE** ou a terceiros, seja de que natureza for, ficando desde já autorizada pela **CONTRATADA** a retenção de créditos oriundos deste Contrato para saldar tais débitos, além de qualquer despesa relacionada a título de processos judicias, seja essa, mas não somente, de origem trabalhista, tributária, fiscal, ambiental ou administrativa onde a **CONTRATANTE** for responsabilizada, seja na forma solidária ou subsidiária.

11.2. A retenção tratada no item acima poderá ser realizada após a condenação das partes, notificação para pagamento ou qualquer outra medida, constritiva ou não, que indique a possibilidade de cobranças em desfavor da **CONTRATANTE**. Os percentuais de retenção serão definidos pela própria **CONTRATANTE**, de modo a possibilitar a o ressarcimento futuro de prejuízos que possam surgir.

11.3. O valor retido poderá ser liberado na fatura mensal seguinte a apresentação de comprovante de pagamento da decisão condenatória.

11.4. Se, por qualquer motivo, findo o presente Contrato, a **CONTRATADA** ainda tiver valores em aberto para ressarcir a **CONTRATANTE**, deverá a **CONTRATADA** liquidá-los no prazo de **5 dias** da solicitação da **CONTRATANTE** para tal.

11.5. O direito de retenção previsto na presente cláusula poderá ser exercido em caso de não encaminhamento de documentos obrigatórios previstos no presente contrato, tais como aqueles listado no **item 6.3.4**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: SUBCONTRATAÇÃO, CESSÃO E TRANSFERÊNCIA DO CONTRATO

12.1. Nenhuma das Partes poderá subcontratar, ceder, sub-rogar ou transferir este Contrato, total ou parcialmente, a terceiros, sem a celebração de termo aditivo.

12.2. Na hipótese de subcontratação total ou parcial pela **CONTRATADA**, a autorização da **CONTRATANTE** não eximirá a **CONTRATADA** da responsabilidade total pelo cumprimento de todos os termos e condições deste Contrato, especialmente, mas não se limitando, à qualidade e cumprimento de obrigações de natureza trabalhista, previdenciária, tributária e fiscal.

12.3. Todas as cláusulas e condições deste Contrato aplicar-se-ão automaticamente às subcontratações eventualmente firmadas pela **CONTRATADA**, ficando esta direta e exclusivamente responsável perante a **CONTRATANTE** pelo estrito cumprimento das obrigações legais e contratuais da subcontratada.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 9 de 167 do arquivo recebido.

12.4. A **CONTRATANTE** poderá vetar ou determinar a cessação dos serviços subcontratados caso não seja observado o disposto neste Contrato ou sempre que julgar conveniente.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: TRIBUTOS

13.1. A **CONTRATADA** é a única responsável pelos tributos federais, estaduais e municipais, assim como pelas contribuições, gerais e especiais, que incidam ou venham a incidir sobre a execução desta contratação, não podendo a **CONTRATANTE** ser entendida como corresponsável ou solidária.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

14.1. A **CONTRATANTE** é uma empresa comprometida com o desenvolvimento sustentável. Ao assumir este compromisso, a **CONTRATANTE** concordou em desenvolver suas atividades com vistas a conciliar de maneira perene seu crescimento econômico com a adoção de políticas de responsabilidade social, bem-estar coletivo e proteção ao meio ambiente.

14.2. A **CONTRATANTE** acredita que a divulgação desta iniciativa é uma importante parte do seu compromisso. Neste sentido, a **CONTRATANTE** espera que seus parceiros, fornecedores e clientes engajem-se voluntariamente à esta inciativa, especialmente no que diz respeito aos tópicos abaixo listados:

(i) Política de não discriminação: A **CONTRATADA** deve assegurar aos seus empregados condições igualitárias de trabalho e tratamento. Nenhum empregado sofrerá tratamento desfavorável ou injusto em razão de sua raça, sexo, orientação sexual, crenças e religiões, nacionalidade, deficiência física, idade ou qualquer outra característica legalmente protegida.
(ii) Prevenção e combate ao emprego ilegal: A **CONTRATADA** compromete-se a não praticar qualquer tipo de exploração econômica ou social. Neste sentido, obriga-se a respeitar todas as disposições legais relativas à contratação de estrangeiros e a não contratar imigrantes clandestinos. A **CONTRATADA** deve ainda cumprir a legislação relacionada a proibição de terceirizações fraudulentas e trabalho infantil. Todas as formas de escravidão ou práticas similares a escravidão, tais como a venda e tráfico de pessoas, servidão, servidão-por-dívida, trabalhos forçados ou compulsórios, não serão perpetuadas ou toleradas.
(iii) Proteção ao meio ambiente: A **CONTRATADA** compromete-se a desenvolver suas atividades utilizando métodos de desenvolvimento sustentáveis, servindo-se do meio ambiente de forma a conservar os recursos naturais e proteger os ecossistemas.

14.3. As Partes se comprometem a não explorar qualquer forma de mão de obra infantil e a evitar, de todos os modos, a contratação e/ou aquisição de produtos e/ou serviços de pessoas físicas ou jurídicas que explorem, direta ou indiretamente, o trabalho infantil em qualquer localidade.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: ANTICORRUPÇÃO

15.1. Na execução deste Contrato é vedado à **CONTRATANTE** e à **CONTRATADA** e/ou à empregado seu, e/ou à preposto seu, e/ou à gestor seu:

(i) Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a quem quer que seja, ou a terceira pessoa a ele relacionada.
(ii) Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar este Contrato.
(iii) Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato.
(iv) De qualquer maneira fraudar o presente Contrato, assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013, regulamentada pelo Decreto nº 8.420/2015 e do *U.S. Foreign CorruptPractices Act* de 1977, ou quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis ("Leis Anticorrupção"), ainda que não relacionadas neste Contrato.

15.2. A comprovada violação de qualquer das obrigações previstas nesta cláusula é causa para a rescisão unilateral deste Contrato, sem prejuízo da cobrança das perdas e danos causados à parte inocente.

15.3. As Partes declaram conhecer as normas de prevenção à corrupção previstas na legislação brasileira, dentre elas, a Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/1992) e a Lei nº 12.846/2013 e seus regulamentos (em conjunto, "Leis Anticorrupção") e se comprometem a cumpri-las fielmente, por si e por seus sócios, administradores e colaboradores, bem como exigir o seu cumprimento pelos terceiros por elas contratados.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 10 de 167 do arquivo recebido.

15.4. A **CONTRATADA** se declara ciente do **CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA e CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA DE TERCEIROS** do "Grupo SADA", disponível no sítio eletrônico https://www.gruposada.com.br/compliance/, cujas regras se obriga a cumprir fielmente.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

16.1. As Partes, em comum acordo, se comprometem com o cumprimento dos deveres e obrigações relacionados aos direitos fundamentais à privacidade e proteção de dados pessoais e se obrigam a tratar os Dados Pessoais coletados ou acessados no âmbito do presente Contrato, se houver, de acordo com a legislação vigente, incluindo, mas não se limitando à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – "Lei Geral de Proteção de Dados".

16.2. Cada Parte será individualmente responsável pelo cumprimento de suas obrigações decorrentes da LGPD e de eventuais regulamentações expedidas posteriormente pela autoridade reguladora competente e demais órgãos de controle administrativo.

16.3. As Partes declaram-se cientes, habilitadas e preparadas para atender aos termos e condições previstas nesta cláusula, na LGPD e nas futuras diretrizes da ANPD e demais órgãos, sem necessitar fazer qualquer tipo de investimento.

16.4. Durante o tratamento de Dados Pessoais, as Partes deverão observar os princípios estabelecidos pela LGPD, tais como, mas não se limitando, aos princípios da finalidade, necessidade, adequação, transparência, qualidade dos dados, livre acesso, não discriminação, prevenção e segurança, devendo o referido tratamento ser realizado de acordo com as bases legais previstas nas hipóteses dos arts. 7ª, 11 e/ou 14 da LGPD.

16.5. As Partes deverão tratar os Dados Pessoais exclusivamente para as finalidades e limites contratualmente definidos ou, quando for o caso, para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da ANPD ou demais órgãos de controle administrativo, sendo expressamente proibida qualquer exploração comercial sem acordo prévio e justificável entre as Partes.

16.6. Em caso de necessidade de coleta de dados pessoais dos titulares mediante consentimento, indispensáveis à própria execução do objeto deste Contrato, esta se dará após prévia aprovação conjunta das Partes. Os dados assim coletados não poderão, em hipótese alguma, ser compartilhados ou utilizados para outras finalidades;

16.7. As Partes declaram e garantem que ela e/ou qualquer pessoa, física ou jurídica, atuando em seu nome, incluindo, mas não se limitando a conselheiros, diretores, empregados, representantes, sócios, prepostos, subcontratados ou agentes:

(i) Não violaram e comprometem-se a não violar a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) e demais legislações, regulamentos e disposições normativas, sejam nacionais ou estrangeiras, que tratam da proteção de dados pessoais;
(ii) Não realizarão qualquer tratamento indevido, irregular ou ilegal, de forma direta e/ou indireta, ativa e/ou passiva, de dados pessoais a que tenham acesso em razão da execução do objeto do presente Contrato;
(iii) Possuem pleno conhecimento de que todos os Dados Pessoais que tiverem acesso durante a vigência do presente Contrato não são passiveis de retenção por período superior ao necessário à sua execução e/ou para o cumprimento das suas obrigações, ou conforme necessário ou permitido pela lei aplicável.
(iv) Se e quando necessário, promoverão o acesso facilitado às informações sobre o tratamento dos Dados Pessoais aos respectivos titulares, os quais deverão ser disponibilizados de forma clara, adequada e ostensiva pelo Controlador de Dados.

16.8. A **CONTRATADA** dará conhecimento formal aos seus empregados das obrigações e condições acordadas neste capítulo, inclusive no tocante à Política de Privacidade do **GRUPO SADA**.

16.9. O eventual acesso e/ou disponibilização das Partes, direto ou indireto, integral ou parcial, das bases de dados uma da outra, que contenham ou possam conter dados pessoais ou segredos de negócio, implicará à ambas e para seus prepostos – devida e formalmente instruídos nesse sentido – o mais absoluto dever de sigilo, no curso do presente contrato e pelo prazo de até 10 anos contados de seu termo final.

16.10. Para fins de atendimento ao disposto no item **16.7, 16.8 e 16.9** acima, as Partes devem:

(i) Adotar medidas de caráter preventivo com o objetivo de informar e formalizar com seus funcionários, prepostos e eventuais terceiros subcontratados ("equipe de trabalho") acerca das responsabilidades e confidencialidade resultantes da lei de proteção aos dados pessoais;

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 11 de 167 do arquivo recebido.

(ii) Implementar, considerando a natureza dos dados a proteger no âmbito do presente Contrato, os requisitos que entenderem necessários à adequada proteção e segurança;
(iii) Notificar em até 48 (quarenta e oito) horas a outra Parte por escrito, via correspondência eletrônica e/ou postal aos cuidados do Encarregado e do Gestor do Contrato, sempre que identificar ou suspeitar da ocorrência de qualquer incidente de segurança que implique violação ou risco de violação de dados pessoais presentes em sua base de dados;
(iv) Empregar esforços compatíveis com as boas práticas de mercado para garantir que os dados pessoais tratados, enquanto estiverem sob sua custódia e/ou sob seu controle, permaneçam corretos, atualizados e protegidos em todas as circunstâncias;
(v) Fornecer, quando solicitado por uma das Partes, informações e documentos que demonstrem a observância dos termos desta cláusula e da legislação que trata da proteção de dados pessoais, devendo a Parte que receber as informações observar e respeitar as obrigações de confidencialidade previstas no item **16.9**.

16.11. As partes cooperarão entre si, em prazo razoável e/ou de acordo com o legalmente determinado, para o cumprimento das obrigações relativas ao exercício dos direitos dos Titulares descritos na LGPD e nas demais normas de Proteção de Dados em vigor, bem como no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, ANPD e demais Órgãos de controle administrativo.

16.12. Em caso de violação em potencial ou real dos dados pessoais, a Parte afetada deverá notificar a outra nos termos do inciso "iii", do **item 16.10**., informando:

(i) a origem/natureza da violação, incluindo, sempre que possível, as categorias, o tamanho do banco de dados acessado/violado (em MB, GB ou TB), o número aproximado de titulares e os respectivos dados violados, bem como outra informação que entender necessária;
(ii) quando possível, o detalhamento das eventuais consequências da violação dos dados pessoais;
(iii) especificações quanto ao plano de contingência emergencial adotado para reverter ou mitigar os efeitos da violação dos dados pessoais;
(iv) outras informações que entender necessárias; e
(v) após o recebimento das informações acima, a Parte poderá requerer esclarecimentos adicionais à Parte afetada com o objetivo de compreender melhor a gravidade e extensão do incidente.

16.13. Nos termos do **item 16.12**, inciso "iii", a Parte afetada deverá encaminhar sempre que necessário ou solicitado à outra Parte, relatórios demonstrando o efetivo cumprimento do plano de contingência emergencial apresentado e mitigação dos riscos de novos incidentes.

16.14. Quando aplicável e/ou necessário, as Partes cooperarão entre si e elaborarão em conjunto, comunicação à ANPD relatando a eventual violação de dados objeto do tratamento e contingenciamento.

16.15. A Parte que exclusiva e comprovadamente der causa a qualquer incidente de segurança de dados que possa acarretar risco ou dano relevante à outra Parte e/ou aos titulares de dados, será responsável por todas as multas, sanções e obrigações de indenizar eventualmente impostas.

16.16. Caso a Parte inocente venha ser responsabilizada administrativa e/ou judicialmente em razão da ação ou omissão da Parte que exclusiva e comprovadamente deu causa ao incidente de segurança de dados, fica garantido o seu direito de regresso, bem como o ressarcimento de todas as suas despesas e o recebimento de indenização por perdas e danos, incluindo danos de imagem eventualmente suportados, além de outras obrigações e compensações previstas no presente instrumento.

16.17. Observadas as disposições contratuais, eventuais responsabilidades das Partes serão apuradas de acordo com o que estabelece a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

16.18. O descumprimento de qualquer uma das disposições deste Capítulo poderá ser considerado inadimplemento contratual e, eventualmente, levar à sua rescisão motivada e a cobrança, pela Parte inocente, das eventuais perdas e danos decorrentes do descumprimento.

16.19. Em eventual rescisão do presente Contrato por qualquer causa ou a qualquer momento mediante solicitação de uma das Partes, deverá a outra Parte devolver todos os documentos que contenham dados de caráter pessoal a que tenha tido acesso durante a relação comercial, bem como qualquer cópia destes, seja de forma documental, magnética ou eletrônica. Em seguida, deverá apagar/destruir com segurança os respectivos Dados Pessoais, a menos que a sua manutenção seja exigida ou assegurada pela legislação vigente.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 12 de 167 do arquivo recebido.

16.20. As Partes deverão manter Políticas de Privacidade plenamente adequadas à LGPD e aos padrões de proteção de dados nacionais e estrangeiros.

16.21. As Partes garantem que possuem sistemas de segurança física e lógica em todos os seus ambientes de trabalho, administrativos e operacionais, seguindo os padrões de mercado e estão constantemente verificando e atualizando seus níveis de segurança.

16.22. Quaisquer dúvidas e/ou questões relacionadas ao tratamento de Dados Pessoais decorrentes da relação contratual entre as Partes, deverão ser levadas aos Encarregados de dados, que prestarão os esclarecimentos necessários.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1. Para todos os fins e efeitos, a **CONTRATADA** declara que:

(i) Está devidamente inscrita nos órgãos públicos competentes, obrigando-se a fazer os recolhimentos devidos nos termos da legislação vigente e aplicáveis ao objeto contratado.
(ii) Teve prévio conhecimento das especificações técnicas do objeto, de todas as cláusulas e condições que norteiam a presente contratação, especialmente as de caráter trabalhista, sendo que todas as dúvidas porventura existentes foram previamente esclarecidas.
(iii) Não efetuou e nem efetuará, salvo com expressa anuência da **CONTRATANTE**, qualquer investimento significativo para a execução do contratado, e que, em decorrência disso, o prazo de notificação de aviso prévio indicado nestas condições gerais para sua resilição unilateral, é plenamente adequado, suficiente e satisfatório.
(iv) Os procuradores e/ou representantes legais abaixo subscritos encontram-se devidamente constituídos na forma dos respectivos Estatutos/Contratos Sociais, com poderes para assumir as obrigações ora contraídas.
(v) O objeto da contratação está incluso em seu objeto social, conforme cadastros na Receita Federal, **Secretaria de Estado de Fazenda (SEFAZ)**, Junta Comercial e Receita Municipal.
(vi) Quaisquer informações transmitidas pela **CONTRATANTE** serão consideradas como confidenciais, independentemente de qualquer marcação especial.

17.2. Para todos os fins e efeitos, a **CONTRATANTE** declara que:

(i) Não garante à **CONTRATADA** faturamento, lucratividade ou rentabilidade do negócio ora contratado.
(ii) Os procuradores e/ou representantes legais abaixo subscritos encontram-se devidamente constituídos na forma dos respectivos Estatutos/Contratos Sociais, com poderes para assumir as obrigações ora contraídas.

17.3. Excetuando se houver autorização expressa e formal, é vedada a utilização das marcas e logos da **CONTRATANTE** pela **CONTRATADA**, bem como a exploração comercial desta contratação.

17.4. Em todas as questões relativas ao presente Contrato as Partes agirão como contratantes independentes. Nenhuma das Partes poderá declarar que possui qualquer autoridade para assumir ou criar qualquer obrigação ou responsabilidade, expressa ou implícita, em nome da outra Parte, nem representá-la como procuradora ou mandatária, agente, preposta ou qualquer outra função. Fica desde já estabelecido que a **CONTRATANTE** não tem nenhuma responsabilidade por dívidas e obrigações contraídas pela **CONTRATADA**, não podendo esta ou terceiros utilizarem-se deste Contrato ou de qualquer outra razão para pleitear indenizações ou reembolsos.

17.5. Nenhuma das condições deste Contrato deve ser entendida como meio para constituir uma sociedade, *joint venture*, relação de parceria ou de representação comercial entre as Partes, sendo cada Parte única, integral e exclusivamente responsável por seus atos e obrigações.

17.6. Esta contratação vigorará sem qualquer direito de exclusividade por qualquer das Partes, podendo a **CONTRATANTE** contratar com outras empresas para os mesmos fins, inclusive substituindo a **CONTRATADA** de acordo com sua necessidade. Da mesma forma a **CONTRATADA** pode estabelecer relações contratuais com quaisquer outras empresas.

17.7. Se qualquer condição ou cláusula deste Contrato for declarada nula ou não aplicável, no todo ou em parte, as demais condições e cláusulas deverão permanecer válidas e deverão ser interpretadas de forma a preservar a validade do restante do Contrato e os propósitos que as Partes lhe atribuíram.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 13 de 167 do arquivo recebido.

17.8. Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a tolerância com o atraso ou descumprimento de obrigações da outra Parte, bem como o não exercício, pelas Partes, de quaisquer direitos assegurados neste Contrato ou na lei em geral, não importará em novação contratual ou renúncia a qualquer desses direitos, podendo as Partes exercitá-los a qualquer tempo.

17.9. Em decorrência de força maior ou caso fortuito, nos termos do art. 393 do Código Civil Brasileiro, as Partes poderão acordar a suspensão e/ou execução parcial do contrato. A Parte afetada por qualquer evento de força maior ou caso fortuito comunicará formalmente à outra Parte imediatamente ou, no máximo, em até 48h úteis, esclarecendo as circunstâncias, as ações em curso para amenizar as perdas e solucionar o ocorrido, o tempo estimado de duração e tudo mais que for necessário à compreensão do fato, suas consequências e solução. Caso este fato perdure por mais de 15 dias, a **CONTRATANTE** poderá rescindir este Contrato sem ônus e, através de Termo de Distrato.

17.10. Nenhuma modificação ou alteração a este Contrato será considerada válida, a menos que acordada por escrito entre as Partes, por meio do competente Aditivo Contratual, assinado pelos representantes legais das Partes.

17.11. Quaisquer notificações, pedidos, reclamações, demandas, instruções e outras comunicações a serem efetuadas ou enviadas para qualquer das Partes, serão realizadas por escrito, com prova inequívoca do recebimento, para os gestores indicados no item **"H"** do Quadro Resumo.

17.12. As Partes obrigam-se a **(i)** manter válidos, ativos e atualizados os endereços eletrônicos indicados no Quadro Resumo deste Contrato durante todo o período de vigência desta relação contratual; **(ii)** comunicar à outra Parte em caso de alteração, os novos endereços eletrônicos, números de telefone, endereço(s) residencial(ais) ou comercial(ais), sob pena de considerarem-se válidas quaisquer comunicações (incluindo quaisquer notificações, intimações e citações) enviadas aos endereços referidos neste Contrato.

17.13. Este Contrato substitui qualquer acordo prévio, escrito ou verbal, que tenha sido feito pelas Partes com relação aos assuntos aqui contemplados. O presente Contrato constitui o acordo integral entre as Partes relativamente a tais assuntos.

17.14. Este Contrato não constituirá qualquer vínculo de natureza trabalhista entre seus prepostos, administradores, representantes, sócios, empregados ou terceiros, contratados ou alocados, por qualquer das Partes, para a realização do ajuste ora contratado.

17.15. O presente Contrato obriga, além das Partes, seus sucessores, qualquer que seja a forma de sucessão, em todos os direitos e obrigações assumidas por força deste instrumento.

17.6. As Partes conferem ao presente Contrato ampla força de título executivo, especialmente, mas não se limitando, para a cobrança das obrigações de fazer e multas dispostas em seus termos.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: FORO

18.1. As Partes elegem o foro da Comarca de Betim/MG como o competente para dirimir qualquer dúvida ou litígio que possam advir da presente contratação, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

As Partes e Testemunhas confirmam, via assinatura eletrônica/digital, nos moldes do art. 10 da MP 2.200/01, a aceitação deste contrato, cujo teor foi pactuado e validado previamente. O documento terá validade somente após a aprovação de todas as Partes indicadas na plataforma digital D4 Sign, e poderá ser consultado e impresso através do endereço eletrônico: https://www.d4sign.com.br.

[redacted]

TITCS INFORMATICA LTDA

[redacted]

[redacted]

[redacted]

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 14 de 167 do arquivo recebido.

1ª TESTEMUNHA **2ª TESTEMUNHA**

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 15 de 167 do arquivo recebido.



PROPOSTA TÉCNICA

RFP - Request for Proposal_SI-INFRA_Projetos de SI e Infra

Ano 2023

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 16 de 167 do arquivo recebido.

Assunto: RFP - Request for Proposal – SI/INFRA
A/C: [redacted] **/ Suprimentos Grupo SADA**

Prezados (as),

A seguir apresentamos Proposta Técnica em atendimento as determinações da ***RFP - Request for Proposal_SI-INFRA_Projetos de SI e Infra*** para Contratação de Projetos Diversos.

Estamos à disposição para quaisquer esclarecimentos inerentes a esta proposta.

Atenciosamente,

[redacted]
Diretor Presidente

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 17 de 167 do arquivo recebido.

1. Da Confidencialidade

Este documento e seus anexos se dirigem exclusivamente ao seu destinatário e pode conter informação privilegiada ou confidencial e é para uso exclusivo da pessoa ou entidade de destino. Se não é vossa senhoria o destinatário indicado, fica notificado de que a leitura, utilização, divulgação e/ou cópia sem autorização pode estar proibida em virtude da legislação vigente. Se recebeu este documento por engano solicitamos que destrua a versão digital ou impressa em suas mãos.

2. Introdução

O Grupo SADA publicou RFP para disputa de contratação de empresa especializada em Projeto de infraestrutura do qual os participantes deverão cumprir todos os requisitos técnicos e comerciais. Assim o Grupo SADA pretende melhorar o atendimento fornecido pela Diretoria de TI abrangendo os serviços prestados agregando valor e experiencia em fornecedores capazes.

Um dos objetivos principais é possuir mão de obra qualificada presencialmente nas unidades Betim, Contagem e São Bernardo do Campo.

3. RFP - Ambientes Cloud (Azure, AWS, GCP, ORACLE)

(Item 3 da RFP Página 4)

A empresa contratada deverá:
• Disponibilizar o "estoque" de licenças cloud x disponibilidade;
• Importar dados de tipos de licenças de software como Microsoft, Autodesk, Adobe, e outros cruzando os dados com inventário de software apontando se o consumo está adequado a compra e ao compliance;
• Efetuar a gestão de licenciamento cloud de forma flexível dinâmica (automatizada);
• Apresentar periodicamente (mensalmente) relatório de melhores práticas de consumo cloud (AWS, Azure, OCI e GCP) para redução de custos e/ou melhores investimentos tendo como requisitos principais: segurança, performance e custo;
• Apoiar nas definições de licenciamentos diversos, melhores práticas e entendimento dos produtos com objetivo de evitar sobreposição de contratos/soluções;
• Disponibilizar painéis gráficos contemplando a evolução de gestão e serviços prestados indicando os ganhos nos 4 principais requisitos acima;
• Disponibilizar solução integrada com o licenciamento do Office 365 possibilitando análise de perfil de uso dos usuários identificando melhor licenciamento cloud conforme uso.
A empresa contratada deverá entregar um serviço de Cloud e colaboração empresarial integral, que inclui a administração eficiente com profissionais capacitados e certificados, implementação, migração e sustentação transparente dos serviços IaaS, PaaS, mantendo a continuidade operacional, suporte direto, local e ágil, realização de

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 18 de 167 do arquivo recebido.

atividades periódicas de monitoramento permitindo ao departamento de TI se concentrar em agregar valor ao negócio de forma estratégica e não apenas na administração do MS Azure, AWS e Google.
A empresa contratada deverá garantir melhor arquitetura para as soluções implementadas na Nuvem, priorizando melhores práticas de segurança da informação.
Espera-se que a empresa contratada realize minimamente as seguintes atividades:
• Avaliar o ambiente das nuvens MS Azure, AWS, OCI e Google e definir a melhor arquitetura para as soluções implementadas na Nuvem;
• Garantir que as melhores práticas de segurança estejam implementadas;
Garantir que a arquitetura de comunicação esteja dentro das melhores práticas;
• Avaliar os gastos atuais e propor o melhor custo e uso dos recursos da nuvem;
• Monitoramento e identificação de falhas de serviços e riscos operacionais;
• Gestão do Portal MS Azure, AWS, OCI e Google;
• Gestão do Resource Group;
• Gestão de nossa assinatura (Alertas de Billing Subscription);
• Configurar e Aplicar boas práticas (Compute, Storage, Databases, Integrations, Identity, backup (MABS) e Security);
• Configuração e gestão de Network (Configuração VNet, Configuração Roteamento, Network Security Groups, VPN);
• Administração do Azure AD (Azure AD Tenant, Azure AD Connect e Azure AD Connect Health);
• Administração do Azure App (Permissão e Publicação);
• Abertura de chamados e acompanhamento técnico junto ao suporte Microsoft em conjunto com time Grupo Sada;
• Troubleshooting e resolução de falhas;
• Suporte 24x7.
A empresa contratada deverá alocar, durante o horário comercial, profissional /profissionais em soluções AWS para realização das seguintes tarefas:
• Instalação, configuração e manutenção de ambientes de Sistemas Operacionais, Servidores de Aplicação, Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados e Business Intelligence, garantindo uma disponibilidade de negócio ampla, gerada pelas respostas rápidas nas operações diárias;
• Desenvolvimento, sustentação e a evolução dos sistemas e plataformas, garantindo o seu bom funcionamento, aperfeiçoamento e a adequação às mudanças que venham a ser requeridas pelo GRUPO SADA;
• Apoio na Arquitetura e aos novos projetos do GRUPO SADA, com a gestão sobre estes, para garantir a continuidade dos processos e dos fluxos de serviços de TIC;
• Prestação de serviços relacionados à segurança da informação, serviços e sistemas através da avaliação contínua, resposta a incidentes, aplicação de testes de vulnerabilidades e controle operacional de acessos;
• Administração de servidores de banco de dados, gestão, estruturação, manutenção e suporte a essas bases de dados), modelagem de dados, monitoramento de processos relacionados a Dados e Informações, além de prover a Governança e Segurança desses dados, permitindo o armazenamento das informações de forma segura e confiável;
• Monitoramento do ambiente e gerenciamento de incidentes;
• Assessment do Ambiente;

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 19 de 167 do arquivo recebido.

• Identificação dos recursos presentes na Infraestrutura do Grupo SADA;
• Análise dos recursos passiveis a migração para nuvem Microsoft Azure ou AWS;
• Recomendação de plataforma AWS que melhor se adapta às necessidades do Grupo SADA;
• Administração com eficácia dos serviços baseados em IaaS;
• Elaboração de relatórios sobre performance do ambiente;
• Melhoria contínua de processos;
• Manter um time especializado para que realizem a implementação, migração e sustentação sem afetar a produtividade dos seus serviços;
• Suporte rápido, direto e local que assegure uma solução rápida e efetiva;
• Controle dos custos e consumos das assinaturas;
• Ter seu ambiente gerenciado na Cloud AWS de maneira eficaz;
• Melhorar a gestão de requisitos, mudanças e incidentes;
• Contar com serviços de Backup, Segurança e Alta disponibilidade.
• Configuração de novos serviços em pouco tempo;
• Cumpre uma ampla gama de normas de conformidade internacionais e específicas da indústria, como o ISO 270001 e SOC 1;
• Escalabilidade: Arquitetura preparada para trabalhar da mesma maneira em uma eventual sobrecarga de uso.
A contratada tem deve possuir contrato de suporte com a Red Hat sem limite de utilização de horas, podendo solicitar ao Grupo SADA abertura de chamado para qualquer problema/incidente tanto no nosso ambiente Onpremisses quanto o que estiver na cloud. O mesmo deve ser aplicado para AWS.
Microsoft Cloud (365, Azure, entre outros)
• Microsoft Teams (Integração com VOIP x empresa de Telecom);
• Portal de Administração O365:
• Gerenciamento de usuários Ativos;
• Gerenciamentos de usuários convidados;
• Gerenciamento de Equipes e grupos;
• Caixas de correio compartilhada;
• e-discovery;
• Relatórios Exchange;
• Gerenciamento de Políticas Ms Teams/Exchange;
• Gestão de licenciamento;
• Integridade do serviço;
• Centro de Mensagens;
• Gerenciamento de usuários, grupos, reset de senha;
• Delegação de segurança;
• Gerenciamento de licenças;
• Monitoramento e gerenciamento dos serviços;
• Sharepoint (Permissão, configurações, apoio a usuários e recuperação de dados e sanitização);
• Outlook (Regras de e-mail, regras de grupo, compartilhamento de caixas postais, redirecionamento de caixas postais e políticas gerais);
• Teams (Configuração de ramais nos usuários, gerenciamento de grupos, gerenciamento de políticas de uso e configurações da plataforma);
• Onedrive (Monitoramento de uso, Compartilhamento de dados, Recuperação de dados e sanitização);

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 20 de 167 do arquivo recebido.

• Instalação, gestão e configuração dos serviços citados acima (Sharepoint, Teams, Onedrive, Outlook);
• Gestão e administração de MFA;
• Gestão de Licenças;
• Troubleshooting e resolução de falhas;
• Treinamento ao usuário na utilização da aplicação;
• Apresentação de proposta de redução de custos (caso necessário);
• Apoio Técnico em integração caso exigidas (Ex: voip e teams);
• Abertura de chamados e acompanhamento técnico junto ao suporte Microsoft em conjunto com time Grupo Sada;
A contratada deverá ter suporte Premier com a Microsoft sem limite de utilização de horas e deve solicitar ao Grupo SADA aabertura de chamado para qualquer problema/ incidente tanto no nosso ambiente Onpremisses quanto o que estiver na cloud.

Proposta referente item 3
Ambientes Cloud (Azure, AWS, GCP, ORACLE)
Descrição das atividades com melhorias Sugeridas

O Microsoft Azure, GCP, Oracle e AWS são serviços de Cloud com maior produtividade, otimização e abrangência dos serviços mais desejados pelas empresas e instituições. Para o **Grupo SADA,** temos como objetivo entregar um serviço de Cloud e colaboração empresarial integral, que inclui a administração eficiente com profissionais capacitados e certificados, implementação, migração e sustentação transparente dos serviços IaaS, PaaS, mantendo a continuidade operacional, suporte direto, local e ágil, realização de atividades periódicas de monitoramento permitindo ao departamento de TI se concentrar em agregar valor ao negócio de forma estratégica e não apenas na administração dessas nuvens.

A implementação dessas Cloud ’s elimina os gastos de TI, como hardwares, softwares e manutenção dos data centers locais. Ao aderir à ferramenta, a organização terceiriza os custos, uma vez que o pagamento é feito somente sob o que for consumido.
Além disso, não há a necessidade de renovar o serviço a cada ciclo de vida de hardware, permitindo que a empresa usufrua de um ambiente integrado com a mais recente geração de hardware de computação. Os data centers modulares da Microsoft são sustentáveis e consomem a metade de energia em comparação com os data centers tradicionais.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 21 de 167 do arquivo recebido.

Principais Objetivos:

Garantir que a organização está utilizando todo o potencial de cada Cloud (Azure, AWS, GCP, ORACLE) mantendo um time especializado para que realizem a implementação, migração e sustentação sem afetar a produtividade dos seus serviços. Realizar um suporte rápido, direto que assegure uma solução rápida e efetiva, assim como, controle dos custos e consumos das assinaturas.

3.1. Escopo:

3.1.1.1. Assessment do Ambiente

Acesso ao ambiente do Grupo SADA para levantamento e identificação dos recursos presentes na infraestrutura conforme abaixo:

- Identificação dos recursos presentes na Infraestrutura do Grupo SADA
- Análise dos recursos passiveis a migração para nuvem de acordo com cada plataforma (Azure, AWS, GCP, ORACLE);
- Avaliar o ambiente das nuvens MS Azure, AWS, OCI e Google e definir a melhor arquitetura para as soluções implementadas na Nuvem;

3.1.2. Design Operacional

Elaboração e Planejamento de cronogramas para viabilização de uma futura migração para respectiva nuvem. Abaixo as tarefas relacionadas:

- Recomendação de plataforma (Azure, AWS, GCP, ORACLE) que melhor se adapta às necessidades do Grupo SADA;
- Administração com eficácia dos serviços baseados em IaaS;
- Elaboração de relatórios sobre performance do ambiente;

3.1.3. Gestão de Licenciamento

Realizar a gestão de todo o licenciamento, fornecendo informações para gestão e tomada de decisão conforme descrito abaixo:

- Disponibilização do “estoque” de licenças cloud x disponibilidade;
- Gestão de licenciamento cloud de forma flexível dinâmica (automatizada);
- Apoio nas definições de licenciamentos diversos, melhores práticas e entendimento dos produtos com objetivo de evitar sobreposição de contratos/soluções;
- Análise e integração de informações com o licenciamento do Office 365 possibilitando análise de perfil de uso dos usuários identificando melhor licenciamento cloud conforme uso;

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 22 de 167 do arquivo recebido.

- Importação dados de tipos de licenças de software como Microsoft, Autodesk, Adobe, e outros cruzando os dados com inventário de software apontando se o consumo está adequado a compra e ao compliance.

3.1.4. Relatórios Gerenciais

Apresentação periodicamente (mensalmente) relatório de melhores práticas de consumo cloud (AWS, Azure, OCI e GCP) para redução de custos e/ou melhores investimentos tendo como requisitos principais:

- Segurança
- Performance
- custo

Serão criados/disponibilizados painéis gráficos contemplando a evolução de gestão e serviços prestados para tomada de decisão.

3.1.5. Microsoft Cloud 365

Para o Microsoft 365 que é uma suíte de aplicativos e serviços em nuvem da Microsoft, iremos implantar, gerenciar e administrar os recursos para produtividade, comunicação e colaboração, conforme descritos abaixo:

O Microsoft Teams:

- Administrar e suportar o recurso de bate-papo em grupo e mensagens diretas para permitir a comunicação rápida e fácil entre membros da equipe.

- Administrar e suportar as funcionalidades para operação de reuniões virtuais permitindo a realização de chamadas de vídeo e áudio em alta definição com compartilhamento de tela e gravação de reuniões.

- Armazenamento de arquivos: permitir de acordo com as políticas, o compartilhamento de arquivos e a colaboração em tempo real em documentos, planilhas e apresentações.

- Aplicativos integrados: permite a integração com outras ferramentas, como o OneDrive, SharePoint, OneNote e Planner.

- Realizar reset de senhas

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 23 de 167 do arquivo recebido.

- Suportar a criação de equipes personalizadas: permite a criação de equipes para diferentes projetos ou departamentos, com recursos de bate-papo, arquivos e reuniões dedicados.

Portal administrativo do Microsoft 365

- Gerenciamento de usuários: adição, edição e exclusão de usuários, atribuição de licenças e definição de políticas de segurança.

- Gerenciamento de serviços: configuração e personalização dos serviços do Office 365, como Exchange Online, SharePoint Online, Skype for Business e Microsoft Teams.

- Monitoramento e solução de problemas: acompanhamento do status dos serviços e resolução de problemas.

- Gerenciamento de conformidade: configuração de políticas de conformidade e rastreamento de violações.

Microsoft Sharepoint - Implementar Suportar e administrar os recursos conforme descritos abaixo:

- Armazenamento de arquivos: SharePoint permite aos usuários armazenar, compartilhar e colaborar em documentos em tempo real, com recursos de verificação de versão e histórico de revisão.

- Sites da equipe: SharePoint permite a criação de sites da equipe, que podem ser usados para centralizar informações, comunicações e documentos relacionados a projetos ou equipes específicos.

- Ferramentas de gestão de conteúdo: SharePoint inclui recursos de gestão de conteúdo, como bibliotecas de documentos, listas de tarefas e calendários, que ajudam a manter a informação organizada e fácil de encontrar.

- Ferramentas de colaboração: SharePoint inclui recursos de colaboração, como comentários, discussões, fluxos de trabalho e aprovações, que ajudam a colaborar de forma eficiente em documentos e projetos.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 24 de 167 do arquivo recebido.

- Integração com outros serviços da Microsoft: SharePoint é parte da suite de aplicativos da Microsoft, como o Microsoft Teams, o Microsoft 365 e o Power Apps, permitindo a integração e a colaboração fáceis entre estes serviços.

Microsoft Outlook - Implementar Suportar e administrar os recursos conforme descritos abaixo:

- Envio e recebimento de e-mails: Permitir que os usuários enviem e recebam e-mails de suas contas de e-mail, incluindo contas corporativas e de e-mail pessoal.

- Gerenciamento de contatos: manter uma lista de contatos e informações de contato, incluindo endereços de e-mail, números de telefone e endereços de correspondência.

- Gerenciamento de compromissos: Permitir que os usuários criem e gerenciem compromissos, incluindo reuniões, lembretes e tarefas, com recursos de alerta e lembrete.

- Integração com o calendário: Permmitir que os usuários visualizem seus compromissos e eventos agendados no calendário e compartilhem seus calendários com outros usuários.

- Gerenciamento de tarefas: permitir que os usuários criem e gerenciem tarefas, incluindo a definição de prioridades e prazos.

3.1.6. Administração e Sustentação

Administração e sustentação, a fim de garantir que a arquitetura de comunicação esteja dentro das melhores práticas, realizando avaliações de gastos atuais e propor o melhor custo e uso dos recursos da nuvem.

- Monitoramento e identificação de falhas de serviços e riscos operacionais;
- Gestão do Portal MS Azure, AWS, OCI e Google;
- Gestão do Resource Group;
- Gestão de nossa assinatura (Alertas de Billing Subscription);

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 25 de 167 do arquivo recebido.

- Configurar e Aplicar boas práticas (Compute, Storage, Databases, Integrations, Identity, backup (MABS) e Security);
- Configuração e gestão de Network (Configuração VNet, Configuração Roteamento, Network Security Groups, VPN);
- Administração do Azure AD (Azure AD Tenant, Azure AD Connect e Azure AD Connect Health);
- Administração do Azure App (Permissão e Publicação);
- Abertura de chamados e acompanhamento técnico junto ao suporte Microsoft em conjunto com time Grupo Sada;
- Troubleshooting e resolução de falhas;

3.1.7. Treinamento e repasse de conhecimento

A metodologia utilizada para repasse de conhecimento será hands on. hands-on é uma abordagem de ensino prático onde os participantes aprendem fazendo. Em vez de apenas ouvir ou assistir a uma apresentação, os participantes são convidados a participar ativamente do processo de aprendizagem, realizando tarefas e resolvendo problemas por conta própria.

Este tipo de treinamento é muito eficaz para ensinar habilidades técnicas e práticas, como o uso de software, ferramentas ou equipamentos. Nessa abordagem não serão fornecidos materiais, tais como, apostilas, cadernos impressos ou pdf, no entanto toda abordagem poderá ser gravada via Microsoft Teams para posterior consulta e treinamento.

3.1.8. Gestão do Portal Azure, AWS

O Microsoft Azure e AWS são serviços de Cloud com maior produtividade, otimização e abrangência dos serviços mais desejados pelas empresas e instituições. Para o Grupo SADA, temos como objetivo entregar um serviço de Cloud e colaboração empresarial integral, que inclui a administração eficiente com profissionais capacitados e certificados, implementação, migração e sustentação transparente dos serviços IaaS, PaaS, mantendo a continuidade operacional, suporte direto, local e ágil, realização de atividades periódicas de monitoramento permitindo ao departamento de TI se concentrar em agregar valor ao negócio de forma estratégica e não apenas na administração do MS Azure e do AWS.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 26 de 167 do arquivo recebido.

A implementação do Azure elimina os gastos de TI, como hardwares, softwares e manutenção dos data centers locais. Ao aderir à ferramenta, a organização terceiriza os custos, uma vez que o pagamento é feito somente sob o que for consumido.

Além disso, não há a necessidade de renovar o serviço a cada ciclo de vida de hardware, permitindo que a empresa usufrua de um ambiente integrado com a mais recente geração de hardware de computação. Os data centers modulares da Microsoft são sustentáveis e consomem a metade de energia em comparação com os data centers tradicionais.

3.1.8.1. Atividades:

- Assessment do Ambiente
- Identificação dos recursos presentes na Infraestrutura do Grupo SADA
- Analisar os recursos passiveis a migração para nuvem Microsoft Azure ou AWS.
- Elaborar e Planejar de cronogramas para viabilização de uma futura migração para nuvem Microsoft Azure ou AWS.
- Recomendar de plataforma Microsoft Azure e AWS que melhor se adapta às necessidades do Grupo SADA
- Administrar com eficácia dos serviços baseados em IaaS
- Elaborar relatórios sobre performance do ambiente.
- Garantir que a organização está utilizando todo o potencial da Cloud

Monitoração e Controle

- Realização de avaliações regulares no ambiente de ti (segurança e conformidade)
- Monitoramento periódico nas configurações dos endpoints Windows, controladores de domínio e outros sistemas;
- Comparação periódica das configurações em seus endpoints do Windows, controladores de domínio e outros sistemas em relação a um bom estado conhecido;
- Análise regular das diretivas de grupos, que é usada para aplicar configurações padrão entre seus usuários e computadores;
- Monitorar a integridade do AD: serão implementados procedimentos para provisionamento e desprovisionamento, que devem ser automatizados tanto quanto possível por meio de fluxos de trabalho baseados em aprovação;
- Monitoramento da integridade, saúde e replicação do AD;
- Acompanhamento e melhoria contínua;

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 27 de 167 do arquivo recebido.

Todos as obrigações do item 3. Ambiente Cloud (Azure, AWS, GCP, ORACLE páginas 4 a 7 da RFP estão contemplados.

4 – RFP - Suporte e Sustentação Data Center

(Item 4 da RFP Página 8)

Posto de trabalho avançado em REDES

A empresa contratada deverá disponibilizar profissionais com perfil de Analista de Redes para execução de serviços na infraestrutura local das localidades do Grupo SADA. Prestando serviço em todas as filiais e com alocação nas matrizes do Grupo.
Os profissionais responderão diretamente a Gerência de infraestrutura e Segurança da Informação que definirá as atividades, objetivos e responsabilidades de atuação na infraestrutura de datacenter em cada localidade.
Deverá haver disponibilidade para viagens às localidades, sendo as despesas com translado, hotel, alimentação custeado pelo GRUPO SADA.
Escopo Esperado:
• Suportar múltiplos ambientes de redes e telefonia atuando na infraestrutura física e lógica;
• Realizar diagnósticos e atuar em incidentes de redes locais e remotas;
• Realiza troubleshooting de rede e análise de desempenho;
• Avaliar o ambiente de redes, propor melhorias e soluções;
• Apoiar fornecedores do GRUPO SADA no levantamento de necessidades e demais demandas de serviços de redes e telefonia;
• Realizar serviços nos equipamentos de rede local, como configuração e instalação de ativos de rede;
• Analisa o desempenho, falha, largura de banda e throughput de links e propõe melhorias;
• Analisa e fornece informações de roteamento, subnets, VLANs, DHCP, entre outros;
• Registrar alterações de links, endereçamentos IP e VLANs em sistema vigente no GRUPO SADA;
• Atende a chamados em ferramenta de Service Desk vigente no GRUPO SADA;
• Participa de reuniões em caso de necessidade para avaliar possíveis melhorias de processos

Storage
• Sustentação e Suporte em Storage (Netapp, ZFS entre outros);
• Atendimento de requisições referente a Storage;
• Atendimento de incidentes referente a Storage;
• Atualização de versão / firmwares e patchs ;
• Relatorios de performances e capacidade;
• Realizar abertura de chamado no fornecedor, acompanhando e escalando o

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 28 de 167 do arquivo recebido.

mesmo quando necessário;
• Toda e qualquer configuração referente a Storage.

Proposta referente ao item 4

4. Suporte e Sustentação Infraestrutura e Data Centers + Microsoft *pertinentes*

4.1. Posto de trabalho avançado em REDES (pag.8)

Serão fornecidos 04 profissionais que atuarão como recursos para sustentação dos ativos de Redes do Grupo SADA, no regime presencial e/ou híbrido para atender os diversos tipos de incidentes relacionados a infraestrutura de Redes.
Esses profissionais serão fornecidos no modelo outsourcing e suas atividades e responsabilidade gerenciados sob a supervisão da gerência de infraestrutura do Grupo SADA.
Campo de atuação

4.2. Área de atuação

Os profissionais terão atuação nas dependências da SADA – Betim e poderão ser utilizados para atuações presenciais na SADA – Sempre Editora, SADA – São Bernardo do Campo ou em outras filiais conforme a necessidade.

Os custos para transporte e eventual hospedagem, no caso de São Bernardo do Campo, assim como a infraestrutura e equipamentos para realização dos trabalhos, serão por conta do Grupo SADA.

4.3. Perfil Profissional

O perfil dos profissionais a serem disponibilizados serão distribuídos conforme abaixo:

- 01 Analista de Redes nível Sênior
- 03 Analistas de Redes nível Pleno

Escopo:

- Suportar múltiplos ambientes de redes e telefonia atuando na infraestrutura
- física e lógica;
- Realizar diagnósticos e atuar em incidentes de redes locais e remotas;
- Realiza troubleshooting de rede e análise de desempenho;
- Avaliar o ambiente de redes, propor melhorias e soluções;

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 29 de 167 do arquivo recebido.

- Apoiar fornecedores do GRUPO SADA no levantamento de necessidades e
- demais demandas de serviços de redes e telefonia;
- Realizar serviços nos equipamentos de rede local, como configuração e
- instalação de ativos de rede;
- Analisa o desempenho, falha, largura de banda e throughput de links e propõe
- melhorias;
- Analisa e fornece informações de roteamento, subnets, VLANs, DHCP, entre
- outros;
- Registrar alterações de links, endereçamentos IP e VLANs em sistema vigente no
- GRUPO SADA;
- Atende a chamados em ferramenta de Service Desk vigente no GRUPO SADA;
- Participa de reuniões em caso de necessidade para avaliar possíveis melhorias
- de processos.

4.3.1. Storage

- Sustentação e Suporte em Storage (Netapp, ZFS entre outros)
- Atendimento de requisições referente a Storage;
- Atendimento de incidentes referente a Storage;
- Atualização de versão / firmwares e patchs ;
- Relatorios de performances e capacidade;
- Realizar abertura de chamado no fornecedor, acompanhando e escalando o mesmo quando necessário;
- Toda e qualquer configuração referente a Storage.

RFP – Item 4 DATA CENTER

(Item 4 da RFP Página 9 a 16)

Data Center

• Promover a aderência de todas as rotinas administrativas às melhores práticas
• recomendadas pelo fabricante;
• Promover a melhoria contínua nos procedimentos e desenvolver automatizações nas rotinas operacionais e administrativas;
• Orientar e apoiar a criação de procedimentos para administração do ambiente,
• inclusive em alta disponibilidade;
• Acompanhar a execução de rotinas críticas;
• Identificar e orientar a aplicação de atualizações críticas disponibilizadas pelo
• fabricante;
• Definir estratégias e recomendações, bem como acompanhar as ações de "backup" e "restore";
• Promover análise para identificar pontos de melhoria;
• Garantir a correta aplicação dos recursos tecnológicos para implantar sistemas flexíveis, seguros e adequados ao negócio;

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 30 de 167 do arquivo recebido.

• Validar as soluções propostas com os times de arquitetura corporativa, segurança da informação, redes e outras áreas;
• Projetar arquiteturas candidatas com a definição, modelagem de mecanismos,
• serviços e bancos de dados. Apoiar equipes de projeto e sustentação.

Torres de Serviço:

• Sistemas Operacionais Windows e Linux;
• Virtualização VMWare e Oracle PCA;
• Citrix;
• Storage (Nettapp e Oracle);
• Redes (Switchs, APs);
• Cloud Microsoft (Fora AD);
• Infraestrutura de Banco de dados (Totvs progresss, oracle, sqlserver, mysql).

Aproximadamente 250 Servidores no ambiente on-premisses do Grupo SADA, sendo em torno de 70% deles de produção.
Informações atuais do Ambiente Microsoft:
Levantamento dos recursos do ambiente com as devidas documentações dos ativos e topologias, com as suas devidas criticidades:
1. Ambiente Oracle SGBD;
2. Ambiente Oracle Virtualização;
3. Ambiente VMware;
4. Ambiente Linux;
5. Ambiente Switchs Routers;
6. Ambiente de Segurança da Informação.
Implementar um serviço de monitoramento remoto para o Datacenter com a finalidade de atendimento técnico a distância, executado a partir de demandas originadas predominantemente dos alarmes ou
disfunções nos ambientes monitorados, sendo realizado por profissionais habilitad os a orientar e dar resolução aos incidentes com o suporte de scripts padrões, documentação e base de conhecimento mantida sob responsabilidade do Grupo SADA, desenvolvida a partir do histórico das demandas registradas.

Citrix

• Sustentação e Suporte em ambiente Citrix;
• Atendimento de requisições referente a Citrix;
• Atendimento de incidentes referente a Citrix;
• Atualização de versão / patchs ;
• Instalação / migração de versão;
• Publicação de aplicações;
• Relatórios de performances e capacidade;
• Realizar abertura de chamado no fornecedor, acompanhando e escalando o mesmo quando necessário;
• Toda e qualquer configuração referente a Citrix.

Balanceador

• Sustentação e Suporte em balanceadores / proxy revesso;
• Atendimento de requisições referente a balanceador e proxy revesso;
• Atendimento de incidentes referente a balanceador e proxy revesso;
• Instalação / atualização de versão, firmwares e patchs;
• Publicar URL's no balanceador / Proxy revesso;
• Backup e restore configurações do balanceador;

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 31 de 167 do arquivo recebido.

• *Relatórios de performances e capacidade;*
• *Realizar abertura de chamado no fornecedor, acompanhando e escalando o mesmo quando necessário;*
• *Toda e qualquer configuração nos equipamentos.*

Middleware

• *Sustentação e Suporte em Middleware (IIS, Apache Tomcat, Jboss entre outros);*
• *Todas as versões de Microsoft IIS;*
• *Todas as versões de Apache Tomcat;*
• *Todas as versões de Jboss;*
• *Qualquer outro Middleware que tivermos no ambiente;*
• *Atendimento de requisições referente a Middleware;*
• *Atendimento de incidentes referente a Middleware;*
• *Instalação / atualização de versão / migração de versão;*
• *Atualização / correção de vulnerabilidade no Middleware;*
• *Relatórios de performances e capacidade;*
• *Realizar abertura de chamado no fornecedor, acompanhando e escalando o mesmo quando necessário;*
• *Toda e qualquer configuração referente a Middleware*

Administração Active Directory

O Active Directory, abrangerá uma ampla gama de tarefas, incluindo configuração de domínios e forests, mantendo o AD organizado e íntegro, gerenciar adequadamente as diretivas do Grupo SADA garantindo a continuidade dos negócios com um processo completo de backup e recuperação.

O objetivo do Grupo SADA é estabelecer uma estrutura consistente do AD, simplificando significativamente o gerenciamento, delegando permissões administrativas para distribuir a carga de trabalho nesse gerenciamento, sem sacrificar a segurança, além de agilizar tarefas comuns, como provisionamento e geração de relatórios de contas de usuário.

Escopo/Gestão do Active Directory:

Estabelecer domínios: unidade básica de gerenciamento do AD é o domínio do Active Directory, um grupo de usuários relacionados, computadores, impressoras e outros objetos do AD armazenados em um único banco de dados do AD. Os domínios devem ser entidades bastante estáveis, portanto, configure-os cuidadosamente.

Monitorar a integridade do AD: Implementar procedimentos para provisionamento e desprovisionamento, que devem ser automatizados tanto quanto possível por meio de fluxos de trabalho baseados em aprovação. Identificação de contas inativas de usuários e computadores de forma a limpá-las antes de serem usadas indevidamente. Monitorar a integridade dos seus controladores de domínio e a replicação de dados entre eles em tempo real

Gerenciamento das Contas de serviço: Rastrear o que cada conta de serviço está executando. Identificar proativamente por qualquer atividade incomum ou injustificada, que pode ser um sinal de que a conta de serviço foi comprometida e está sendo usada indevidamente.

Garantir a continuidade dos negócios: Implementar processos confiáveis de backup e recuperação e da automação de tarefas repetitivas do AD.

Backup e recuperação: Implementar políticas de recuperação rápidas de qualquer incidente ou desastre no nível de objeto e atributo, nível de diretórios e nível de sistema operacional em toda forest.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 32 de 167 do arquivo recebido.

Automatizar tarefas do AD: Automatizar a carga de trabalho de TI, eliminando erros humanos e garantindo a conclusão oportuna de tarefas importantes, mas rotineiras.

•Criação, modificação e remoção da conta do usuário;
•Provisionamento e desativação de computadores;
•Implementação e patch de software;
•Inventário;
•Relatórios;
•Limpeza de diretório.

Avaliações regulares: Analisar regularmente o estado de seu ambiente de TI e procurar proativamente por problemas de segurança e conformidade em potencial. Comparar periodicamente as configurações em seus endpoints do Windows, controladores de domínio e outros sistemas em relação a um bom estado conhecido, e remedie prontamente qualquer desvio involuntário ou alteração maliciosa.

Analisar regularmente a Diretiva de grupo, que é usada para aplicar configurações padrão entre seus usuários e computadores.

Obter uma visão sobre a integridade do Active Directory, diagnosticando problemas e riscos de forma proativa e receber atualizações contínuas das melhores práticas e orientações.

•Gerenciamento da integridade, saúde e replicação do AD;
•Gerenciamento e configuração de recursos com base no modelo organizacional;
•Validação de referências de objetos;
•Gerenciamento de recursos de rede;
•Grupos de Segurança;
•Grupos de distribuição;
•Gerenciamento de GPO´s;
•Pastas Compartilhadas;
•Grupos de usuários;
•Unidades organizacionais;
•Computadores;
•Impressoras;
• Suporte e sustentação em geral da ferramenta;
•Acompanhamento e melhoria contínua;
• Incluir como atividade plano de disaster e recovery do AD (Forest recovery)
•Realizar migração do active directory sempre mantendo na última versão.
•Realizar elevação do nível funcional sempre que necessário.
• Em caso de fusão ou aquisição de qualquer nova empresa do grupo SADA é escopo desse projeto realizar a unificação dos domínios.

Sustentação do Active Directory

• Estabelecer domínios: unidade básica de gerenciamento do AD é o domínio do Active Directory, um grupo de usuários relacionados, computadores, impressoras e outros objetos do AD armazenados em um único banco de dados do AD. Os domínios devem ser entidades bastante estáveis, portanto, configure-os cuidadosamente

• Monitorar a integridade do AD: Implementar procedimentos para provisionamento e desprovisionamento, que devem ser automatizados tanto quanto possível por meio de fluxos de trabalho baseados em aprovação. Identificação de contas inativas de usuários e computadores de forma a limpá-las antes de serem Grupo Sada indevidamente. Monitorar a integridade dos seus controladores de domínio e a

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 33 de 167 do arquivo recebido.

replicação de dados entre eles em tempo real
• Gerenciamento das Contas de serviço: Rastrear o que cada conta de serviço está executando. Identificar proativamente por qualquer atividade incomum ou injustificada, que pode ser um sinal de que a conta de serviço foi comprometida e está sendo Grupo Sada indevidamente.
• Garantir a continuidade dos negócios: Implementar processos confiáveis de backup e recuperação e da automação de tarefas repetitivas do AD.
• Backup e recuperação: Implementar políticas de recuperação rápidas de qualquer incidente ou desastre no nível de objeto e atributo, nível de diretórios e nível de sistema operacional.
• Automatizar tarefas do AD: Automatizar a carga de trabalho de TI, eliminando erros humanos e garantindo a conclusão oportuna de tarefas importantes, mas rotineiras.
• Criação, modificação e remoção da conta do usuário;
• Provisionamento e desativação de computadores;
• Implementação e patch de software;
• Inventário;
• Relatórios;
• Limpeza de diretório;
• Gerenciamento da integridade, saúde e replicação do AD;
• Gerenciamento e configuração de recursos com base no modelo organizacional;
• Validação de referências de objetos;
• Gerenciamento de recursos de rede;
• Grupos de Segurança;
• Grupos de distribuição;
• Gerenciamento de GPO´s;
• Pastas Compartilhadas;
• Grupos de usuários;
• Unidades organizacionais;
• Computadores;
• Impressoras;
• Implantação lógica Floresta e Domínio;
• Gestão Unidades Organizacionais, higienização e movimentação de objetos (Computers e users);
• Reset de senhas;
• Gestão, criação e configuração de Objetos, Usuários, Grupos e OUs;
• Criação e configuração de DNS;
• Active Directory Sites and Services (Ajustes subnets);
• Gerenciamento e Manutenção do Banco de Dados do Active Directory;
• Monitoramento em tempo real da saúde dos Domain Controlller;
• Troubleshooting e resolução de falhas Domain Controller;
• Diretrizes sobre ambiente de Backup do Domain Controller;
• Implantar Melhores Práticas – FSMO;
• Configuração de GPOs;
• GPOs associadas a replicação do Active Directory (validar replicação em Servidores e Estações);
• Troubleshooting e resolução de Problemas com Replicação de GPOs;
• Desenvolver scripts, alinhado as necessidades do Grupo (NTP, Papel de parede,

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 34 de 167 do arquivo recebido.

Wsus, mover objetos para Unidades corretas...);
• Planejamento para criar domínios filhos;
• Unificação de domínios para Grupo Sadatrans.local (Grupo Sadabio, sempre, fábrica, transzero, brazul, Grupo Sadacorp e deva);
• Apresentação, extração de relatórios gerenciais;
• Configuração e integração LDAP;
o Sustentação de AD Connect;
o Troubleshooting e resolução de falhas;

Proposta - Descrição das atividades com melhorias Sugeridas (pag.9 a 16)

4.4.Gestão de Data Center

Implementar um serviço de monitoramento remoto para o Datacenter com a finalidade de atendimento técnico a distância, executado a partir de demandas originadas predominantemente dos alarmes ou disfunções nos ambientes monitorados, sendo realizado por profissionais habilitados a orientar e dar resolução aos incidentes com o suporte de scripts padrões, documentação e base de conhecimento mantida sob responsabilidade do **Grupo SADA**, desenvolvida a partir do histórico das demandas registradas.

4.4.1. Data Center

- Promover a aderência de todas as rotinas administrativas às melhores práticas recomendadas pelo fabricante;
- Promover a melhoria contínua nos procedimentos e desenvolver automatizações nas rotinas operacionais e administrativas;
- Orientar e apoiar a criação de procedimentos para administração do ambiente, inclusive em alta disponibilidade;
- Acompanhar a execução de rotinas críticas;
- Identificar e orientar a aplicação de atualizações críticas disponibilizadas pelo fabricante;
- Definir estratégias e recomendações, bem como acompanhar as ações de “backup” e “restore”;
- Promover análise para identificar pontos de melhoria;
- Garantir a correta aplicação dos recursos tecnológicos para implantar sistemas flexíveis, seguros e adequados ao negócio;
- Validar as soluções propostas com os times de arquitetura corporativa, segurança da informação, redes e outras áreas;
- Projetar arquiteturas candidatas com a definição, modelagem de mecanismos,

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 35 de 167 do arquivo recebido.

- Serviços e bancos de dados. Apoiar equipes de projeto e sustentação.

Aproximadamente 250 Servidores no ambiente on-premisses do Grupo SADA, sendo em torno de 70% deles de produção.

Informações atuais do Ambiente Microsoft:

Ferramenta	Software	Recursos	Ambientes	
			SADACORP	ELTA
Dispositivos Dispositivos registrados na nuvem. (Incluindo dispositivos pessoais de colaboradores.)		**Total Devices:**	10 345	121
SharePoint	SPO (Microsoft Sharepoint Online)	**SharePoint files stored:**	44.3 Milhões	22 304
		Sharepoint total volumetry:	45.01TB	28.5GB
		Sharepoint sites:	963	68
Office 365	Office 365	**Total Users:**	12 554	266
		Active Users:	5435	264
		Disabled Users	2169	3
		Guest Users	4963	154
		Microsoft 365 Groups:	766	65
		Security Groups:	721	1
Exchange	EXO (Exchange Online)	**Active user mailboxes:**	3 539	87
OneDrive		**Files stored:**	19.3 Milhões	868 896

Informações Atuais do Ambiente de Infraestrutura:

Ferramenta	Software	Datacenter			Nuvem Azure
		Desenvolvimento	Homologação	Produção	Produção
Infra-estrutura	Sistema Operacional Servidor: Microsoft				
	DNS				
	DHCP				
	Impressão				
	RADIUS				
	Active Directory			SDTZ-DC-02 - 192.168.200.202	ADC-CTG-APP-01 - 10.240.8.10
	IIS				
	Cluster				
	Hyper-V				
Banco de Dados	Microsoft SQL 2005				
	Microsoft SQL 2008				
	Microsoft SQL 2012				
	Microsoft SQL 2014				
	Microsoft SQL 2016				
	Integration Service				
	Analysis				
	Reporting Service				

4.5. Ambientes

Levantamento dos recursos do Ambiente com as devidas documentações dos ativos e topologias, com as suas devidas criticidades:

1. Ambiente Oracle SGBD;
2. Ambiente Oracle Virtualização;
3. Ambiente VMware;
4. Ambiente Linux;
5. Ambiente Switchs Routers;
6. Ambiente de Segurança da Informação.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 36 de 167 do arquivo recebido.

Implementar um serviço de monitoramento remoto para o Datacenter com a finalidade de atendimento técnico a distância, executado a partir de demandas originadas predominantemente dos alarmes ou disfunções nos ambientes monitorados, sendo realizado por profissionais habilitados a orie ntar e dar resolução aos incidentes com o suporte de scripts padrões, documentação e base de conhecimento mantida sob responsabilidade do **Grupo SADA**, desenvolvida a partir do histórico das demandas registradas.

4.5.1. Torres de Serviço: (Melhoria proposta)

- Sistemas Operacionais Windows e Linux;
- Virtualização vMWare e Oracle PCA;
- Citrix;
- Storage (Nettapp e Oracle);
- Redes (Switchs, APs);
- Cloud Microsoft (Fora AD);
- Infraestrutura de Banco de dados (Totvs progresss, oracle, sqlserver, mysql);

Detalhamento:

- Suportar múltiplos ambientes de redes e telefonia atuando na infraestrutura física e lógica;
- Realizar diagnósticos e atuar em incidentes de redes locais e remotas;
- Realiza troubleshooting de rede e análise de desempenho;
- Avaliar o ambiente de redes, propor melhorias e soluções;
- Apoiar fornecedores do GRUPO SADA no levantamento de necessidades e demais demandas de serviços de redes e telefonia;
- Realizar serviços nos equipamentos de rede local, como configuração e instalação de ativos de rede;
- Analisa o desempenho, falha, largura de banda e throughput de links e propõe melhorias;
- Analisa e fornece informações de roteamento, subnets, VLANs, DHCP, entre outros;
- Registrar alterações de links, endereçamentos IP e VLANs em sistema vigente no GRUPO SADA;
- Atende a chamados em ferramenta de Service Desk vigente no GRUPO SADA;
- Participa de reuniões em caso de necessidade para avaliar possíveis melhorias de processos. Storage
- Sustentação e Suporte em Storage (Netapp, ZFS entre outros)

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 37 de 167 do arquivo recebido.

4.6. Gestão CITRIX

Suporte a solução de virtualização oferecem controle de máquinas virtuais, aplicativos, e acesso em qualquer lugar para qualquer dispositivo.

- Sustentação e Suporte em ambiente Citrix;
- Atendimento de requisições referente a Citrix; GOVERNANÇA DE TI
- Atendimento de incidentes referente a Citrix;
- Atualização de versão / patchs ;Instalação / migração de versão;
- Publicação de aplicações;
- Relatórios de performances e capacidade;
- Realizar abertura de chamado no fornecedor, acompanhando e escalando o mesmo quando necessário;

4.7. Balanceador

Descentralização de tráfego e redistribuição entre servidores

- Sustentação e Suporte em balanceadores / proxy revesso;
- Atendimento de requisições referente a balanceador e proxy revesso;
- Atendimento de incidentes referente a balanceador e proxy revesso;
- Instalação / atualização de versão, firmwares e patchs;
- Publicar URL's no balanceador / Proxy revesso;
- Backup e restore configurações do balanceador;
- Relatórios de performances e capacidade;
- Realizar abertura de chamado no fornecedor, acompanhando e escalando o mesmo quando necessário;
- Toda e qualquer configuração nos equipamentos.

4.8. Middleware

O middleware são serviços de software e nuvem que oferecem serviços comuns e recursos a aplicações, além de ajudar os desenvolvedores e operadores a criar e implantar aplicações com mais eficiência. O middleware tem o papel de conectar aplicações, dados e usuários.

- Sustentação e Suporte em Middleware (IIS, Apache Tomcat, Jboss entre outros);
- Suporte as versões de Microsoft IIS;
- Suporte as versões de Apache Tomcat;
- Suporte as versões de Jboss;
- Atendimento de requisições referente a Middleware;

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 38 de 167 do arquivo recebido.

• Atendimento de incidentes referente a Middleware;

• Instalação / atualização de versão / migração de versão;

• Atualização / correção de vulnerabilidade no Middleware;

• Relatórios de performances e capacidade;

• Realizar abertura de chamado no fornecedor, acompanhando e escalando o mesmo quando necessário;

• Toda e qualquer configuração referente a Middleware

4.9. Administração Active Directory

Estabelecer uma estrutura consistente do AD, simplificando significativamente o gerenciamento, delegando permissões administrativas para distribuir a carga de trabalho nesse gerenciamento, sem sacrificar a segurança, além de agilizar tarefas comuns, como provisionamento e geração de relatórios de contas de usuário.

Manter o AD organizado e íntegro, gerenciando adequadamente as diretivas do Grupo SADA garantindo a continuidade dos negócios com um processo completo de backup e recuperação.

4.9.1.1. Atividades de administração

- Estabelecer domínios (rupo de usuários relacionados, computadores, impressoras e outros objetos do AD armazenados em um único banco de dados do AD);
- Identificação de contas inativas de usuários e computadores de forma a limpá-las antes de serem usadas indevidamente;
- Monitorar a integridade dos seus controladores de domínio e a replicação de dados entre eles em tempo real;
- Gerenciamento das Contas de serviço: Rastreamento de cada conta de serviço está executando. Identificar proativamente por qualquer atividade incomum ou injustificada, que pode ser um sinal de que a conta de serviço foi comprometida e está sendo usada indevidamente;
- Garantia da continuidade dos negócios: Implementação de processos confiáveis de backup e recuperação e da automação de tarefas repetitivas do AD;
- Backup e recuperação: Implementar políticas de recuperação rápidas de qualquer incidente ou desastre no nível de objeto e atributo, nível de diretórios e nível de sistema operacional em toda forest;
- Automação de tarefas do AD: Automatizar a carga de trabalho de TI, eliminando erros humanos e garantindo a conclusão oportuna de tarefas importantes, mas rotineiras.
- Criação, modificação e remoção da conta do usuário;
- Provisionamento e desativação de computadores;
- Implementação e patch de software;
- Inventário;
- Relatórios;
- Limpeza de diretório;
- Criação, modificação e remoção da conta do usuário;
- Provisionamento e desativação de computadores;
- Implementação e patch de software
- Inventário;
- Relatórios;

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 39 de 167 do arquivo recebido.

- Limpeza de diretório;
- Gerenciamento e configuração de recursos com base no modelo organizacional;
- Validação de referências de objetos;
- Gerenciamento de recursos de rede;
- Grupos de Segurança;
- Grupos de distribuição;
- Gerenciamento, criação e suporte de GPO´s;
- Pastas Compartilhadas;
- Grupos de usuários;
- Unidades organizacionais;
- Computadores;
- Impressoras;
- Realizar migração do active directory sempre mantendo na última versão;
- Realizar elevação do nível funcional sempre que necessário;
- Em caso de fusão ou aquisição de qualquer nova empresa do grupo SADA é escopo desse projeto realizar a unificação dos domínios;
- Limpeza de diretório;
- Gerenciamento da integridade, saúde e replicação do AD;
- Gerenciamento e configuração de recursos com base no modelo organizacional;
- Validação de referências de objetos;
- Gerenciamento de recursos de rede;
- Grupos de Segurança;
- Grupos de distribuição;

4.10. As atividades de sustentação do Active Directory

- Gerenciamento de usuários: Adicionar, remover ou editar usuários, grupos e contas de serviço para garantir que a informação de identificação seja precisa e atualizada.

- Monitoramento de segurança: Verificar permissões de acesso, auditorias de segurança e alertas de segurança para detectar e prevenir possíveis ameaças à rede.

- Atualizações de software: Instalar atualizações de software para garantir que o Active Directory esteja sempre atualizado e funcionando corretamente.

- Backup e recuperação: Realizar backups regulares dos dados do Active Directory e testar rotinas de recuperação para garantir a recuperação de dados em caso de falha.

- Gerenciamento de políticas: Criar e gerenciar políticas de segurança e de contas, incluindo políticas de senha, para garantir a integridade e a segurança dos dados.

- Gerenciamento de recursos: Monitorar o uso de recursos, incluindo espaço em disco, largura de banda e CPU, para garantir que o Active Directory esteja funcionando de maneira eficiente.

- Solução de problemas: Investigar e resolver problemas técnicos relacionados ao Active Directory, incluindo problemas de desempenho, erros e interrupções.

As atividades de sustentação do Active Directory incluem gerenciamento de usuários, monitoramento de segurança, atualizações de software, backup e recuperação, gerenciamento de políticas, gerenciamento de recursos e solução de problemas. Essas

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 40 de 167 do arquivo recebido.

atividades são importantes para garantir que o Active Directory esteja funcionando corretamente e protegendo os dados de forma eficiente.

SOLUÇÕES DE MELHORIA

4.11. Unificação de domínios

Unificação de domínios para o domínio principal determinado pela Gestão da TI do Grupo SADA.

4.12. Automação

Apoio a criação um plano junto a área gestora da TI do Grupo SADA para automação da carga de trabalho e eliminação de tarefas rotineiras como:

- Criação, modificação e remoção da conta do usuário;
- Provisionamento e desativação de computadores;
- Implementação e patch de software;
- Reset de senhas;
- Inventário;

4.13. Relatórios gerenciais

Extração de relatórios gerenciais com objetivo de informar a saúde do AD Operacional do Active Diretory.

4.14. Gestão de ADFS

Implantar e realizar a gestão do ADFS (Active Directory Federation Services) para permitir o compartilhamento seguro de informações de identidade entre parceiros de negócios confiáveis (conhecidos como Federação). Quando um usuário precisa acessar um aplicativo Web de um de seus parceiros de Federação, a própria organização do usuário é responsável por autenticá-lo e fornecer informações de identidade na forma de "Claims", para o parceiro que hospeda o aplicativo Web. O parceiro de hospedagem usa sua diretiva de confiança para mapear as declarações de entrada para declarações que são compreendidas pelo seu aplicativo da Web, que usa as declarações para tomar decisões de autorização.

- Implantar os recursos com objetivo de se utilizar o mesmo login, da sua rede Active Directory para vários serviços como O365, Aure, AWS, Google suíte do Grupo SADA.
- Permitir que o Grupo SADA aceite reivindicações assinadas digitalmente da organização parceira. Estas reivindicações da organização parceira podem confirmar que o solicitante é de fato um empregado do parceiro.
- Implementar um método de gestão de credencial para autenticação.
- Permitir que você use as reivindicações do parceiro para controlar o acesso às suas aplicações, o acesso do empregado é atualizado imediatamente.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 41 de 167 do arquivo recebido.

- Desativação de conta simplificada: Com ADFS, o empregador pode remover o acesso para este empregado em todas as outras organizações parceiras
- Gestão eficaz de mudança: Realizar a desativação ou término da parceria com apenas uma única mudança de política de confiança.

4.15. Gestão WSUS

O WSUS (Windows Server Update Service, serviço de atualização do servidor do Windows) permite que os administradores de tecnologia da informação implantem as atualizações mais recentes do produto Microsoft. Administradores podem gerenciar totalmente a distribuição de atualizações que são liberadas através do Microsoft Update para computadores em sua rede.

O WSUS fornece os recursos que os administradores precisam para gerenciar e distribuir atualizações através de um console de gerenciamento. Além disso, um servidor WSUS pode ser a fonte de atualização para outros servidores WSUS dentro da organização, utilizando um servidor principal como servidor upstream. Outros servidores podem ser implementados, buscando as atualizações no servidor upstream e distribuir no site local, evitando assim, alto consumo de banda de rede e/ou Internet. O administrador pode determinar, com base na segurança e configuração da rede, se os outros servidores se conectam no servidor upstream ou diretamente ao Microsoft Update.

- Manter seu ambiente atualizado com as últimas versões de software, sistema operacional, pacotes de aplicativos(O365), entre outros, de forma programada em janelas permitidas para o menor impacto nos ambientes.
- Implementar controle e monitoramento a fim de evitar que softwares desatualizados abram brechas no seu ambiente para exploração de vulnerabilidades e possíveis ataques de hackers mal-intencionados.
- Definir junto a Gerência de infraestrutura, quais atualizações devem ser instaladas, quando devem ser instaladas, para quais seguimentos e sistemas devem ser instalados, evitando assim, possíveis paradas em serviços e softwares essenciais para O Grupo SADA.
- Planejar e realizar atualizações programadas, a fim de minimizar o consumo de banda de internet e/ou na(s) rede(s) locais de sua organização, com a configuração de somente um ou alguns servidores sendo responsáveis por baixar os dados do Windows Update e distribui-los de forma local, em horários específicos, não concorrentes com a demanda diária de rede.

4.16. SCCM (System Center Configuration Manager)

O System Center é uma plataforma da Microsoft de administração de datacenters e desktops, que facilita o gerenciamento de TI.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 42 de 167 do arquivo recebido.

A System Center captura e agrega informações, disparam alertas, automatizam operações, e facilitam a administração da infraestrutura de TI a fim de reduzir custos, aumentar a disponibilidade e performance de aplicações, e aprimorar o fornecimento do serviço.

O objetivo do projeto é propor uma solução de gerenciamento de alteração e configuração, permitindo que tarefas de implantação de sistemas operacionais, compliance, aplicativos e atualização de softwares no ambiente do Grupo SADA sejam realizados de forma automática, ou com o menor esforço possível.

Realização de um inventário de hardware e software detalhado do ambiente, além de relatórios granulares a fim de auxiliar na tomada de decisão no momento de uma compra, seja ela de Hardware ou de Softwares para o ambiente.

4.16.1. Atividades:

- Gerencia uma ampla gama de dispositivos móveis.
- Fornece a entrega de aplicativos de forma simplificada.
- Oferece automação para a instalação de sistemas operacionais e aplicativos.
- Consolida a proteção antimalware, prevenção e correção de vulnerabilidades, e relatórios de conformidade em uma única infraestrutura.
- Possui autoatendimento para os usuários através de catálogo de software.
- Possibilita a unificação da infraestrutura de gerenciamento.
- As soluções são compatíveis com práticas de diversos processos da ITIL.

4.17. SCOM (System Center Operation Manager)

O System Center Operations Manager (SCOM) é um componente do MS System Center, que oferece o monitoramento de seus ambientes de datacenter e nuvem. Com ele, você irá diagnosticar e solucionar problemas de infraestrutura de hardware, carga de trabalho ou aplicativo antes que eles percam desempenho e se tornem inativos.

Com os Management Packs disponibilizados pela Microsoft e outros fabricantes, o SCOM poderá monitorar suas principais cargas de trabalho sem a necessidade de configurações especiais. Para o projeto do Grupo SADA, poderemos disponibilizar o monitoramento de desempenho em servidores Windows e Linux, como espaço em disco, memória, processador e rede. Tudo isso em tempo real, com o objetivo de solucionar problemas de performance em aplicações no ambiente. Será possível monitorar aspectos das configurações de produtos como o SQL Server, Sharepoint, Microsoft Exchange, entre outros para identificar se sua implementação está de acordo com as práticas recomendadas pelo fabricante.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 43 de 167 do arquivo recebido.

4.17.1. Atividades:

- Fornece monitoramento e diagnóstico de primeira linha de forma flexível e econômica, reduzindo o custo total de propriedade com o uso de hardware existente, configurações e ambientes heterogêneos.
- Ajuda a garantir a disponibilidade dos serviços essenciais para os negócios, por meio de monitoramento e diagnóstico profundo de desempenho.
- Fornece uma visão abrangente de data centers e de nuvens públicas e privadas.
- Monitoramento em profundidade, diagnósticos e relatórios para ambientes. heterogêneos (servidores Windows, Linux e Unix).
- Monitoramento de aplicações .Net e JEE através da tecnologia adquirida da AVI Code.
- Monitoramento dos dispositivos de rede.
- Identificação e diagnóstico preciso dos eventos e erros de ambiente.
- Gerenciamento unificado e integrado de ambientes físicos, virtuais e nuvem.

4.18. Implantação WAC (Windows Admin Center)

Garantir acesso seguro ao ambiente do Grupo SADA (Microsoft), simplificar o gerenciamento dos servidores, trabalhar com soluções híbridas, simplificar o gerenciamento hiperconvergente de forma proativa e receber atualizações contínuas das melhores práticas orientadas.

4.18.1. Atividades

- Conexões e gerenciamento de servidores de forma centralizada;
- Implantação e gerenciamento da infraestrutura hiperconvergente;
- Gerenciamento de cluster de failover e VM´s;
- Serviços híbridos do AZURE.

4.19. Implantação LAPS (Microsoft Local Administrator Solution)

Laps é um gerenciador de senhas que utiliza o Active directory para gerenciar e alterar senhas para contas de administrador local em todos os pontos de extremidades do Windows. O LAPS fornece uma solução para o problema de usar uma conta local comum com uma senha idêntica em cada computador em um domínio. O LAPS resolve esse problema definindo uma senha aleatória alternada diferente para a conta de administrador local comum em todos os computadores no domínio.

A solução reduz o risco de escalonamento lateral que ocorre quando os clientes usam a mesma combinação de conta local administrativa e senha nos

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 44 de 167 do arquivo recebido.

computadores deles. O LAPS armazena a senha da conta de administrador local de cada computador no AD, protegida em um atributo confidencial no objeto do AD correspondente do computador.

4.19.1. Atividades:

- Geração de senhas aleatórias;
- Armazenamento seguro no Active Directory;
- Controle de políticas de grupo.

4.20. Implantação JEA – Just Enough Administration

Gerenciamento avançado de privilégios administrativos em servidores Microsoft, garantindo limites de acesso e concedendo acesso responsável.

4.20.1. Atividades:

- Reduz o número de administradores;
- Limitar as ações dos usuários;
- Garantir conformidade e segurança;
- Garantir estabilidade dos serviços.

Todos as obrigações do item 4. (Suporte e Sustentação Data Center)- páginas 8 a 16 da RFP estão contemplados.

RFP – Segurança da Informação
(Item 5 da RFP Página 16 a 22)

Torre de Continuidade
Para garantir com eficácia que todos os serviços possam ser restaurados em tempo hábil, em caso de falha ou perda de dados, tanto no ambiente dos data centers, como no ambiente em nuvem, uma gestão de backup se faz necessária, tendo como objetivos principais:
• Garantir que o backup programado esteja sendo realizado na frequência adequada (completo, diferencial ou incremental);
• Garantir a integridade dos dados nas cópias de segurança;
• Garantir o correto armazenamento das cópias, seja em mídias físicas ou na nuvem;
• Realização de testes contínuos de verificação dos dados que são copiados e armazenados, identificando e corrigindo erros;
• Executar periodicamente, não menos que 2 vezes ao mês, testes de restore para garantir que os backups armazenados estejam válidos. Utilizar as lições aprendidas nestes testes como plano de melhoria para execução de novos backups;
• Geração de relatórios diários e da devida documentação, incluindo problemas e dados salvos;
• A empresa contratada terá a atribuição de estabelecer em conjunto com a SADA, uma relação de SLA de restore para todas as cópias do ambiente.
• A empresa contratada, deverá apoiar na revisão e elaboração um plano de backup a ser implementado, definindo um fluxo de atividades a serem realizadas;

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 45 de 167 do arquivo recebido.

Dentre elas estão:
• Quais dados serão copiados e armazenados? Qual é o seu nível de prioridade?
• Qual será a frequência de execução do backup?
• Quais equipamentos e tecnologias serão aplicados no processo?
• Quais serão as métricas para acompanhamento?
• Como serão realizados os testes de verificação?
• Quem serão os responsáveis pela gestão e pela execução do backup?
• Quais são o POR (Recovery Point Objective) e o RTO (Recovery Time Objective) adequados para a organização?

Sustentação e Suporte ao ambiente de Disaster Recovery

A empresa contratada deverá apoiar em parceria com o Grupo SADA e possíveis fornecedores no plano de recuperação de desastre elaborando conjuntos de ações documentadas para restauração de uma ou mais atividades essenciais ao negócio. Esse plano contemplará sistemas computacionais completos, incluindo a infraestrutura de TI, instalações, hardware, software e dados.
Deverá ser definido protocolos por cenários e procedimentos possíveis que devem ser aplicados em caso de falha ou inconsistência de funcionamento provocada por incêndios, inundações, falhas de hardware, software, vandalismo, sabotagem ou erro humano.
A empresa contratada também deverá apoiar na estratégia para planos mais complexos antecipando cenários de atendimento para manter a funcionalidade total de um ambiente, mesmo sob uma variedade de condições externas prejudiciais ou interferentes.
A contratada também é responsável pela gestão completa do processo de Disaster Recovery.

MDM (Mobile Device Management)

À medida que as organizações se movem para dar suporte a forças de trabalho híbridas e remotas, elas são desafiadas a gerenciar os diferentes dispositivos que acessam recursos da organização. Funcionários e alunos precisam colaborar, trabalhar de qualquer lugar e acessar e se conectar com segurança a esses recursos. Os administradores precisam proteger os dados da organização, gerenciar o acesso do usuário final e dar suporte aos usuários de onde quer que trabalhem.
• O conjunto de ferramentas para gerenciar dispositivos, incluindo a capacidade de implantar e atualizar software, configurar configurações, impor políticas e monitorar com dados e relatórios;
• A capacidade de administrar dispositivos virtuais e físicos, incluindo administração remota;
• Manter uma rede de dispositivos que executam sistemas operacionais comuns, incluindo Windows, macOS, iOS/iPadOS e Android;
• Automatizar o gerenciamento e a implantação de políticas para aplicativos, recursos de dispositivo, segurança e conformidade;
• Otimizar recursos de dispositivo para uso comercial;
• MDM (Mobile Device Management) – Gerenciamento de dispositivos móveis
• MAM (Mobile Aplications Management) – Gerenciamento de aplicativos Móveis
• Fornecer um único ponto de gerenciamento para dispositivos, incluindo a capacidade de gerenciar dispositivos de um console central.

Correções de Vulnerabilidades

O gerenciamento de atualizações é o processo de controle da implantação e manutenção de lançamentos de software provisórios em ambientes de produção. Ele ajuda você a manter a eficiência operacional, superar vulnerabilidades de segurança e manter a estabilidade do seu ambiente de produção. Quando você não mantém na sua organização um nível conhecido de confiança dentro de seus sistemas operacionais e

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 46 de 167 do arquivo recebido.

software de aplicativos, poderá ter uma série de vulnerabilidades de segurança que, se exploradas, podem levar a uma perda de receita e propriedade intelectual.
Escopo Técnico Esperado:
• Manter o ambiente do Grupo SADA devidamente atualizado com as últimas versões de software, sistema operacional, pacotes de aplicativos(O365), Linux, Windows, MAC, entre outros, de forma programada em janelas permitidas para o menor impacto nos ambientes, acordadas com o Grupo SADA.
• Implementar controle e monitoramento de patches atualizados, enviando reports a SADA a fim de evitar que softwares desatualizados abram brechas no seu ambiente para exploração de vulnerabilidades e possíveis ataques de hackers mal-intencionados.
• Definir junto a Gerência de Segurança e Infraestrutura, quais atualizações devem ser instaladas, quando devem ser instaladas, para quais seguimentos e sistemas devem ser instalados, evitando assim, possíveis paradas em serviços e softwares essenciais para o Grupo SADA.
• Planejar e realizar atualizações programadas, a fim de minimizar o consumo de banda de internet e/ou na(s) rede(s) locais de sua organização, com a configuração de somente um ou alguns servidores sendo responsáveis por baixar os dados do Windows Update e distribui-los de forma local, em horários específicos, não concorrentes com a demanda diária de rede;
• A contratada será responsável pela apresentação de plano de implementação, rollback, riscos ao negócio e outros requisitos necessários para o processo de gestão de mudanças do Grupo SADA, bem como abertura de mudança, acompanhamento e fechamento;
• Realizar suporte operacional Rotineiro inclui as ações corretivas e preventivas que visam corrigir ou eliminar riscos, falhas ou ameaças, atualizar e compatibilizar versões de softwares, promovendo a aplicação das recomendações do fabricante, especialmente as relacionadas à segurança da Informação.
Ambiente de Homologação: Para uma melhor gestão das atualizações, pode-se manter um ambiente de homologação, com os principais softwares e recursos utilizados pela sua organização, aplicando assim as atualizações baixadas pelo WSUS somente neste ambiente para validar se nenhuma atualização irá gerar algum impacto, antes de aplicálas no ambiente de produção.
Suporte especializado em Segurança e Compliance Microsoft Cloud
Espera-se que a empresa contratada possa executar as seguintes atividades técnicas de suporte às áreas de Segurança da Informação e área de Auditoria e Compliance do GRUPO SADA:
• Habilitar e configurar as ferramentas de compliance do Office365;
• Habilitar Office 365 Cloud App Security e configurar mediante melhores práticas;
• Apoio nas ações e implementações de Segurança da Informação no ambiente AZURE, sob demanda;
• Gerenciamento, sob demanda, de dispositivo móvel utilizando Microsoft Intune, já instalado no ambiente do Grupo GRUPO SADA;
• DLP (Data Loss Protection);
• Prevenção contra perda de dados no Exchange Online, SharePoint Online e OneDrive;
• ATP (Advanced Threat Protection) – Detecção e respostas a ameaças;
• Business, implementando melhores práticas;
• Implementar processo e aplicar configurações provendo a Prevenção contra perda de dados de comunicação para ambiente Office365;
• Estabelecer Políticas de alertas para o ambiente Office365 e AZURE, frente a eventos e incidentes de Segurança da Informação;
• Realizar sob demanda Auditorias do ambiente Office365 e AZURE;

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 47 de 167 do arquivo recebido.

• Garantir o funcionamento do processo já implementado de Criptografia de Mensagens do
• Office 365 básico (OME) e expandir sob demanda;
• Realizar o Gerenciamento de Acesso Privilegiado no ambiente do office365 e Azure
• Identificar ações permitidas sem autenticação no ambiente Office365 e Azure
• Gestão de acesso remoto nos ambientes Microsoft365 e AZURE
• Identificar riscos e apresentar plano de ação para tratamento nos ambientes Office365 e Azure;
• Atender demandas da área de Compliance, frente às necessidades de proteger informações de auditoria;
• Desenvolver ações de proteções de segurança nos ambientes Office365 e AZURE, por demanda;
• Analisar políticas e procedimentos de controle de acesso
• Apoiar e ou conduzir processos de reposta a incidentes mediante orientações do GRUPO SADA

Gerenciamento de Credenciais locais

A empresa contratada deverá realizar gestão e controle sobre senhas de administradores locais, integrando o gerenciamento delas com o Active Directory, gerando um "cofre de senha" para usuários locais.
Espera-se minimamente as seguintes atividades:
• Instalação de ferramenta;
• Extensão do Schema;
• Configuração da Ferramenta;
• Deploy para 100% das estações de trabalho;
• O núcleo da solução será o GPO Client Side Extension (CSE) que executa as seguintes tarefas durante a atualização do GPO:
• Verificar se a senha da conta de administrador local expirou ou não e então gera a nova senha quando a senha antiga expirou ou é necessária para ser alterada antes da expiração;
• Alterar a senha da conta do administrador e relatar a senha para senha do Active Directory, armazenando-a em um atributo confidencial com uma conta de computador em AD;
• Relatar o próximo tempo de expiração para o Active Directory, armazenando-o em atributo confidencial com conta de computador em AD;
• A senha pode ser lida a partir de AD pelos usuários que estão autorizados a fazê-lo;
• A senha pode ser forçada a ser alterada por usuários elegíveis;
• Senha aleatória diferente em cada computador;
• Sustentação e Suporte a ferramenta implementada;
• O computador gerencia sua própria senha, armazenada no AD;
• Estabelecer Controle de políticas de grupo e políticas de senhas;
• Apresentar Documento Técnico Final.

Gerenciamento de delegação de Credenciais

Espera-se que a empresa contratada realize minimamente as seguintes atividades:
• Instalar o Windows Management Framework;
• Habilitar a Comunicação Remota do PowerShell;
• Habilitar o módulo do PowerShell e o registro em log de bloco de script;
• Determinar quais comandos permitir;
• Criar um arquivo de capacidade de função;
• Definir quais cmdlets e funções do PowerShell serão permitidos;
• Definir quais comandos externos e scripts do PowerShell serão permitidos;
• Definir quais provedores terão acesso ao PowerShell;

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 48 de 167 do arquivo recebido.

• Criar funções personalizadas;
• Criar ACL do Ponto de Extremidade do WinRM;
• Criar Funções de privilégio mínimo;
• Criação de Relatórios;
• Validar os direitos efetivos de um usuário específico;
• Habilitar Logs de eventos do PowerShell;
• Habilitar Logs de eventos do aplicativo;
• Habilitar Transcrições de sessão;
• Apresentar Documento Técnico Final.

Implantação de Painéis de Segurança no BI

A empresa contratada deverá criar uma estrutura integrada de dados, com objetivo de consolidar informações e logs de sistemas para análise em tempo real de riscos à segurança e compliance, como ataques, falhas, tentativas de invasão, entre outros. Para esta atividade, espera-se que o ambiente de Power BI possa ser utilizado e as definições sejam alinhadas com o cliente.

Minimamente, espera-se a criação de 10 dashboards com temas a serem definidos junto ao Grupo Sada.

Benefícios: Criação de Dashbord, criação de ETLs, Criação de relatórios, Integração com soluções para geração de relatórios, Criação de painéis de análise.

Proposta para o item 5 – Segurança da Informação (pag.16)

5. Segurança da Informação

5.1.Torre de Continuidade

Apoio e criação junto a área gestora da segurança da Informação para elaboração de um plano de backup a ser implementado nos ativos do grupo SADA, cobrindo os seguintes aspectos:

- Backup programado com frequência adequada (completo, diferencial ou incremental);
- Garantia de que a integridade dos dados nas cópias de segurança;
- Garantir o correto armazenamento das cópias, seja em mídias físicas ou na nuvem;
- Realização de testes contínuos de verificação dos dados que são copiados e armazenados, identificando e corrigindo erros;
- Executar periodicamente, não menos que 2 vezes ao mês, testes de restore para garantir que os backups armazenados estejam válidos.
- Utilização de práticas que a fim de garantir as lições aprendidas nestes testes como plano de melhoria para execução de novos backups;
- Geração de relatórios diários e da devida documentação, incluindo problemas e dados salvos;
- Estabelecer em conjunto com a SADA, uma relação de SLA de restore para todas as cópias do ambiente.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 49 de 167 do arquivo recebido.

- Apoiar na revisão e elaboração um plano de backup a ser implementado, definindo um fluxo de atividades a serem realizadas

5.2.Sustentação e Suporte ao ambiente de Disaster Recovery

Apoio para criação de um plano de recuperação de desastre a ser elaborado junto a área Gestora do Grupo SADA e em parceria com os fornecedores envolvidos com objetivo de uma reestruturação de uma ou mais atividades essenciais ao negócio.

5.3.MDM (Mobile Device Management)

as atividades de MDM (Mobile Device Management) incluem configuração de políticas, monitoramento de dispositivos, instalação de aplicativos, backup e recuperação, remoção remota de dados e gerenciamento de dispositivos fora de uso. Essas atividades são importantes para garantir a segurança dos dados e proteger a rede corporativa de possíveis ameaças.

As atividades que serem realizadas serão realizadas conforme abaixo:

- Configuração de políticas: Criar e implementar políticas de segurança e de uso para os dispositivos móveis, incluindo restrições de acesso a aplicativos e recursos, criptografia de dados e autenticação de usuários.

- Monitoramento de dispositivos: Monitorar o uso de dispositivos móveis, incluindo informações sobre localização, uso de aplicativos e outras atividades, para detectar possíveis ameaças ou violações de segurança.

- Instalação de aplicativos: Instalar e atualizar aplicativos corporativos nos dispositivos móveis para garantir a disponibilidade de recursos e ferramentas para os usuários.

- Backup e recuperação: Realizar backups regulares dos dados armazenados nos dispositivos móveis e implementar soluções de recuperação para garantir a proteção dos dados.

- Remoção remota de dados: Remover dados sensíveis de dispositivos perdidos ou roubados para proteger a segurança dos dados.

- Gerenciamento de dispositivos fora de uso: Desativar dispositivos móveis que não estão mais sendo usados ou foram substituídos para garantir a segurança dos dados.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 50 de 167 do arquivo recebido.

5.4. Correções de Vulnerabilidade

Gerenciar as atualizações controlando as implementações e realizar manutenções de lançamentos de software provisórios em ambientes de produção. Manter a eficiência operacional, superar vulnerabilidades de segurança e manter a estabilidade do seu ambiente de produção.

Manter o ambiente do Grupo SADA devidamente atualizado com as últimas versões de software, sistema operacional, pacotes de aplicativos(O365), Linux, Windows, MAC, entre outros, de forma programada em janelas permitidas para o menor impacto nos ambientes, acordadas com o Grupo SADA.

- Implementar controle e monitoramento de patches atualizados, enviando reports a SADA a fim de evitar que softwares desatualizados abram brechas no seu ambiente para exploração de vulnerabilidades e possíveis ataques de hackers mal-intencionados.
- Definir junto a Gerência de Segurança e Infraestrutura, quais atualizações devem ser instaladas, quando devem ser instaladas, para quais seguimentos e sistemas devem ser instalados, evitando assim, possíveis paradas em serviços e softwares essenciais para oGrupo SADA.

- Planejar e realizar atualizações programadas, a fim de minimizar o consumo de banda de internet e/ou na(s) rede(s) locais de sua organização, com a configuração de somente um ou alguns servidores sendo responsáveis por baixar os dados do Windows Update e distribui-los de forma local, em horários específicos, não concorrentes com a demanda diária de rede;

- Apoiar na criação de um plano de rollback, riscos ao negócio e outros requisitos necessários para o processo de gestão de mudanças do Grupo SADA, bem como abertura de mudança, acompanhamento e fechamento;

- Realizar suporte operacional Rotineiro inclui as ações corretivas e preventivas que visam corrigir ou eliminar riscos, falhas ou ameaças, atualizar e compatibilizar versões de softwares, promovendo a aplicação das recomendações do fabricante, especialmente as relacionadas à segurança da Informação.

- Manter um ambiente de homologação, com os principais softwares e recursos utilizados pela sua organização, aplicando assim as atualizações baixadas pelo WSUS somente neste ambiente

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 51 de 167 do arquivo recebido.

para validar se nenhuma atualização irá gerar algum impacto, antes de aplica-las no ambiente de produção.

5.5. Suporte Especializado em Segurança da Informação e Compliance Microsoft Cloud

Implantar o centro de segurança aprimorado do Microsoft 365, combinando a proteção, detecção, investigação, resposta a e-mails, colaboração, identidade e ameaças de dispositivos.

Objetivos:

- Reduz o número de administradores nos computadores;
- Limita ações de usuários;
- Entender o que os usuários estão fazendo.
- Execução das seguintes atividades de suporte as áreas de segurança da informação e Auditoria/Compliance do grupo SADA.
- Habilitar e configurar as ferramentas de compliance do Office365;
- Habilitar Office 365 Cloud App Security e configurar mediante melhores práticas;
- Apoio nas ações e implementações de Segurança da Informação no ambiente AZURE, sob demanda;
- Gerenciamento, sob demanda, de dispositivo móvel utilizando Microsoft Intune, já instalado no ambiente do Grupo GRUPO SADA;
- Prevenção contra perda de dados no Exchange Online, SharePoint Online e OneDrive;
- ATP (Advanced Threat Protection) – Detecção e respostas a ameaças;
- Business, implementando melhores práticas;
- Implementar processo e aplicar configurações provendo a Prevenção contra perda de dados de comunicação para ambiente Office365;
- Estabelecer Políticas de alertas para o ambiente Office365 e AZURE, frente a eventos e incidentes de Segurança da Informação;
- Realizar sob demanda Auditorias do ambiente Office365 e AZURE;
- Garantir o funcionamento do processo já implementado de Criptografia de Mensagens do
- Office 365 básico (OME) e expandir sob demanda;
- Realizar o Gerenciamento de Acesso Privilegiado no ambiente do office365 e Azure
- Identificar ações permitidas sem autenticação no ambiente Office365 e Azure
- Gestão de acesso remoto nos ambientes Microsoft365 e AZURE

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 52 de 167 do arquivo recebido.

- Identificar riscos e apresentar plano de ação para tratamento nos ambientes Office365 e Azure;
- Atender demandas da área de Compliance, frente às necessidades de proteger informações de auditoria;
- Desenvolver ações de proteções de segurança nos ambientes Office365 e AZURE, por demanda;
- Analisar políticas e procedimentos de controle de acesso
- Apoiar e ou conduzir processos de reposta a incidentes mediante orientações do GRUPO SADA

5.6.Suporte especializado em Segurança e Compliance Microsoft Cloud

Realizar as seguintes atividades:

- Habilitar e configurar as ferramentas de compliance do Office365;
- Habilitar Office 365 Cloud App Security e configurar mediante melhores práticas;
- Apoiar nas ações e implementações de Segurança da Informação no ambiente
- AZURE, sob demanda;
- Gerenciar de dispositivo móvel utilizando Microsoft Intune, já instalado no ambiente do Grupo GRUPO SADA;
- Prevenção contra perda de dados no Exchange Online, SharePoint Online e OneDrive;
- ATP (Advanced Threat Protection) – Detecção e respostas a ameaças;
- Business, implementando melhores práticas;
- Implementar processo e aplicar configurações provendo a Prevenção contra
- perda de dados de comunicação para ambiente Office365;
- Estabelecer Políticas de alertas para o ambiente Office365 e AZURE, frente a eventos e incidentes de Segurança da Informação;
- Realizar sob demanda Auditorias do ambiente Office365 e AZURE;
- Garantir o funcionamento do processo já implementado de Criptografia de Mensagens do
- Office 365 básico (OME) e expandir sob demanda;
- Realizar o Gerenciamento de Acesso Privilegiado no ambiente do office365 e
- Azure
- Identificar ações permitidas sem autenticação no ambiente Office365 e Azure
- Gestão de acesso remoto nos ambientes Microsoft365 e AZURE
- Identificar riscos e apresentar plano de ação para tratamento nos ambientes
- Office365 e Azure;
- Atender demandas da área de Compliance, frente às necessidades de proteger

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 53 de 167 do arquivo recebido.

- informações de auditoria;
- Desenvolver ações de proteções de segurança nos ambientes Office365 e AZURE,
- por demanda;
- Analisar políticas e procedimentos de controle de acesso
- Apoiar e ou conduzir processos de reposta a incidentes mediante orientações do GRUPO SADA

5.7.Gerenciamento de Credenciais locais

- Realizar gestão e controle sobre senhas de administradores locais, integrando o gerenciamento delas com o Active Directory, gerando um "cofre de senha" para usuários locais.
- Realizar as seguintes atividades:
- Instalação de ferramenta;
- Extensão do Schema;
- Configuração da Ferramenta;
- Deploy para 100% das estações de trabalho;
- O núcleo da solução será o GPO Client Side Extension (CSE) que executa as seguintes tarefas durante a atualização do GPO:
- Verificar se a senha da conta de administrador local expirou ou não e então gera a nova senha quando a senha antiga expirou ou é necessária para ser alterada antes da expiração;
- Alterar a senha da conta do administrador e relatar a senha para senha do Active Directory, armazenando-a em um atributo confidencial com uma conta de computador em AD;
- Relatar o próximo tempo de expiração para o Active Directory, armazenando-o em atributo confidencial com conta de computador em AD;
- A senha pode ser lida a partir de AD pelos usuários que estão autorizados a fazê-lo;
- A senha pode ser forçada a ser alterada por usuários elegíveis;
- Senha aleatória diferente em cada computador;
- Sustentação e Suporte a ferramenta implementada;
- O computador gerencia sua própria senha, armazenada no AD;
- Estabelecer Controle de políticas de grupo e políticas de senhas;
- Apresentar Documento Técnico Final.

5.8.Gerenciamento de delegação de Credenciais

Realizar as seguintes atividades:

- Instalar o Windows Management Framework;
- Habilitar a Comunicação Remota do PowerShell;
- Habilitar o módulo do PowerShell e o registro em log de bloco de script;

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 54 de 167 do arquivo recebido.

- Determinar quais comandos permitir;
- Criar um arquivo de capacidade de função;
- Definir quais cmdlets e funções do PowerShell serão permitidos;
- Definir quais comandos externos e scripts do PowerShell serão permitidos;
- Definir quais provedores terão acesso ao PowerShell;
- Criar funções personalizadas;
- Criar ACL do Ponto de Extremidade do WinRM;
- Criar Funções de privilégio mínimo;
- Criação de Relatórios;
- Validar os direitos efetivos de um usuário específico;
- Habilitar Logs de eventos do PowerShell;
- Habilitar Logs de eventos do aplicativo;
- Habilitar Transcrições de sessão;
- Apresentar Documento Técnico Final.

5.9. Implantação DLP (Data Loss Prevention) Microsoft (Melhoria Proposta)

Prevenção contra o vazamento de dados, garantindo a segurança e a confidencialidade das informações corporativas. O DLP dentro da TI é utilizado de forma a garantir a privacidade dos dados. Portanto, trata-se de um conjunto de regras e políticas empregadas através de softwares para impedir o acesso de invasores.

Com o uso cada vez maior dos recursos da nuvem pelas empresas, soluções como o DLP garantem a segurança das informações. Assim, os dados ficam a salvo da concorrência de criminosos que atuam na internet.

5.9.1.1. Atividades:

- Configurar de dados para aplicação das políticas;
- Garantir do acesso as informações internas;
- Controlar de acesso de informações;
- Configurar regras, alertas e políticas.
- Monitorar e controlar atividades de endpoints, ou seja, um dispositivo final como um computador, um smartphone ou câmera de vigilância.
- Gerenciar e controlar a troca de dados da rede corporativa.
- Acompanhar e proteger a troca de informações

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 55 de 167 do arquivo recebido.

- Proteção de propriedade intelectual, ou seja, garante que os dados comerciais das empresas não serão apropriados por criminosos ou cai nas mãos de concorrentes.

5.10. Implantação de Painéis de Segurança no BI

Criar uma estrutura integrada de dados, com objetivo de consolidar informações e logs de sistemas para análise em tempo real de riscos à segurança e compliance, como ataques, falhas, tentativas de invasão, entre outros. Para esta atividade, espera-se que o ambiente de Power BI possa ser utilizado e as definições sejam alinhadas com o cliente. Serão criação de 10 dashboards com temas a serem definidos junto ao Grupo Sada. Benefícios: Criação de Dashbord, criação de ETLs, Criação de relatórios, Integração com soluções para geração de relatórios, Criação de painéis de análise.

Todos as obrigações do item 5. (Segurança da Informação) páginas 16 a 22 da RFP estão contemplados.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 56 de 167 do arquivo recebido.

RFP – Item 6 - Gerenciamento de Serviços de TI
(pag.22 a 29)

6. Gerenciamento de Serviços de TI

O Suporte Operacional Rotineiro no Gerenciamento de Eventos inclui o tratamento dos eventos gerados pelas ferramentas de monitoramento (pós-implantação) com os quais serão enviados diretamente à ferramenta de abertura de chamados ou central de atendimento, onde deverão ser filtrados
e tratados de acordo com o nível de severidade identificado. Todos os eventos tratados deverão ser registrados no sistema de gestão do Grupo SADA (ITSM).
Serviços de sustentação e suporte operacional que visam antecipar possíveis disfunções, evitar incidentes ou dar resposta imediata à interrupção de serviços relativos aos ambientes do datacenter, que permitem atuar na detecção e notificação de falhas em tempo real, prevenindo e antecipando ocorrências mediante análises preditivas. Estas demandas poderão ser direcionadas pela equipe de monitoramento após análise e filtragem dos eventos produzidos pelas ferramentas de monitoramento a serem instaladas.
Serviços de monitoramento preventivo executados de forma hibrida (remoto e presencial) no datacenter e unidades do Grupo SADA. Suporte técnico e operacional classificado como rotineiro, de manutenção emergencial, os quais incluem todas as ações de operação, manutenções corretivas e preventivas, recuperação de desastres ou fal has nos ambientes operacionais VMWare, Linux e Microsoft, independente do recurso (infraestrutura, sistemas e produtos), de forma a garantir alta disponibilidade das aplicações em operação, acessadas pelos usuários do Grupo
SADA a partir das unidades operacionais e unidade corporativa.
Realizar atividades de suporte técnico, também de caráter rotineiro, às ações de mudanças e liberação de infraestrutura e aplicações,
de suporte especializado no Gerenciamento de Mudança, bem como para aplicações de patch e atualização de versionamento das ferramentas em operação.
Suporte Operacional Rotineiro ao Processo de Liberação de aplicações inclui o tratamento às ações técnicas necessárias para publicações de aplicações web nos ambientes de produção e homologação, incluindo, no mínimo, as seguintes ações abaixo indicadas, podendo ser fornecido na modalidade remota ou local, conforme ocaso.
a. realização de backup do ambiente atual;
b. ações sobre serviços dos servidores envolvidos;
c. cópia do novo ambiente e publicação nos servidores;
d. compilação de objetos em bancos de dados;
e. testes previstos de operação;
f. execução do plano de retorno.
As Requisições de Mudanças poderão ser planejadas, emergenciais ou rotineiras, dentro das seguintes condições:
Planejadas: aprovadas e agendadas pela Gerência de infraestrutura e Segurança da Informação do Grupo SADA;
Emergenciais: requerem atuação imediata para solução de necessidades urgentes do ambiente de infraestrutura do Grupo SADA;
Rotineiras: possuem templates aprovados, não necessitando, desta forma, de aprovação prévia da área técnica ou gerência de Infraestrutura do Grupo SADA.

Sustentação ferramenta de CMDB vigente

- *As soluções são compatíveis com práticas de diversos processos da ITIL.*
- *Utilização de sistema de gestão da configuração;*
- *Utilização de solução para o gerenciamento de itens de configuração e ativos de serviços;*

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 57 de 167 do arquivo recebido.

• *Monitoramento e correção de configurações em tempo real, de maneira controlada;*

Service Desk Nível 2 e 3

O Grupo SADA possui o suporte N1, sendo que a empresa contratada será responsável pelo suporte N2 e N3 relacionados aos serviços tratados nessa RFP.

A empresa contratada deverá utilizar ou integrar as informações do service desk do Grupo SADA (ferramenta de gestão de tickets vigente) para melhor gestão e atendimento dos chamados.

Suporte Técnico especializado (Atendimentos N2 e N3) .

A Empresa contratada poderá acessar o sistema e ambiente do Grupo SADA, por acesso remoto, para análise de problemas referente a incidentes. A equipe de suporte da empresa contratada apenas acessará aqueles sistemas autorizados expressamente pela Gestão de TI do Grupo SADA. A empresa contratada poderá fornecer ao Grupo SADA software para auxiliá-lo com o diagnóstico e/ou com a solução dos problemas.

Acordo de Nível de Serviço (SLA) - Service Desk Nível 2 e 3

Suporte VIP 25/Compliance

A empresa contratada deverá fornecer suporte especializado por equipe com domínio de tecnologias e software do ambiente do público VIP, com iniciativa para solução de problemas, conhecimento de rotinas, controles e procedimentos que envolvam sigilo e confiabilidade, além de estar ciente com as normas, estrutura e atribuições das diferentes unidades e camadas executivas do Grupo SADA.

Suporte ao público restrito de Executivos da Presidência, Diretoria, Auditoria e Compliance.

Atendimento Exclusivo Prioritário:

• *Prover suporte técnico garantindo alta disponibilidade e performance dos equipamentos e softwares utilizados pelos usuários VIPs e, quando necessário, orientar e treinar os usuários quanto à utilização básica;*

• *Tratar as solicitações de serviço de forma rápida e eficiente, garantindo a satisfação do Grupo VIP;*

• *Atender pronta e corretamente às solicitações do Grupo VIP, registrando, se necessário, e solucionando conforme procedimentos técnicos.*

Acordo de Nível de Serviço (SLA) - Suporte VIP 25/Compliance

**Observação: As solicitações para atendimento ao público VIP e Compliance deverão ser realizadas de forma imediata para esclarecimento da demanda, contudo, a solução/intervenção seguirá o Acordo de Nível de Serviço - SLA supracitado.*

Inventariado de Software e Hardware

A empresa contratada deverá implantar uma solução de inventário de software e hardware para ambientes internos e nuvem, sejam eles Windows, Linux, Mac OS, desktops, servidores, datacenters, dispositivos móveis e nuvem.

Esta solução deve ser integrada a ferramenta de CMDB vigente de forma automática.

A solução deverá ter, minimamente, as seguintes características:

• *Ser multiplataforma e fornecer visibilidade total do uso e direitos do licenciamento para a GRUPO SADA acompanhar e programar os gastos com licença de software, monitorar o uso dos ativos implementados e identificar oportunidades para reduzir os custos com licenciamento e suporte;*

• *Reconhecer com precisão quais softwares estão em uso na rede e na nuvem, conciliando estes dados de forma dinâmica com o licenciamento adquirido pelo GRUPO SADA;*

• *Disponibilizar Dashboards que permitam personalizar o acesso a diferentes usuários autorizados da organização, permitindo uma auditoria mais eficiente;*

• *Fornecer uma visão consolidada de todos os ativos na rede e permitir à equipe utilizar uma interface para gerenciar diversos fornecedores de software, tipos de*

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 58 de 167 do arquivo recebido.

dispositivos e localizações;
• Permitir que os dados de auditoria possam ser importados de mais de uma fonte de inventário para cobrir uma gama completa de plataformas de computação empresarial (Windows, OSX, Linux, Unix);
• Identificar instalações de software não utilizadas, permitindo facilmente desinstalar e reaproveitar licenças;
• Permitir que cópias de contratos possam ser carregadas e armazenadas na ferramenta junto com termos de acordo e informações sobre as compras de licença;
• Deverá apontar risco de Compliance entre estoque de licenças x uso;
• Deverá possuir formas de categorizar softwares por perfis tipo: empresas, unidades organizacionais e departamentos.

Microsoft Advisory Services

A empresa contratada deverá analisar o licenciamento, implantações, configurações e a telemetria de uso dos serviços Microsoft do GRUPO SADA e oferecer recomendações personalizadas permitindo que o GRUPO SADA acelere o valor obtido com seus investimentos em licenciamento e responda rapidamente às mudanças nas condições de negócios.
A empresa contratada ajudará o GRUPO SADA a economizar tempo com otimizações do ambiente interno e da nuvem, otimizar os seus recursos, garantir a confiabilidade, segurança, excelência operacional, desempenho e custo Microsoft.
O serviço de recomendação inclui ações sugeridas que podem ser tomadas imediatamente. O trabalho tornará a otimização em escala mais rápida e fácil, permitindo que as recomendações possam ser para vários recursos simultaneamente.
As recomendações serão priorizadas de acordo com a equipe interna do GRUPO SADA.
A empresa contratada deverá implantar Dashboards trazendo o gerenciamento completo do licenciamento Microsoft do GRUPO SADA.
Os relatórios deverão garantir um controle operacional mais profundo e dar visibilidade do ambiente Microsoft, fornecendo uma visão personalizada sobre uso, adoção, licenças, assinaturas, bem como segurança para evitar riscos e otimizar seu ambiente.
A empresa contratada será responsabilizada contratualmente e financeiramente (mediante a um % de multa) caso seja identificado a realização de sugestões que tragam custos excedentes com licenciamentos e/ou serviços indevidos.

Sustentação Service Delivery Manager (Monitoramento)

Fornecimento de Gestão, Operação e Suporte de todo o ambiente, contemplando o acompanhamento dos incidentes, chamados e crises do ambiente de TI, com ativos e contratos da própria Contratante. Essa operação acontecerá em regime 24x7x365. O serviço será prestado pelos profissionais da Contratada em ambiente remoto através de uma conexão segura com o Contratante.
A seguir detalhamos outras atribuições e atividades que serão entregues pelo SDM:
• O Service Delivery Manager deve ser o principal interlocutor operacional do contrato, com a função de Gestor dos Serviços contratados, sendo encarregado de interiorizar a solicitações especiais e reclamações. O SDM responsável por interagir junto as áreas de Operação da SADA TRANSPORTES E ARMAZENAGENS e a contratada, elaborar planos de ação e acompanhar o processo fim a fim, garantindo a satisfação do cliente.
• Monitorar o ambiente TI no que tange a Servidores Físicos e Virtuais, Sistemas Operacionais, Banco de dados, Equipamentos de redes e Links;
• Fornece monitoramento e diagnóstico de primeira linha de forma flexível e econômica, reduzindo o custo total de propriedade com o uso de hardware existente, configurações e ambientes heterogêneos;
• Ajuda a garantir a disponibilidade dos serviços essenciais para os negócios, por meio

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 59 de 167 do arquivo recebido.

de monitoramento e diagnóstico profundo de desempenho;
• Fornece uma visão abrangente de data centers e de nuvens públicas e privadas;
• Monitoramento em profundidade, diagnósticos e relatórios para ambientes heterogêneos (servidores Windows, Linux e Unix);
• Monitoramento de aplicações .Net e JEE através da tecnologia adquirida da AVI Code;
• Monitoramento dos dispositivos de rede;
• Visão abrangente e completa de toda a infraestrutura de TI;
• Relatórios e análises de eventos em de rede, desempenho de servidores e aplicações;
• Facilitação de diagnóstico de problemas de desempenho e prevenção de incidentes.
• Identificação e diagnóstico preciso dos eventos e erros de ambiente;
• Gerenciamento unificado e integrado de ambientes físicos, virtuais e nuvem;
• Entrega de Dashboards com ativos monitorados para que a SADA tenha a visibilidade sobre os indicadores de saúde do ambiente;
• Entrega de Ferramenta de Monitoramento com visibilidade de leitura para execução dos serviços;
• Registro de todos os Alertas e incidentes na ferramenta de ITSM vigente no Grupo SADA e direcionamento de alertas e incidentes para as torres do Grupo SADA
• Execução reuniões semanais entre fornecedor e SADA, para validar possíveis ajustes e melhorias no processo de monitoramento;
• Apresentação de relatórios de KPIs mensalmente;
• Proposição de um Plano de Transição de atividades atual modelo de prestação de serviços para o modelo da contratado;

Detalhamento Monitoramento

O detalhamento da Monitoração dos Itens de Configuração, tendo como os principais elementos a seguir:
• Infraestrutura de Servidores Físicos e Virtuais;
• Infraestrutura de Storages;
• Infraestrutura de Backup;
• Equipamentos de redes;
• Switches;
• Balanceadores;
• Infraestrutura Cloud;
• Sistemas Operacionais (Windows, Linux e Virtualizadores);
• Camadas de Banco de Dados;
• Links;
• Citrix;
Obs.
1
: Diante da evolução e melhoria continua do ambiente tecnológico do Grupo SADA, é esperado que tenhamos itens além dos descritos para monitoração e esta possibilidade deve ser suprida pela contratada.
Obs. 2
: Não haverá limite de quantitativo de ativos (Ic's) monitorados no ambiente.

Monitoramento do Datacenter

De forma a assegurar a disponibilidade operacional dos serviços críticos de TIC instalados no Datacenter e demais ambientes, também serão solicitados à empresa Contratada serviços rotineiros de monitoramento preventivo, com frequência e horários de trabalho. O objetivo dessa atividade, decorrente de OS, será a execução de check-list operacional de diversos itens compreendendo o ambiente físico do Datacenter (climatização, energização e demais recursos instalados no local como servidores,

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 60 de 167 do arquivo recebido.

storage de dados, Switch Core, etc.), bem como das salas de distribuição de redes (switches e no-breaks), salas de telecom (switches, routers, etc), PABX.
Durante a etapa de check-list presencial, quando necessário, os técnicos da Empresa Contratada deverão abrir e acompanhar os chamados relacionados à alimentação elétrica, cabeamento estruturado e demais elementos referentes à infraestrutura física e lógica dos recursos instalados nesses ambientes.
O monitoramento preventivo visa antecipar possíveis disfunções, evitar incidentes ou dar resposta imediata à interrupção de serviços relativos aos ambientes de infraestrutura de TIC.
Ferramentas de Monitoramento:
• A contratada tem como obrigação a implantação de projetos de ferramenta de monitoramento (Zabbix, Grafana ou similar), bem como sua sustentação e fornecimento de melhoria contínua das ferramentas;
Os ambientes a serem monitorados, estão instalados no datacenter corporativo do Grupo SADA localizado na Unidades do Grupo SADA;
RFP - Request for Proposal_SI-INFRA_Projetos de SI e Infra Página 30 de 46
GOVERNANÇA DE TI – GRUPO SADA
RFP - Request for Proposal / Solicitação de Proposta
SI-INFRA Grupo SADA

Proposta para o item 6 – Gerenciamento de Serviços de TI (Pag.22 a 29)

6. Gerenciamento de Serviços de TI

Criação de uma estrutura para gerenciamento de eventos gerados por ferramentas de monitoramento, (pós-implantação), sendo necessário o tratamento das severidades vindas de chamados abertas através do service desk. (ITSM).

Tratar às ações técnicas necessárias para publicações de aplicações web nos ambientes de produção e homologação, incluindo, no mínimo, as seguintes ações abaixo indicadas, podendo ser fornecido na modalidade remota ou local, conforme ocaso.

- realização de backup do ambiente atual;
- ações sobre serviços dos servidores envolvidos;
- cópia do novo ambiente e publicação nos servidores;
- compilação de objetos em bancos de dados;
- testes previstos de operação;
- execução do plano de retorno.

As Requisições de Mudanças poderão ser planejadas, emergenciais ou rotineiras, dentro das seguintes condições:

- Planejadas: aprovadas e agendadas pela Gerência de infraestrutura e Segurança da Informação do Grupo SADA;
- Emergenciais: requerem atuação imediata para solução de necessidades urgentes do ambiente de infraestrutura do Grupo SADA;
- Rotineiras: possuem templates aprovados, não necessitando, desta forma, de aprovação prévia da área técnica ou gerência de Infraestrutura do Grupo SADA.

6.1. Sustentação ferramenta de CMDB vigente

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 61 de 167 do arquivo recebido.

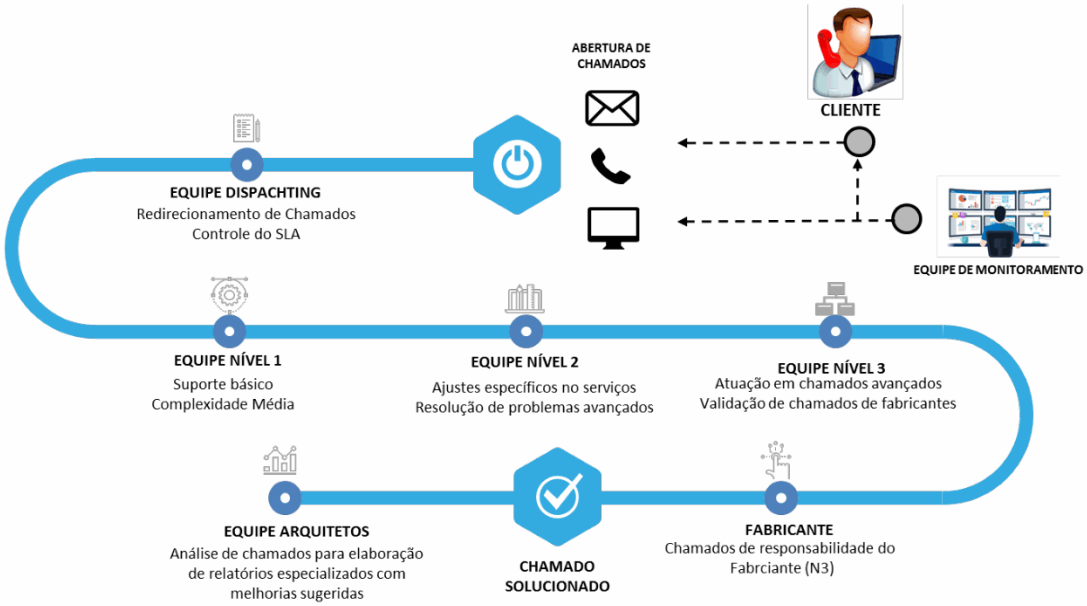
- Atender as soluções são compatíveis com práticas de diversos processos da ITIL
- Utilização de sistema de gestão da configuração;
- Utilização de solução para o gerenciamento de itens de configuração e ativos de serviços;
- Monitoramento e correção de configurações em tempo real, de maneira controlada

6.2. Service Desk Nível 2 e 3 - 8x5

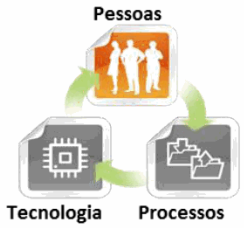
O Serviço de Suporte agrega qualidade de mão-de-obra especializada em TI que o Grupo SADA exige. Nossos profissionais utilizarão ferramentas avançadas, melhores práticas (ITIL) e processos (COBIT) para atender sua empresa com excelência. Deixe o Gestor de TI focar na gestão e nos resultados para o negócio da sua empresa. Com o Contrato de Suporte, sua empresa terá a tranquilidade em TI que merece.

Diferenciais para sua Empresa:

Redução de Custos: Redução de custos na contratação de mão de obra, férias e treinamento.
Excelência no Atendimento: Prestação de serviço por profissionais especializados e certificados.
Foco no negócio: O Gestor de TI da sua empresa focará na gestão e não na execução.



CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 62 de 167 do arquivo recebido.



Temos uma Equipe de Suporte Altamente Especializada e nos focamos em 3 pilares (Pessoas, Processos e Tecnologias) para um atendimento de Qualidade e Ágil, com foco total na Satisfação do Grupo SADA.

O Contrato de suporte consiste no atendimento reativo às solicitações do Grupo SADA. A demanda ou solicitação deverá ser realizada através de abertura de chamado, descrevendo a atividade ou suporte necessário, que serão atendidas por profissionais qualificados para o exercício de atividades compatíveis

com os tipos de servidores ou dispositivos na rede, levando sempre em consideração as características e limitações dos produtos suportados.

6.3. ESCOPO TÉCNICO

Suporte Técnico especializado (Atendimento N2) em regime **8 x 5** (Oito horas por dia, cinco dias por semana) – horário comercial, remoto.

- O referido Suporte Técnico (Atendimento N2) abrangerá os novos produtos contemplados no ***Anexo A – Sustentação Microsoft*** após implantação, além dos produtos atualmente vigentes sendo eles: ***Active Directory e Office 365.***

6.3.1. Microsoft O365 – (Produto já suportado pela TITcs)

Continuidade do serviço de sustentação do Microsoft O365 baseado em assinatura. O Suporte abrange todos os produtos relacionados na Suite do O365, assim como a administração e gerenciamento de usuários.

As vantagens do Microsoft Office 365 são muitas, dentre as quais destacam-se:

Atualização constante: Com o modelo baseado em assinatura, os usuários sempre têm acesso à versão mais recente dos produtos contratados sem precisar pagar nada a mais por isso. A plataforma é atualizada frequentemente pela Microsoft. Por outro lado, os usuários de aplicações legadas precisam comprar uma nova cópia da última edição para poder usar os novos recursos.

Maior flexibilidade: O Microsoft Office 365 é uma solução baseada em nuvem, embora versões de desktop de seus aplicativos estejam disponíveis com certos planos. Dessa forma, ele pode ser acessado a partir de qualquer lugar, sem a necessidade de instalações e configurações, o que o

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 63 de 167 do arquivo recebido.

torna ideal para trabalhos remotos, uma das fortes tendências do mercado de trabalho pós-COVID-19.

Menos trabalho para a equipe de TI: Como já mencionado, a utilização do Office 365 não requer instalação e suas aplicações são atualizadas automaticamente pela própria Microsoft. Isso significa que os profissionais de TI não precisarão perder tempo realizando instalações sempre que houver uma nova versão ou precisar trocar um computador.

Escalabilidade: Com o Microsoft Office 365, você pode aumentar ou diminuir o número de assinaturas conforme a sua necessidade. Isso é um grande benefício principalmente para empresas que possuem picos de trabalho, durante os quais é preciso contratar profissionais temporários. No modelo de aplicações locais, muitas vezes, são adquiridas licenças que não são utilizadas durante a maior parte do tempo

Para o Grupo SADA, o Microsoft Office 365 contém todos os principais aplicativos pressentes nas versões tradicionais do Office, incluindo Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneNote.

Outros aplicativos e serviços que otimizam a produtividade também fazem parte do escopo, tais como Microsoft Teams, Planner, OneDrive, Forms, e To Do.

Aplicativos e serviços:

- Microsoft Teams;
- Word;
- Excel;
- PowerPoint;
- Outlook;
- OneNote;
- OneDrive.
- Planner
- Forms
- To do
- Teams
- SharePoint

6.3.1.1. Portal de Administração Office 365

O Centro de administração do Microsoft 365 é o local onde você gerencia seus negócios na nuvem. Você pode concluir essas tarefas, como adicionar e remover usuários, alterar licenças e redefinir senhas. Workspaces especializados, como gerenciamento de segurança ou dispositivo, permitem um controle mais granular desses ativos.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 64 de 167 do arquivo recebido.

Portal de Administração O365:

- Gerenciamento de usuários: adição, edição e exclusão de usuários, atribuição de licenças e definição de políticas de segurança.
- Gerenciamento de serviços: configuração e personalização dos serviços do Office 365, como Exchange Online, SharePoint Online, Skype for Business e Microsoft Teams.
- Monitoramento e solução de problemas: acompanhamento do status dos serviços e resolução de problemas.
- Gerenciamento de conformidade: configuração de políticas de conformidade e rastreamento de violações.
- Gerenciamento de dados: backup, recuperação e proteção de dados

6.4. fora do escopo

- **Instalação:** Implantação de outras soluções que não as citados no escopo deste documento;
- **Ambiente:** Intervenção em qualquer ambiente de soluções que não estejam citadas no escopo deste documento;
- **Produtos de terceiros:** Não será fornecido suporte de especialistas/consultores para produtos que não são estão especificados no escopo do projeto;
- **Engenharia reversa de processos:** Não será realizada a engenharia reversa de fluxos de trabalho existentes, a documentação dos processos de gerenciamento ou a distribuição para a organização como parte deste esforço;
- **Migração:** Não será feita a migração de nenhum tipo de dados existentes;
- **Planejamento da capacidade:** Não será fornecido um esforço exaustivo ou contínuo de planejamento da capacidade para o ambiente de produção. Em vez disso, as diretivas, as práticas recomendadas e a transferência de conhecimento fornecidos serão feitos somente com base nos requisitos conhecidos obtidos durante a Fase Planejamento desse projeto;
- **Ajuste e otimização do desempenho:** Não será fornecido um esforço exaustivo ou contínuo de ajuste e otimização para o ambiente de produção. Em vez disso, este projeto aborda somente as práticas recomendadas com base nos requisitos

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 65 de 167 do arquivo recebido.

disponibilizados pelo fabricante, sendo que a validação ocorrerá somente no ambiente de laboratório;

- **Adicionais:** Customização ou recodificação de funcionalidades que não sejam padrão das soluções implementadas;
- Qualquer item não descrito no escopo está automaticamente fora do escopo, portanto passível de negociação.

6.5. Matriz de atividades

Esta seção descreve e prevê regras de níveis de serviço e gerenciamento acordados, matriz de atividades, responsabilidades, processos de abertura de ocorrências e recursos para implantação da solução:

Tipo do Produto / Serviço	TITcs	SADA	Observações	Horário do Serviço
Abertura de Chamados		X	O GRUPO SADA deve abrir o chamado pelo Portal (Service Desk) ou Central de Atendimento Telefônico.	24x7
Suporte Reativo para restabelecimento dos serviços apresentados pelos produtos descritos	X			8x5
Suporte Consultivo para evolução dos serviços. Descritos	x	x		8x5
Análise das causas e proposta de soluções com aprovação de mudança	X	X	O GRUPO SADA deverá aprovar mudanças que sejam definitivas para o ambiente.	8x5
Acompanhamento de intervenções (resolução de incidente, mudanças e implantações) por parte de equipes internas de T.I. do GRUPO SADA e fornecedores de serviços	X			8x5

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 66 de 167 do arquivo recebido.

Escalada de chamados ao fabricante em casos de problemas detectados nos produtos	X		Em produtos específicos, o Grupo SADA deverá ter acesso ao fabricante.	8x5
Solução de dúvidas da equipe de T.I. do GRUPO SADA, referentes aos produtos suportados	X			8x5
Recomendações de melhores práticas	X			8x5
Escalação emergencial para Especialista	X			8x5

6.6. CONDIÇÕES GERAIS

A prestação de Serviços pela TITcs, de acordo com o futuro Contrato de Prestação de Serviços, baseia-se nos seguintes Pré-requisitos e Pressupostos:

a. Os serviços serão fornecidos na língua portuguesa, exceto quando diversamente acordado pelas partes, por escrito ou em um anexo ao Contrato de Serviços.

b. O Suporte para produtos de pré-lançamento (versões Beta) não é fornecido, a menos que estabelecido de forma contrária no Contrato de Serviços ou em um Documento anexo.

c. O Suporte Consultivo deve ser agendado previamente e acordado entre as Partes.

d. A TITcs pode acessar o sistema e ambiente do Grupo SADA, por acesso remoto, para análise de problemas referente a incidentes, com as devidas autorizações dos aprovadores do GRUPO SADA. A equipe de suporte da TITcs apenas acessará aqueles sistemas autorizados expressamente pela Gestão de TI do Grupo SADA.

e. A TITcs pode fornecer ao Grupo SADA software para auxiliá-lo com o diagnóstico e/ou com a solução do problema. Para utilizar a assistência por acesso remoto, o Grupo SADA deve fornecer à TITcs acesso adequado e os equipamentos necessários.

f. Não serão suportados produtos que estiverem descontinuados pelo Fabricante (Microsoft).

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 67 de 167 do arquivo recebido.

6.7. Estrutura de Atendimento

Estrutura	Descrição
Equipe Especialistas TITcs	Responsável pelo atendimento remoto 8x5.
Equipe Consultores TITcs	Responsável pelo atendimento (agendado sob disponibilidade técnica) remoto 8x5.

6.8. Acordo de Nível de Serviço – SLA (remoto)

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

Observações:

- Os problemas serão categorizados por nível de severidade, impacto na condição operacional da tecnologia, segundo a tabela acima.
- Canal para abertura de chamados / Suporte: E-mail: suporte@TITcs.com.br.
- O tempo de resposta refere-se ao período entre a requisição de suporte técnico realizado pelo Grupo SADA e o início do atendimento por parte da TITcs.
- O período entre o início do atendimento por parte da TITcs e a finalização do chamado não é considerado para o cálculo de tempo de resposta do SLA.
- Todos os chamados serão contabilizados por hora.
- Os chamados Reativos serão cobertos no regime 8x5, dentro do horário comercial (08:00 até as 18:00 horas).
- Caso o Grupo SADA ligue para um atendimento, fora do horário comercial (8:00-18:00 horas, ou em Finais de Semana / Feriados), ele será direcionado para agendamento no próximo dia útil.
- O atendimento Avançado do tipo Emergencial é automaticamente categorizado como de alto impacto no qual o atendimento é iniciado em até 2 horas após acionamento por parte, após aprovação dos tramites comerciais.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 68 de 167 do arquivo recebido.

- Poderão ser envolvidos recursos com skills diversos;
- Os atendimentos terão suas atividades registradas para apresentação de relatório de esforço;
- Documentações relacionado aos procedimentos realizados, caso necessário, serão cobradas a parte e entregues após a solução do(s) problema(s) em até 80 horas úteis com horas computáveis;
- O atendimento será considerado "aceito" após confirmação de conclusão das atividades dos serviços contratados
- Os tempos de resposta referem-se ao período entre a requisição de suporte técnico realizado pelo Grupo SADA e o início do atendimento por parte da TITcs.
- Constitui-se obrigação do Grupo SADA especificar os funcionários ou prepostos incumbidos de contatar a TITcs para abertura de chamados.
- Nos atendimentos Remotos será contabilizado um mínimo de 30 minutos por chamado.
- O consultor responsável pelo atendimento vai categorizar o chamado e será responsável por dimensionar o mínimo de horas / minutos.

6.9. Suporte VIP 25

Suporte realizado por equipe com domínio de tenologias e software do ambiente do público VIP, com iniciativa para solução de problemas, conhecimento de rotinas, controles e procedimentos que envolvam **sigilo** e **confiabilidade**, além de estar ciente com as normas, estrutura e atribuições das diferentes unidades e camadas executivas do Grupo SADA.

Público-Alvo

Suporte ao público restrito de Executivos da Presidência, Diretoria, Auditoria e Compliance.

Acordo de Nível de Serviço (SLA) - *Suporte VIP 25/Compliance*

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

6.10. ESCOPO TÉCNICO

6.10.1. Atendimento Exclusivo Prioritário:

- Prover suporte técnico garantindo alta disponibilidade e performance dos equipamentos e softwares utilizados pelos usuários VIPs e, quando necessário, orientar e treinar os usuários quanto à utilização básica;

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 69 de 167 do arquivo recebido.

- Tratar as solicitações de serviço de forma rápida e eficiente, garantindo a satisfação do Grupo VIP;
- Atender pronta e corretamente às solicitações do Grupo VIP, registando, ***se necessário***, e solucionando conforme procedimentos técnicos.

Fora do escopo

- **Instalação:** Implantação de outras soluções que não as citados no escopo de suporte;
- **Produtos de terceiros:** Não será fornecido suporte de especialistas/consultores para produtos que não são estão especificados no escopo do projeto;
- **Engenharia reversa de processos:** Não será realizada a engenharia reversa de fluxos de trabalho existentes, a documentação dos processos de gerenciamento ou a distribuição para a organização como parte deste esforço;
- **Adicionais:** Customização ou recodificação de funcionalidades que não sejam padrão das soluções implementadas.
- Qualquer item não descrito no escopo está automaticamente fora do escopo, portanto passível de negociação.

6.11. Inventariado de Software e Hardware

Será implantado uma solução de inventário de software e hardware para os ambientes internos e nuvem do Grupo SADA (Windows, Linux, Mac OS, desktops, servidores, datacenters, dispositivos móveis e nuvem).

Detalhamento da solução:

- Ser multiplataforma e fornecer visibilidade total do uso e direitos do licenciamento para a GRUPO SADA acompanhar e programar os gastos com licença de software, monitorar o uso dos ativos implementados e identificar oportunidades para reduzir os custos com licenciamento e suporte;
- Reconhecer com precisão quais softwares estão em uso na rede e na nuvem, conciliando estes dados de forma dinâmica com o licenciamento adquirido pelo
- GRUPO SADA;
- Disponibilizar Dashboards que permitam personalizar o acesso a diferentes usuários autorizados da organização, permitindo uma auditoria mais eficiente;

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 70 de 167 do arquivo recebido.

- Fornecer uma visão consolidada de todos os ativos na rede e permitir à equipe utilizar uma interface para gerenciar diversos fornecedores de software, tipos de dispositivos e localizações;
- Permitir que os dados de auditoria possam ser importados de mais de uma fonte
- de inventário para cobrir uma gama completa de plataformas de computação
- empresarial (Windows, OSX, Linux, Unix);
- Identificar instalações de software não utilizadas, permitindo facilmente desinstalar e reaproveitar licenças;
- Permitir que cópias de contratos possam ser carregadas e armazenadas na ferramenta junto com termos de acordo e informações sobre as compras de licença;
- Deverá apontar risco de Compliance entre estoque de licenças x uso;
- Deverá possuir formas de categorizar softwares por perfis tipo: empresas, unidades organizacionais e departamentos

6.12. Microsoft Advisory Services

Criar análises de licenciamento, implantações, configurações e a telemetria de uso dos serviços MS do Grupo SADA e e oferecer recomendações personalizadas permitindo que o GRUPO SADA acelere o valor obtido com seus investimentos em licenciamento e responda rapidamente às mudanças nas condições de negócios.

Ajudar o Grupo SADA a economizar tempo com otimizações do ambiente interno e da nuvem, otimizar os seus recursos, garantir a confiabilidade, segurança, excelência operacional, desempenho e custo Microsoft. O serviço de recomendação inclui ações sugeridas que podem ser tomadas imediatamente. O trabalho tornará a otimização em escala mais rápida e fácil, permitindo que as recomendações possam ser para vários recursos simultaneamente. As recomendações serão priorizadas de acordo com a equipe interna do GRUPO SADA.

Sustentação Service Delivery Manager (Monitoramento)

Fornecimento de Gestão, Operação e Suporte de todo o ambiente, contemplando o acompanhamento dos incidentes, chamados e crises do ambiente de TI, com ativos e contratos da própria Contratante. Essa operação acontecerá em regime 24x7x365. O serviço será prestado pelos profissionais da Contratada em ambiente remoto através de

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 71 de 167 do arquivo recebido.

uma conexão segura com o Contratante.

A seguir detalhamos outras atribuições e atividades que serão entregues pelo SDM:

- O Service Delivery Manager deve ser o principal interlocutor operacional do contrato, com a função de Gestor dos Serviços contratados, sendo encarregado de interiorizar a solicitações especiais e reclamações. O SDM responsável por interagir junto as áreas de Operação da SADA TRANSPORTES E ARMAZENAGENS e a contratada, elaborar planos de ação e acompanhar o processo fim a fim, garantindo a satisfação do cliente.
- Monitorar o ambiente TI no que tange a Servidores Físicos e Virtuais, Sistemas Operacionais, Banco de dados, Equipamentos de redes e Links;
- Fornece monitoramento e diagnóstico de primeira linha de forma flexível e econômica, reduzindo o custo total de propriedade com o uso de hardware existente, configurações e ambientes heterogêneos;
- Ajuda a garantir a disponibilidade dos serviços essenciais para os negócios, por meio de monitoramento e diagnóstico profundo de desempenho;
- Fornece uma visão abrangente de data centers e de nuvens públicas e privadas;
- Sustentação Service Delivery Manager (Monitoramento)
- Fornecimento de Gestão, Operação e Suporte de todo o ambiente, contemplando o acompanhamento dos incidentes, chamados e crises do ambiente de TI, com ativos e contratos da própria Contratante. Essa operação acontecerá em regime 24x7x365. O serviço será prestado pelos profissionais da Contratada em ambiente remoto através de uma conexão segura com o Contratante.

A seguir detalhamos outras atribuições e atividades que serão entregues pelo SDM:

- O Service Delivery Manager deve ser o principal interlocutor operacional do contrato, com a função de Gestor dos Serviços contratados, sendo encarregado de interiorizar a solicitações especiais e reclamações. O SDM responsável por interagir junto as áreas de Operação da SADA TRANSPORTES E ARMAZENAGENS e a contratada, elaborar planos de ação e acompanhar o processo fim a fim, garantindo a satisfação do cliente.
- Monitorar o ambiente TI no que tange a Servidores Físicos e Virtuais, Sistemas Operacionais, Banco de dados, Equipamentos de redes e Links;
- Fornece monitoramento e diagnóstico de primeira linha de forma flexível e econômica, reduzindo o custo total de propriedade com o uso de hardware existe, configurações e ambientes heterogêneos;

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 72 de 167 do arquivo recebido.

- Ajuda a garantir a disponibilidade dos serviços essenciais para os negócios, por meio de monitoramento e diagnóstico profundo de desempenho;
- Fornece uma visão abrangente de data centers e de nuvens públicas e privadas;

Detalhamento Monitoramento

O detalhamento da Monitoração dos Itens de Configuração, tendo como os principais elementos a seguir:

- Infraestrutura de Servidores Físicos e Virtuais;
- Infraestrutura de Storages;
- Infraestrutura de Backup;
- Equipamentos de redes;
- Switches;
- Balanceadores;
- Infraestrutura Cloud;
- Sistemas Operacionais (Windows, Linux e Virtualizadores);
- RFP - Request for Proposal_SI-INFRA_Projetos de SI e Infra Página 29 de 46
- GOVERNANÇA DE TI – GRUPO SADA
- RFP - Request for Proposal / Solicitação de Proposta
- SI-INFRA Grupo SADA
- Camadas de Banco de Dados; Links; Citrix;

Obs.1: Diante da evolução e melhoria contínua do ambiente tecnológico do Grupo SADA, é esperado que tenhamos itens além dos descritos para monitoração e esta possibilidade deve ser suprida pela contratada.

Obs. 2: Não haverá limite de quantitativo de ativos (Ic's) monitorados no ambiente.

Monitoramento do Datacenter

Realizar serviços rotineiros de monitoramento preventivo, com frequência e horários de trabalho. O objetivo dessa atividade, decorrente de OS, será a execução de check-list operacional de diversos itens compreendendo o ambiente físico do Datacenter (climatização, energização e demais recursos instalados no local como servidores, storage de dados, Switch Core, etc.), bem como das salas de distribuição de redes (switches e no-breaks), salas de telecom (switches, routers, etc), PABX.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 73 de 167 do arquivo recebido.

Ferramentas de Monitoramento:

- A contratada tem como obrigação a implantação de projetos de ferramenta de monitoramento (Zabbix, Grafana ou similar), bem como sua sustentação e fornecimento de melhoria contínua das ferramentas;
- Os ambientes a serem monitorados, estão instalados no datacenter corporativo do Grupo SADA localizado na Unidades do Grupo SADA;

Todos as obrigações do item 6. (Gerenciamento Serviços de TI) páginas 22 a 29 da RFP estão contemplados.

6.13. Suporte Técnico Regime 24 x 7

Serviço de Suporte Remoto no regime 24x7 (vinte e quatro horas, sete dias por semana), para atendimentos destinados a questões mais técnicas e aprofundadas como falhas, incidentes, indisponibilidades. Também fornece auxílio para a implementação de processos seguros que garantam a proteção de dados, construindo métodos para melhores práticas de uso dessas ferramentas e soluções. Falhas de segurança, em servidores ou funcionamento que possam comprometer o andamento do negócio do Grupo **SADA.**

6.14. ESCOPO TÉCNICO

6.14.1. Suporte Técnico Nível 2:

Atendimento no regime 24x7 (vinte e quatro horas, sete dias por semana), reativo/consultivo e remoto. Os serviços de nível 2 destinam-se a toda a camada de infraestrutura de TI composta por tecnologias, hardware e software diversos.

A. PROPÓSITO:
Garantir total disponibilidade, segurança, integridade e evolução da infraestrutura de TI que atende aos negócios do Grupo SADA.

B. ATIVIDADES COMUNS:

- Arquitetura de toda Infraestrutura da TI;
- Atendimento e Solução de Incidentes;
- Integração de Projetos e Mudanças;
- Análise e Pesquisa dos Problemas;
- Análise e Suporte à Capacidade;
- Análise e Suporte à Continuidade e Disponibilidade;
- Análise e Suporte à Segurança;
- Análise Periódica dos Serviços de Infraestrutura da TI, exemplo:

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 74 de 167 do arquivo recebido.

- Backup, Firewall, Antivírus, Logon, Arquivos, Acessos, E-mail, Internet, Fileserver, Rede Local (LAN), Rede (WAN), Servidores Físicos, Virtuais, Datacenters, Servidores de Aplicação, Servidores de Banco de Dados.
- Relato dos Serviços de Suporte, Consultoria, Integração ou Auditoria.

C. SUPORTE FABRICANTE MICROSOFT:

Especificamente e para os suportes que envolvam ações do Fabricante Microsoft, iremos atuar suportando as aberturas de chamados das soluções realizando os acompanhamentos e documentação das atividades.

6.14.2. fora do escopo

- **Instalação:** Implantação de outras soluções que não as citados no escopo deste documento.
- **Ambiente:** Intervenção em qualquer ambiente de soluções que não estejam citadas no escopo deste documento.
- **Produtos de terceiros:** Não será fornecido suporte de especialistas/consultores para produtos que não são estão especificados no escopo do projeto.
- **Engenharia reversa de processos:** Não será realizada a engenharia reversa de fluxos de trabalho existentes, a documentação dos processos de gerenciamento ou a distribuição para a organização como parte deste esforço.
- **Migração:** Não será feita a migração de nenhum tipo de dados existentes, com exceção as mencionadas no escopo e item “Migração de dados”.
- **Planejamento da capacidade:** Não será fornecido um esforço exaustivo ou contínuo de planejamento da capacidade para o ambiente de produção. Em vez disso, as diretivas, as práticas recomendadas e a transferência de conhecimento fornecidos serão feitos somente com base nos requisitos conhecidos obtidos durante a Fase Planejamento desse projeto.
- **Ajuste e otimização do desempenho:** Não será fornecido um esforço exaustivo ou contínuo de ajuste e otimização para o ambiente de produção. Em vez disso, este projeto aborda somente as práticas recomendadas com base nos requisitos disponibilizados pelo fabricante, sendo que a validação ocorrerá somente no ambiente de laboratório.
- **Adicionais:** Customização ou recodificação de funcionalidades que não sejam padrão das soluções implementadas.
- **PABX**: Configuração, alteração e/ou qualquer tipo de ação ou integração no PABX.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 75 de 167 do arquivo recebido.

- Qualquer item não descrito no escopo está automaticamente fora do escopo, portanto passível de negociação.

6.14.3. DETALHES DO Suporte Técnico 24 X7

6.14.4. Visão Geral

Os Contratos de Suporte Técnico TITcs oferecem um serviço de suporte técnico eficiente, bem planejado e bem administrado, que contribuem de forma significativa para a alta disponibilidade e baixo custo dos serviços informatizados de sua empresa.

Oferecem acesso aos serviços profissionais e à experiência técnica que as grandes empresas precisam para aumentar o valor dos negócios e reduzir o custo total de propriedade.

Os atendimentos são realizados por técnicos experientes e capacitados, todos eles certificados nas linhas de produtos atendidas.

Nossos Contratos enfocam os seguintes Serviços Base:

Gerenciamento de Conta de Suporte – gerenciamento da conta de suporte por um profissional TITcs designado ("Gerente Técnico de Suporte"), que ajuda a construir e a manter relacionamento com a gerência do Grupo SADA e sua equipe, sendo também responsável por assegurar que cada elemento de Suporte atenda às necessidades do Grupo SADA no âmbito deste instrumento.

Serviços de Suporte a Software – Com os Serviços Suporte a Software, o Grupo SADA vai receber suporte prioritário para assegurar que seus incidentes críticos sejam gerenciados do começo ao fim. Você será capaz de resolver problemas rapidamente, reduzindo os períodos de downtime. Com isso, o seu departamento de TI poderá priorizar atividades e projetos mais estratégicos, gerando mais valor para o seu negócio.

Meios de atendimento para todos os serviços e produtos:

- Portal Service Desk, e-mail do Suporte: suporte@titcs.com.br e Central Telefônica.

6.14.5. Gerenciamento de Conta de Suporte

Os serviços de Gerenciamento de Conta de Suporte são planejados para ajudar na coordenação da relação de suporte e de serviços. O Gerente Técnico de Suporte é o representante do Grupo SADA dentro da TITcs e coordena uma equipe que pode fornecer Serviços de Solução de Problemas. O Gerente Técnico de Suporte também funciona como

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 76 de 167 do arquivo recebido.

canal de comunicação e pode ainda transmitir a percepção do Grupo SADA, com relação aos Serviços, para outras gerências da TITcs.

O Gerente Técnico de Suporte também pode fornecer os seguintes serviços:

a) **Reunião de Orientação e Planejamento**. No início da vigência do Contrato de Serviços, uma sessão de orientação e planejamento poderá ser realizada com a gerência e equipe do Grupo SADA. O objetivo dessa reunião será discutir sobre os Serviços, reunir informações sobre as necessidades de suporte do Grupo SADA e conjuntamente planejar o uso dos Serviços pelo Grupo SADA. Esta reunião será realizada por conferência telefônica, exceto se uma visita local tiver sido devidamente acordada por escrito.

b) **Relatórios e Reuniões de Acompanhamento.** Regularmente, um relatório padrão de acompanhamento poderá ser preparado, resumindo os Serviços entregues durante o período anterior. Além disso, serão realizadas reuniões de acompanhamento para apresentar e debater as atividades de Serviço, monitorar os níveis de satisfação do Grupo SADA e discutir ações ou ajustes que possam ser necessários. Relatórios customizados podem ser providenciados mediante solicitação do Grupo SADA e qualquer trabalho adicional será deduzido do montante das horas contratadas.

c) **Gerenciamento de Escalação.** Questões de suporte que requerem o envolvimento de diversos profissionais e níveis hierárquicos dentro da TITcs podem ser gerenciadas de perto pelo Gerente Técnico de Suporte ou outro representante TITcs, para acelerar a solução.

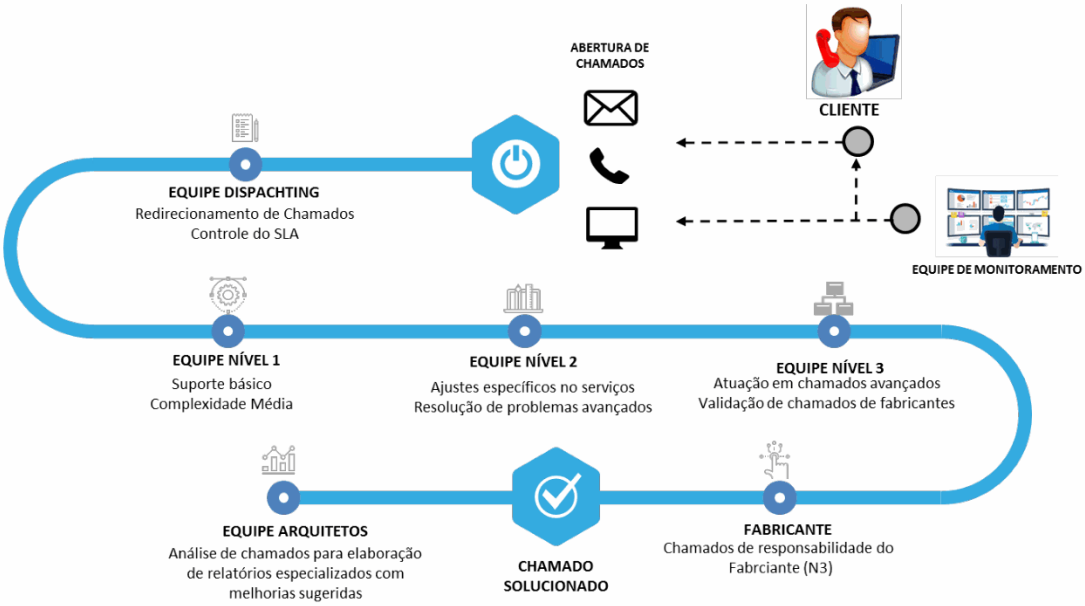
6.14.6. Detalhamento Técnico

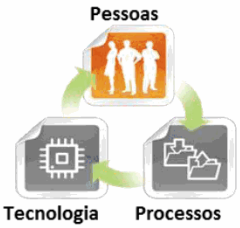
O Contrato de Suporte agrega qualidade de mão-de-obra especializada em TI que sua empresa exige. Nossos profissionais utilizarão ferramentas avançadas, melhores práticas (ITIL) e processos (COBIT) para atender sua empresa com excelência. Deixe o Gestor de TI focar na gestão e nos resultados para o negócio da sua empresa. Com o Contrato de Suporte, sua empresa terá a tranquilidade em TI que merece.

Diferenciais para sua Empresa:

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 77 de 167 do arquivo recebido.

- **Redução de Custos:** Redução de custos na contratação de mão de obra, férias e treinamento.
- **Excelência no Atendimento:** Prestação de serviço por profissionais especializados e certificados.
- **Foco no negócio:** O Gestor de TI da sua empresa focará na gestão e não na execução.





Temos uma Equipe de Suporte Altamente Especializada e nos focamos em 3 pilares (Pessoas, Processos e Tecnologias) para um atendimento de Qualidade e Ágil, com foco total na Satisfação do Grupo SADA.

6.14.6.1. Descrição

O Contrato de suporte consiste no atendimento reativo às solicitações do GRUPO SADA. A demanda ou solicitação deverá ser realizada através de abertura de chamado pelo GRUPO SADA, descrevendo a atividade ou suporte necessário, que serão atendidas por profissionais qualificados para o exercício de atividades compatíveis com os tipos de servidores ou dispositivos na rede, levando sempre

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 78 de 167 do arquivo recebido.

em consideração as características e limitações dos produtos suportados. A equipe de Especialistas da TITCS poderá realizar o atendimento de suporte reativo 24x7.

6.14.6.2. Como funciona

O GRUPO SADA deverá abrir chamado pelo Portal de Service Desk ou ligar na Central de Atendimento, ambos disponíveis 24x7. Após a classificação do chamado pelo atendente de Service Desk, o analista especializado na tecnologia / produto específico do chamado será acionado.

6.14.6.3. Observações

Toda e qualquer solicitação será atendida somente mediante solicitação do GRUPO SADA. Esse Contrato não prevê atividades proativas. As equipes da TITcs não realizam pro ativamente nenhuma análise de causa raiz, análise de eventos de monitoramento, análise de capacidade, atualizações de qualquer natureza, pesquisa de vulnerabilidades, administração de segurança, etc. A TITCS não será detentora dos dados de acesso aos equipamentos. O GRUPO SADA é responsável pela administração das credenciais de acesso aos equipamentos, devendo sempre alterá-los após a atuação da TITCS ser finalizada.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 79 de 167 do arquivo recebido.

6.14.7. Matriz de Atividades

Esta seção descreve e prevê regras de níveis de serviço e gerenciamento acordados, matriz de atividades, responsabilidades, processos de abertura de ocorrências e recursos para implantação da solução:

Tipo do Produto / Serviço	TITCS	Grupo SADA	Observações	Horário do Serviço
Abertura de Chamados		X	O Grupo SADA deverá solicitar atendimento através dos seguintes meios: Portal Service Desk, E-mail do Suporte: suporte@TITcs.com.br e Central Telefônica	24x7
Suporte para restabelecimento dos serviços apresentados no escopo técnico acima.	X			24x7
Escalada de chamados ao fabricante em casos de problemas detectados nos produtos	X		Em produtos específicos, o GRUPO SADA deverá ter acesso ao Fabricante Microsoft.	24x7
Escalação emergencial para Especialista	X			24x7

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 80 de 167 do arquivo recebido.

6.14.8. Estrutura de Atendimento

Estrutura	Descrição
Equipe Especialistas TITCS	Responsável pelo atendimento remoto 24x7
Equipe Consultores TITCS	Responsável pelo atendimento (agendado sob disponibilidade técnica) remoto 24x7

6.14.9. Acordo de Nível de Serviços – SLA (remoto)

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

- Os problemas serão categorizados por nível de severidade, impacto na condição operacional da tecnologia, segundo a tabela acima.
- Os chamados Reativos serão cobertos no regime 24x7.
- Os tempos de resposta referem-se ao período entre a requisição de suporte técnico realizado pelo GRUPO SADA e o início do atendimento por parte da TITCS.
- O período de tempo entre o início do atendimento por parte da TITCS e a finalização do chamado não é considerado para o cálculo de tempo de resposta do SLA.
- Constituindo-se obrigação do GRUPO SADA especificar os funcionários ou prepostos incumbidos de contatar a TITCS para abertura de chamados.
- Todos os chamados serão contabilizados por hora **mínimo de 4 horas por chamado.**

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 81 de 167 do arquivo recebido.

- Em atendimento Remotos será contabilizado a fração mínima de 30 minutos por chamado.
- O consultor responsável pelo atendimento vai categorizar o chamado e será responsável por dimensionar o mínimo de horas / minutos.

6.15. Pré-requisitos e Pressupostos

A prestação de Serviços pela TITcs, de acordo com o Contrato de Serviços, baseia-se nos seguintes Pré-requisitos e Pressupostos:

a) Salvo qualquer disposição em contrário, especificamente indicada no Contrato de Serviços ou em um anexo, todos os serviços serão fornecidos de modo remoto pela TITcs.

b) Os serviços serão fornecidos na língua portuguesa, exceto quando diversamente acordado pelas partes, por escrito ou em um anexo ao Contrato de Serviços.

c) O Suporte para produtos de pré-lançamento (versões Beta) não é fornecido, a menos que estabelecido de forma contrária no Contrato de Serviços ou em um Documento anexo.

d) Todos os Serviços, incluindo quaisquer Serviços Adicionais adquiridos durante a vigência do Contrato de Serviços, perderão a validade, se não forem utilizados durante o período de vigência do mesmo.

e) A TITcs pode acessar o sistema do Grupo SADA, por acesso remoto, para análise de problemas referente a incidentes. A equipe de suporte da TITcs apenas acessará aqueles sistemas autorizados expressamente pelo Grupo SADA. A TITcs pode fornecer ao Grupo SADA software para auxiliá-lo com o diagnóstico e/ou com a solução do problema. Esse software é de propriedade da TITcs e deve ser devolvido imediatamente, mediante solicitação desta última. Para utilizar a assistência por acesso remoto, o Grupo SADA deve fornecer à TITcs o acesso adequado e os equipamentos necessários.

f) O Grupo SADA deve ter acesso à Internet para aproveitar os serviços com base na Internet.

g) Pré-requisitos e Pressupostos Adicionais podem ser estabelecidos em Documentos pertinentes.

Todos as obrigações do item 5. (Gerenciamento Serviços de TI páginas 22 a 29 da RFP estão contemplados.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 82 de 167 do arquivo recebido.

RFP – ITEM 7 – Recurso Viajante

(Item 7 – Pag.30)

7. Recurso Viajante

A empresa contratada deverá disponibilizar profissionais para percorrer presencialmente todas as localidades do GRUPO SADA afim de realizar verificação de todos os ativos, necessidades de melhorias na infraestrutura local e/ou recomendações de investimentos para melhoria de processos e serviços.

Revisão in Loco Filiais:

• Levantamento dos ativos;

• Atividades consultivas para melhoria de performance;

• Indicações de investimentos ou mudanças que garantam a disponibilidade dos serviços;

• Apoio para definição de processos;

• Levantamento das necessidades de infraestrutura nas localidades.

Proposta para item 7

7. Ronda Supervisora TI (Recurso Viajante)

A TITcs disponibilizará a princípio 01 profissional para percorrer presencialmente todas as localidades do Grupo SADA afim de realizar verificação de todos os ativos, necessidades de melhorias na infraestrutura local e/ou recomendações de investimentos para melhoria de processos e serviços.

REVISÃO INLOCO FILIAIS

- Levantamento dos ativos;
- Atividades consultivas para melhoria de performance;
- Indicações de investimentos ou mudanças que garantam a disponibilidade dos serviços;
- Apoio para definição de processos;
- Levantamento das necessidades de infraestrutura nas localidades.
-

7.1. CONDIÇÕES GERAIS

- Se ultrapassado um raio de 100kms do endereço da SADA BETIM, os custos com deslocamento, alimentação e hospedagem serão por conta do Grupo SADA, no entanto, dentro deste raio de 100kms, a TITcs custeará as despesas, ou ainda, conforme negociação e valores definidos entre as Partes.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 83 de 167 do arquivo recebido.

- TITcs disponibilizará os devidos seguros para proteção do Profissional.
- Outras necessidades que poderão surgir durante o andamento dos serviços, serão negociados entre as gerências envolvidas (SADA x TITcs) e em caso de aprovação, serão devidamente aditivados junto ao futuro Contrato.

Todas as Obrigações dos Itens 7. Recurso Viajante páginas 30 da RFP estão contemplados.

RFP – Item 8 Integração e comunicação entre fornecedores de forma geral
(pag.30)
8. Integração e comunicação entre fornecedores de forma geral
O Grupo SADA manterá prepostos responsáveis pelos Contratos atuais dos fornecedores de Firewall, Telecom, Storage, entre outros, nos quais serão responsáveis por garantir o gerenciamento entre a equipe da empresa contratada, objetivando manter comunicação direta e de qualidade, tendo esse Preposto obrigatoriedade de garantir uma boa condução dos serviços no qual as atividades sejam conflitantes ou complementares junto a empresa contratada.
Não serão toleradas falhas, indisposições ou indisciplinas entre fornecedores, equipe própria do Grupo SADA e futura empresa contratada.
Caberá ao Preposto coordenar o trabalho de documentação do processo e do parque gerenciado pela empresa contratada, apresentando os relatórios de atividades, riscos, problemas, chamados e status de projetos.
Caberá ao Preposto organizar reuniões e acompanhamento presencial sempre que solicitado pelo Grupo SADA, assim como, equipe necessária quando forem convocados.

8. Integração e comunicação entre fornecedores de forma geral

Estamos de acordo com todos os termos constantes nesse item, assim como o entendimento para coordenar o tralho de documentação do processo e do parque a ser gerenciado, apresentação de relatórios de atividades, risco, problemas, chamados e status de projetos.

RFP – item 9 – Gestão Contratual
(Pag.30)
9. Gestão Contratual
• A contratada será responsável pela elaboração de Book Mensal e apresentação dos indicadores da operação;
RFP - Request for Proposal_SI-INFRA_Projetos de SI e Infra Página 31 de 46
GOVERNANÇA DE TI – GRUPO SADA
RFP - Request for Proposal / Solicitação de Proposta
SI-INFRA Grupo SADA
• A equipe SADA poderá realizar acionamento dos plantonistas e gestores contratada, em casos críticos;
• A contratada deve criar e mensurar de indicadores da área (KPI's);
• A contratada deverá realizar uma vez ao mês uma apresentação executiva com olhar

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 84 de 167 do arquivo recebido.

estratégico;
• A contratada deverá apresentar o crescimento exponencial dos recursos, captura.
• A contratada deverá apresentar relatório dos ativos que possuem maior pontuação de alertas, para que time SADA possa atuar na correção.
• A contratada deverá entregar o catálogo de serviço descrevendo todos os itens de atendimento a chamados, sua categoria, descrição e severidade, que posteriormente será apresentado ao time operacional SADA;
• A contratada deverá executar reuniões de controle semanais entre torres SADA e contratada, para melhorias contínuas;
• A contratada deverá garantir a qualidade e melhoria contínua dos serviços contratada;
• Caberá ainda á contratada a garantir a comunicação e reports:
• A contratada deverá garantir pelo menos 1 reunião semanal para cadência dos itens prioritários e andamento de atividades;
• A contratada deverá participar de todas as reuniões de auditoria para comprovação técnica, quando necessário

Proposta para o Item 9 (pag.30)

9. Gestão Contratual

Será elaborado um book mensal com indicadores da operação sob nossa responsabilidade. A criação dos indicadores será planejada junto a área responsável para definição do tipo de visão que melhor atende as necessidades da gestão do Grupo SADA. As demais atividades serão realizadas conforme abaixo:

- Realizar uma vez ao mês uma apresentação executiva com olhar estratégico;
- Apresentar o crescimento exponencial dos recursos, captura.
- Apresentar relatório dos ativos que possuem maior pontuação de alertas, para que time SADA possa atuar na correção.
- Entregar o catálogo de serviço descrevendo todos os itens de
- atendimento a chamados, sua categoria, descrição e severidade, que
- posteriormente será apresentado ao time operacional SADA;
- Executar reuniões de controle semanais entre torres SADA e contratada, para melhorias contínuas;
- Garantir a qualidade e melhoria contínua dos serviços contratada;
- Realizar pelo menos 1 reunião semanal para cadência dos itens prioritários e andamento de atividades;
- Participar de todas as reuniões de auditoria para comprovação técnica, quando necessário.

RFP – ITEM 10 - Atividades Técnicas Esperadas
(PAG. 31 E 32)
10.Atividades Técnicas Esperadas
• Suporte de nível especializado para soluções incluindo suporte ao tratamento de incidentes e problemas graves;
• Suporte a soluções em plataforma de nuvem Microsoft Azure para serviços Iaas, Paas, Saas;
• Implementar requisitos de segurança complexos em soluções Microsoft;
• Implementar integrações complexas em soluções Microsoft;

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 85 de 167 do arquivo recebido.

• Construir soluções de nível de complexidade intermediário com Microsoft Power plataforma;
• Gerenciar e criar processos automatizados de complexidade alta com Power Automate;
• Criar aplicativos de complexidade alta com o Power apps;
• Realizar configurações e análises de complexidade alta com o Power BI;
• Implementar integrações de complexidade alta do Power apps com outros aplicativos e serviços;
• Sustentar soluções de complexidade alta utilizando o SharePoint;
• Sustentar soluções complexas de produtividade utilizando recursos da plataforma Microsoft;
• Apoiar migrações de complexidade elevada de produtos e ou serviços das plataformas Microsoft;
• Produzir análises, recomendações e relatórios técnicos de complexidade elevada.
• Prestar suporte de nível especializado em soluções Microsoft para infraestrutura e/ou computação em nuvem;
• Prestar suporte de nível especializado em soluções Microsoft para a infraestrutura e computação em nuvem

Proposta para o item 10 – Atividades Técnicas Esperadas

10. Atividades Técnicas Esperadas

Será realizado suporte técnico especializado para o tratamento de incidentes e problemas graves, assim como para as soluções abaixo:

- Suporte a soluções em plataforma de nuvem Microsoft Azure para serviços Iaas, Paas, Saas;
- Implementar requisitos de segurança complexos em soluções Microsoft;
- Implementar integrações complexas em soluções Microsoft;
- Construir soluções de nível de complexidade intermediário com Microsoft Power plataforma;
- Gerenciar e criar processos automatizados de complexidade alta com Power Automate;
- Criação de aplicativos de complexidade alta com o Power apps; (limite de 5 apps)
- Realizar configurações e análises de complexidade alta com o Power BI;
- Implementar integrações de complexidade alta do Power apps com outros aplicativos e serviços;
- Sustentar soluções de complexidade alta utilizando o SharePoint;
- Sustentar soluções complexas de produtividade utilizando recursos da plataforma Microsoft;
- Apoiar migrações de complexidade elevada de produtos e ou serviços das plataformas Microsoft;
- Produzir análises, recomendações e relatórios técnicos de complexidade elevada.
- Prestar suporte de nível especializado em soluções Microsoft para infraestrutura e/ou computação em nuvem;
- Prestar suporte de nível especializado em soluções Microsoft para a infraestrutura e computação em nuvem

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 86 de 167 do arquivo recebido.

RFP – Item 11 - Sustentação das soluções implementadas

(pag.33)

A empresa contratada deverá realizar a sustentação das soluções implementadas e estabelecer um atendimento proativo e reativo as ferramentas e processos implementados e deve ser pontualmente incrementado à medida em que as ferramentas e processos sejam instalados no ambiente. A demanda ou solicitação deverá ser realizada através de abertura de chamado pelo Grupo SADA, descrevendo a atividade ou suporte necessário, que serão atendidas por profissionais qualificados para o exercício de atividades compatíveis com os tipos de servidores ou dispositivos na rede, levando sempre em consideração as características e limitações dos produtos suportados. A contratada e o Grupo SADA negociarão em conjunto A equipe de Especialistas da empresa contratada deverá realizar o atendimento de suporte reativo 24x7 e suporte consultivo e proativo na escala 8x5

Proposta para o item 11 – Sustentação das soluções implementadas pag. 33

11.Sustentação das soluções implementadas

A TIT Consultoria e Serviços Ltda, está de acordo com todos os termos constantes nesse item.

RFP – Item 12 – Recursos humanos da empresa contratada e atribuições

(Pag. 33)

A Empresa Contratada deverá compor equipes de estrutura compatível, tanto em número quanto em qualificação, ajustadas à demanda dos serviços, constantes neste processo ou que venham a ser acordados no futuro. A Empresa Contratada é livre para a alocação de mais profissionais para composição das equipes, a seu critério, visto que ela será cobrada contratualmente, pelo nível mínimo de serviço.

Os profissionais destacados para a função de Técnicos de Monitoramento e Telecom deverão atuar sob o regime de dedicação exclusiva, não sendo permitido o compartilhamento destes técnicos com outros contratos da Empresa Contratada.

O profissional destacado para a função de Supervisor de Operação e Suporte Avançado deverá atuar sob o regime de dedicação exclusiva, não sendo permitido o compartilhamento deste técnico com outros contratos da Empresa Contratada.

Os profissionais destacados para a execução das atividades de Operação, deverão atuar sob o regime de dedicação exclusiva, não sendo permitido o compartilhamento destes técnicos com outros contratos da Empresa Contratada.

O local de atuação dessa equipe deverá respeitar necessidades específicas dos serviços que compõem Operação, cabendo a sua distribuição e alocação ser ajustada em comum acordo com o Grupo SADA de forma a prover agilidade nos trabalhos e

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 87 de 167 do arquivo recebido.

facilidade na sua gestão.

Os profissionais destacados para a execução das atividades de Suporte Avançado para tecnologias e produtos Microsoft, AWS, VMWARE, PCA, CITRIX, deverão atuar sob

RFP - Request for Proposal_SI-INFRA_Projetos de SI e Infra Página 34 de 46

GOVERNANÇA DE TI – GRUPO SADA

RFP - Request for Proposal / Solicitação de Proposta

SI-INFRA Grupo SADA

o regime de dedicação exclusiva, não sendo permitido o compartilhamento destes técnicos com outros contratos da Empresa Contratada.

Os profissionais destacados para a execução das atividades de Suporte Avançado para Telecom e Redes, deverão atuar sob o regime de dedicação exclusiva, não sendo permitido o compartilhamento destes técnicos com outros contratos da Empresa Contratada.

Para os demais profissionais, não será exigido o regime de exclusividade com o GRUPO SADA, podendo estes serem compartilhados com outros contratos da empresa.

Todos os funcionários para prestação dos serviços deverão, obrigatoriamente, pertencer ao quadro de empregados da Empresa Contratada, sob o regime da Consolidação das Leis do Trabalho, CLT, ou mediante contrato regido pela legislação civil comum.

Para o início da operação dos serviços, após o período de implantação, todos os técnicos mencionados deverão estar devidamente treinados e capacitados para desenvolvimento das atividades de monitoramento e operação dos recursos de tecnologia empregados.

Esta capacitação dos técnicos da Empresa Contratada abrange também o domínio acerca da Política de Segurança da Informação do GRUPO SADA, que será apresentada quando da assinatura do futuro contrato, ocasião em que também será exigida da Empresa Contratada a comprovação do Acordo de Confidencialidade firmado entre a empresa e seus profissionais designados para a prestação dos serviços.

De acordo com a função desempenhada nas equipes será exigida, ao menos, a seguinte formação acadêmica, bem como as certificações, conhecimentos e experiências adquiridas descritas a seguir:

1 - Técnicos de monitoramento: será obrigatório no mínimo curso superior na área de TI (ou em andamento).

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 88 de 167 do arquivo recebido.

2- Supervisor de Operação e Suporte Avançado: será obrigatória a formação superior completa em TI ou área afim e Certificações e definição das equipes técnicas, além de possuir experiência mínima de 2 (dois) anos na função. Será desejável também especialização em COBIT Foundation e conhecimentos nas normas ISO 20000 e ISO 27000.

3- Técnicos de suporte operacional para atendimento das demandas provenientes das tecnologias Citrix, VMWare, Cisco, Microsoft: será obrigatória a formação superior completa na área de TI, com certificações nas tecnologias em que atuarão durante a execução do contrato, bem como a experiência mínima de 1 (um) ano atuando na tecnologia e área de atuação

Proposta para o item 11 – Recursos humanos da empresa contratada e atribuições

12. Recursos humanos da empresa contratada e atribuições

A TIT Consultoria e Serviços Ltda, está de acordo com todos os termos constantes nesse item.

13.Informações Gerais

13.1. Metodologia de Projetos

A metodologia para projetos de TI PMI (Project Management Institute) com boas práticas ágeis pode ser descrita da seguinte maneira:

Início do Projeto: Identificação clara dos objetivos do projeto, definição de escopo, alocação de recursos e formação da equipe.

Planejamento: Definição das etapas do projeto, estimativas de tempo e orçamento, criação de cronograma e planejamento de riscos.

Execução: Aplicação da metodologia ágil para a realização de pequenos ciclos de trabalho (sprints) e constante revisão e ajuste do planejamento.

Monitoramento e Controle: Acompanhamento da evolução do projeto, identificação de problemas e implementação de soluções.

Encerramento: Conclusão do projeto, avaliação dos resultados e retenção de informações para futuros projetos.

Esta metodologia combina as boas práticas do PMI com a agilidade e flexibilidade das metodologias ágeis, permitindo uma gestão eficiente de projetos de TI.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 89 de 167 do arquivo recebido.

13.2. Cronograma Previsto

Sobre os Projetos		Cronograma estimado											
Nome dos projetos na RFP	Propósito RFP - 2: Introdução	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23	jan/24	fev/24
SUPORTE VIP (Diretoria) SUPORTE OFFICE 365 + AD (8x5)	Projetos em andamento	Ativo Sustentação											
Implantação WAC (Windows Admin Center)	1	Mês 01	Mês 02	Mês 03	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação
SSCM (System Center Configuration Manager)	2	-	Mês 02	Mês 03	Mês 04	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação
SCOM (System Center Operation Manager)	2	-	-	Mês 03	Mês 04	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação
Implantação LAPS	3	Mês 01	Mês 02	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação
Implantação JEA	4	Mês 01	#REF!	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação
Arquitetura Azure	5	Mês 01	Mês 02	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação
Arquitetura AWS		Mês 01	Mês 02	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação
Gestão do Portal Azure e AWS	6	-	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 90 de 167 do arquivo recebido.

Suporte Especializado em Segurança da Informação, Sustentação DataCenter	**7**	Mês 01	Mês 02	Mês 03	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação
Implantação DLP Microsoft	**8**	-	Mês 02	Mês 03	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação
Painéis de Segurança no BI	**9**	-	-	-	-	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação
Gestão do Active Directory	**10**	Mês 01	Mês 02	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação
Gestão de ADFS	**11**	Mês 01	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação
Gestão WSUS	**12**	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação
Suporte 8x5 (reequilíbrio)	**13**	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação	Sustentação

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 91 de 167 do arquivo recebido.

1.1. Certificação dos colaboradores

Title	Empresa	Full name	Role	Certifications
1	Hyper	[redacted]	Analista de Infra PL	GCE1 - Google Educator / NSE 1 Network Security Associate - Fortinet / LGPDF™ CertiProf
2	TIT	[redacted]	Analista de Infra Jr	Cybersecurity Essential - CISCO / Network security Associate Fortinet
3	TIT	[redacted]	Analista de Cloud	AZ - 900 / AZ 104
4	Hyper	[redacted]	Analista de Infra Pleno	AZ - 900 / PL-900 / SC-900 / MB-910
5	TIT	[redacted]	Gerente de Projetos	DPO / ISFS 27001 / PDPP / PDFF/ SMPC/ ITIL V3
6	Hyper	[redacted]	Analista de Cloud	AZ - 900 / AWS Cloud Proctitioner
7	TIT	[redacted]	Analista de Infra PL	MCSE: Data Management and Analytics / MCSA: SQL 2016 Database Administration / MCSA: Windows Server 2016
8	TIT	[redacted]	Analista de Infra SR	AZ - 900 / ISO20000/ ITIL V3 / ITIL OSA / ITIL RCV / ITIL PPO / ITIL SOA / ITILEXP / VCA / SFC /DEPC
9	Hyper	[redacted]	Analista de Infra PL	CSFPC / AZ-900 / DEPC® / Kanban Foundation (KIKF) / SFPC / Alibaba Cloud Certification – Operate and Manage a Cloud Server / Google Education
10	TIT	[redacted]	Analista de Infra PL	MB - +20 / MCT / MS-700 / PL-900 / AZ-900 / MS-100 / MD-101 / MS-101 / 70-698 / MCP / ITIL V3 / ISO 27001
11	Hyper	[redacted]	Analista de Suport PL	Blockbit - Networ Security / AZ-900 / SC-900 / PL-900
12	TIT	[redacted]	Analista de Infra Jr	MS - 100 / AZ - 204/ AZ - 500/ MS - 500
13	Hyper	[redacted]	Analista de Suporte Jr	SC-300 / AZ - 900 / PL-900 / SC-900 / MS-900
14	TIT	[redacted]	Líder de Equipe	LPIC - 1 / LPIC - 2 /LPIC - 3 / ISO 2000 / ISSO 27001 / ISSO 27002 / COBIT 4.1 / CMPTIA / EMCIP / EMCIE / EMCISA / VS6F / VCP-DCV / PSIA / ITIL SO
15	Hyper	[redacted]	Analista de Infra PL	Google - Professional Educator Level 1
16	Hyper	[redacted]	Analista de Cloud	AWS Cloud Practitioner / AZ - 900 / AZ - 104 / Blockbit Network Security
17	Hyper	[redacted]	Analista de Infra SR	AZ-104 / MS-203 / MS 345/ MS 414/ MS 413
18	Hyper	[redacted]	Supervisor de TI	AZ-900 / SC-900 / SC-300
19	Hyper	[redacted]	Analista de Infra JR	Administrador de Banco De Dados / Appsheet - Google / LGPD - Conceitos avançados
20	Hyper	[redacted]	TAM	Google Cloud Certified - Cloud Digital Leader
21	Hyper	[redacted]	Tech Leader	Certified Educator Level 1
22	Hyper	[redacted]	Analista de Infra PL	Certified Educator Level 1
23	TIT	[redacted]	EXPERT	Professional Cloud Network Engineer Certification
24	Hyper	[redacted]	Analista de Infra PL	Certified Educator Level 1
25	Hyper	[redacted]	Analista de Infra PL	Certified Educator Level 2
26	Hyper	[redacted]	Analista de Infra PL	Certified Educator Level 2

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 92 de 167 do arquivo recebido.

TERMO DE ACEITE DA PROPOSTA TÉCNICA

A **SADA TRANSPORTES E ARMAZENAGENS S/A,** inscrita no CNPJ sob o n° **19.199.348/0001-88**, está de acordo com as condições e termos propostos nas páginas anteriores **"RFP - Request for Proposal_SI-INFRA_Projetos de SI e Infra"** conforme data de validade da mesma.

Firmando a concordância do conteúdo aqui tratado.

Belo Horizonte, quinta-feira, 9 de fevereiro de 2023

_____

SADA TRANSPORTES E ARMAZENAGENS S/A

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 93 de 167 do arquivo recebido.



PROPOSTA COMERCIAL

RFP - Request for Proposal_SI-INFRA_Projetos de SI e Infra

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 94 de 167 do arquivo recebido.

A/C: Governança de TI – Grupo SADA

Prezados (as),

A seguir apresentamos Proposta Comercial em atendimento as determinações constantes na ***RFP - Request for Proposal_SI-INFRA_Projetos de SI e Infra.***

Estamos à disposição para quaisquer esclarecimentos inerentes a esta proposta.

Atenciosamente,

[redacted]

Diretor

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 95 de 167 do arquivo recebido.

1. INTRODUÇÃO

A. SOBRE NÓS

A TIT Consultoria & Serviços nasceu em Brasília com o propósito de ser uma empresa de tecnologia da informação especialista em soluções criativas para diferentes negócios.

Começamos nossa caminhada da inovação em 2009 desenvolvendo softwares diversos e auxiliando os clientes na alocação de talentos utilizando nosso serviço de Outsourcing de TI. Quase 11 anos depois, nós auxiliamos as empresas na Transformação digital, criando novas experiências, produtos inovadores e auxiliando as empresas a crescerem de forma rápida e eficiente. Somos expert em soluções digitais, estamos focados em trazer o cliente para o centro da estratégia afim de gerar valor aos negócios e fortalecer a parceria estratégica com nossos clientes.

No coração da nossa empresa, temos uma equipe especialista em inovações, com capacidade para criação de soluções e serviços de ciência de dados, inteligência artificial, dados e analytics, automação e robotização. Oferecemos também serviços de TI como fabrica de software, consultoria e suporte técnico de plataformas, licenciamento e outsourcing, e temos no portifólio clientes de todos os portes e nos principais segmentos como Saúde, Educacional, Indústria, Financeiro, Seguros.

A nossa trajetória até aqui foi baseada em entender os objetivos dos nossos clientes para oferecer respostas práticas para qualquer problema ou necessidade. Estamos focados em continuar prestando serviços de excelência, além de desenvolver nossos próprios produtos. A inovação é a estratégia-chave da nossa empresa para oferecer, cada vez mais, soluções em tecnologia e colaborar para o crescimento sustentável de nossos clientes.

1.1. Metodologia de Projetos

A metodologia para projetos de TI PMI (Project Management Institute) com boas práticas ágeis pode ser descrita da seguinte maneira:

Início do Projeto: Identificação clara dos objetivos do projeto, definição de escopo, alocação de recursos e formação da equipe.

Planejamento: Definição das etapas do projeto, estimativas de tempo e orçamento, criação de cronograma e planejamento de riscos.

Execução: Aplicação da metodologia ágil para a realização de pequenos ciclos de trabalho (sprints) e constante revisão e ajuste do planejamento.

Monitoramento e Controle: Acompanhamento da evolução do projeto, identificação de problemas e implementação de soluções.

Encerramento: Conclusão do projeto, avaliação dos resultados e retenção de informações para futuros projetos.

Esta metodologia combina as boas práticas do PMI com a agilidade e flexibilidade das metodologias ágeis, permitindo uma gestão eficiente de projetos de TI.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 96 de 167 do arquivo recebido.

B. OBJETIVO GRUPO SADA

O objetivo da presente concorrência é a obtenção de proposta para a contratação de outsourcing Infraestrutura e Segurança da informação, englobando as atividades, conforme o Escopo Técnico **ANEXO I**.

C. OBJETIVO DESSA PROPOSTA

O escopo contemplado na presente Proposta Técnica e Comercial, visa principalmente, fornecer as melhores e mais completas soluções tecnológicias e mãos-de-obra atualmente disponíveis no mercado, para atendimento das principais necessidades do Grupo SADA, já previamente supracitadas, que basicamente giram em torno da consciência da necessidade de constantes modernizações e melhorias gerais do seu parque tecnológico, a fim de se manterem sempre competitivos aos olhos do mercado e em compliance com as determinações impostas pelo governo e com a lei, nos pontos de falhas diários vivenciados, na busca constante por maior controle e assertividade das gestões e também na preocupação com manutenção e sustentação de todo esse trabalho implementado.

A TITcs é parceira direta do Grupo Sada, a anos, trabalhando principalmente nos cuidados com a Infra Estrutura, tendo ampliado suas atuações, de acordo com seu próprio crescimento. O que é particularmente vantajoso nesse caso, para o Grupo SADA, onde já possuímos conhecimentos detalhados sobre os cenários tecnlógicos atuais, além do ótimo relacionamento entre as equipes internas, o que traz muita credibilidade e viabilidade para possíveis fechamentos de negócios futuros.

Respeito, atenção, agilidade e qualidade são nossos pilares principais no relacionamento com nossos clientes, em especial com o Grupo SADA, que consideramos o cliente mais importante da nossa carteira, e com o qual gostaríamos de manter por muito tempo a ótima e proveitosa parceria de sucesso!

2. PROCESSO DE ACEITAÇÃO

Em etapas especificadas no decorrer dos trabalhos, enviaremos os Resultados dos Serviços concluídos para revisão e aprovação do Grupo SADA.

Sendo assim, dentro do prazo de 03 dias úteis a partir da data de envio, o Grupo SADA deverá:

2.1. Aceitar o Resultado do Serviço assinando, datando e devolvendo a documentação fornecida de aceitação;

2.2. Fornecer uma notificação por escrito recusando o Resultado do Serviço, incluindo uma lista única e completa com a descrição detalhada de todos os motivos da sua rejeição. Não havendo nenhuma das ações acima, o Resultado do Serviço será considerado aceito.

2.3. A TITcs corrigirá os problemas ocorridos em um Resultado do Serviço que forem identificados na notificação de rejeição por escrito, conforme descrito acima, e que estejam no escopo do projeto. Após o aceite ele será considerado aceito.

2.4. Os problemas que estiverem fora do escopo de um Resultado do Serviço ou nos casos em que o feedback for fornecido depois que o Resultado do Serviço for considerado aceito serão tratados como possíveis alterações do escopo conforme o processo de Gerenciamento de Mudanças descritos nessa proposta de trabalho.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 97 de 167 do arquivo recebido.

3. PLANO DE COMUNICAÇÃO

Os seguintes procedimentos serão usados para produzir comunicação formal durante a execução do projeto:

3.1. Poderão ser utilizados grupos de transmissão (Teams, WhatsApp, Telegram, Kaizala) a fim de agilizar a comunicação entre os times técnicos, porém toda comunicação formal do projeto deverá ser feita por meio de E-mail;

3.2. O Gerente de Projetos do Grupo SADA, trabalhando junto ao Gerente de Projeto da TITcs, compilará relatórios de status periodicamente para compartilhamento entre as Partes.

3.3. Reuniões de status periódicas serão realizadas para revisar o status geral do projeto, a aceitação dos resultados, o cronograma do projeto e as questões em aberto observadas no relatório de status.

4. PROCEDIMENTO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS/RISCOS

O procedimento geral a seguir será usado para gerenciar problemas e riscos ativos durante o projeto:

4.1. **Identificação:** identificar e documentar os problemas do projeto (problemas atuais) e os riscos (potenciais eventos que impactem o projeto).

4.2. **Análise e Prioridade:** avaliar o impacto e determinar os riscos e os problemas de maior prioridade que serão gerenciados ativamente.

4.3. **Planejamento e Cronograma:** determinar como os riscos de alta prioridade serão gerenciados e atribuir as responsabilidades para o gerenciamento de riscos e a solução de problemas.

4.4. **Acompanhamento e Relatório:** monitorar e informar o status dos riscos e problemas e comunicar a solução dos problemas.

4.5. **Controle:** revisar a eficácia das ações de gerenciamento de riscos e problemas.

5. PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS

5.1. Durante o projeto, qualquer das partes pode solicitar, por escrito, adições, exclusões ou modificações dos serviços descritos nesta Proposta de Trabalho.

5.2. Para todas as solicitações de mudança, independentemente da origem, será apresentado o formulário de Solicitação de Mudança, que deve descrever a alteração proposta(s) para o projeto, incluindo o impacto da mudança(s) sobre o escopo do projeto, cronograma, as taxas e despesas.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 98 de 167 do arquivo recebido.

5.3. Para todas as solicitações de mudança será necessário um prazo mínimo de **5 dias úteis** a contar da recepção do pedido de alteração para pesquisar e documentar a mudança proposta e preparar o Formulário de Solicitação de Mudança.

5.4. Um prazo de até **3 dias úteis** da sua recepção do Formulário de Solicitação de Mudança, ou outro documento formalizando para a revisão e aceitação da mudança proposta(s) através da assinatura e devolução do Formulário de Solicitação de Mudança. Se o formulário não for assinado e devolvido no prazo fixado acima, a solicitação de mudança será considerada rejeitada e não será realizada a mudança proposta(s).

5.5. Nenhuma alteração a este projeto deve ser feita a menos que seja solicitado e aceito em conformidade com o processo descrito nesta seção. Não há nenhuma obrigação de realizar o trabalho ou começar qualquer proposta de mudança até um formulário de Solicitação de Mudança ser aprovado e assinado pelos gestores de projeto de ambas as partes.

6. PONTO FOCAL DO GRUPO SADA

O Ponto Focal (Gestor do Projeto) do Grupo SADA deverá participar das reuniões de Status Report periódicas e deverá ser responsável pelo seguinte:

6.1. Tomar decisões sobre o projeto e a estratégia;

6.2. Comunicação com todos os usuários/stakeholders envolvidos e/ou impactados durante o projeto;

6.3. Servir como o árbitro final das questões de gerenciamento (referem-se ao processo de escalonamento).;

6.4. Aprovação de Solicitações de Mudança significativas.

7. PAPEIS E RESPONSABILIDADES DO PROJETO

Função / Área / Grupo	Responsabilidades	Compromisso com o Projeto
TITcs		
Executivo de Serviços	Supervisão com o Gerente de Projetos da TITcs, garantindo a qualidade e cumprimento das entregas acordadas	Sob demanda quando o Gerente de Projetos da TITcs necessitar um escalonamento

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 99 de 167 do arquivo recebido.

Função / Área / Grupo	Responsabilidades	Compromisso com o Projeto
Executivo de Contas / Negócios	Gestão comercial da conta	Sob demanda quando o Gerente de Projetos da TITcs necessitar o envolvimento comercial
Gerente de Projeto	Gestão técnica do Projeto. Garantir a entrega nos prazos estabelecidos dentro dos padrões de qualidade da TITcs	Acompanhamento do projeto (não dedicado)
Arquiteto Técnico	Apoio técnico da Arquitetura do Projeto	Sob demanda quando o Gerente de Projetos da TITcs julgar necessário.
Equipe Técnica do Projeto	Especialistas que planejarão e executarão as atividades técnicas conforme as necessidades do projeto	1 Consultor dedicado 5 dias úteis por semana em horário comercial
Grupo SADA		
Ponto Focal do Grupo SADA	Tomar as decisões-chave para o projeto e nas escalações que o time de projeto precise realizar para definir eventuais conflitos que surgirem.	Conforme necessário, de acordo com o plano do projeto
Equipe Técnica do Grupo SADA	Prover dados do ambiente, acompanhar o planejamento e execução das atividades técnicas para captação do conhecimento. Execução de todas as atividades que sejam premissas e requisitos para o projeto.	Conforme necessário, de acordo com o plano do projeto

8. PREMISSAS, REQUISITOS E RESTRIÇÕES

A execução deste projeto possui os requisitos indicados abaixo. A falha no atendimento de qualquer um deles dentro dos prazos e com as características solicitadas pelo gerente do projeto implicará em atrasos na execução das atividades, e consequentemente nos valores do projeto, ou poderá até inviabilizar a continuidade dele.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 100 de 167 do arquivo recebido.

A. PREMISSAS GERAIS

Os serviços e cronograma do projeto estão baseados nas seguintes premissas:

- Existência de um patrocinador executivo para o projeto;
- Existência de um Gerente de Projetos ou Ponto Focal para acompanhamento e Gestão das atividades por parte do Grupo SADA;
- Serão disponibilizados somente os documentos de execução com as evidências das configurações, que são escopo deste projeto;
- Nesta proposta não estão descritos requisitos relacionados a certificados digitais, caso necessário eles serão solicitados na fase de planejamento do projeto;
- As documentações serão entregues de acordo com o Modelo TITcs, caso o Grupo SADA opte por mudanças deste modelo, esta solicitação deverá ser tratada como mudança de escopo;
- Caso necessário, a equipe de projeto deverá ter acesso a informações sobre localidades, infraestrutura e respectivos responsáveis;
- O Grupo SADA proverá um ambiente de trabalho preparado e funcional para o início das atividades do projeto, de acordo com as definições constantes deste documento;
- O Grupo SADA é responsável por toda configuração, ajustes ou modificações em equipamentos de rede, tais como switches, firewalls, roteadores, links ou canais de comunicação, que vierem a ser utilizados no projeto;
- O Grupo SADA é responsável por toda configuração, ajustes ou modificações em softwares que estão fora do escopo deste projeto, tais como antivírus, softwares de backup etc., que vierem a ser utilizados no projeto;
- O Grupo SADA proverá as licenças e os binários de instalação dos softwares necessários ao projeto;
- O Grupo SADA proverá as informações necessárias para mapeamento do ambiente, e/ou apoio técnico e/ou executivo para coleta destas informações com terceiros;
- O Grupo SADA deverá ter em mãos um pré-levantamento do ambiente para que a Brasoftware dispenda menos tempo no levantamento e mais tempo na execução, coleta e consolidação de dados;
- O Grupo SADA deve fornecer o acesso administrativo aos servidores relevantes ao projeto, com um usuário e senha para cada consultor. Caso seja possível, deverá fornecer também acesso via Terminal Services Administrativo (de sua rede local).

B. PREMISSAS ESPECÍFICAS DE SERVIÇO

- Fornecer os devidos acessos administrativo e ou domain Admin para implantação e suporte dos produtos.
- O Grupo SADA será responsável pela validação dos produtos implantados assim como responsável pela validação aos usuários finais da empresa

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 101 de 167 do arquivo recebido.

- Acesso via VPN;
- Credenciais de acesso aos servidores que compõem a infraestrutura de SCCM do Grupo SADA (Site Server, WSUS e BD SQL Server);
- Liberação de acesso aos serviços Microsoft aos servidores que compõem a infraestrutura de MEMCM do Grupo SADA;
- Liberação de portas necessárias para comunicação entre os servidores e seus respectivos serviços/funcionalidades;
- Plataforma de hardware conforme as especificações, recursos e licenças necessárias à implementação do projeto. O projeto somente se iniciará após todas as requisições serem atendidas e a aprovação formal do GRUPO SADA;

C. ADMINISTRADORES GRUPO SADA

Algumas atividades podem necessitar da participação, direta ou indireta de determinados usuários do Grupo SADA. Sendo assim, são importantes que eles sejam informados a respeito do projeto, seus impactos e vantagens.

- **Administrador do(s) Ambientes(s)** – Prover informações necessárias para o mapeamento do ambiente, prover contato das localidades e prover credenciais administrativas para implementação do produto;
- **Administrador do Firewall** - Liberar portas de comunicação caso necessário;
- **Administrador do Antivírus** – Liberar exceção no antivírus caso seja necessário durante a implementação do produto, caso necessário;
- **Responsável pelas Localidades** – Responsável por prover informações necessárias sobre as localidades e apoiar caso necessário.

D. RESTRIÇÕES GERAIS

A execução deste projeto possui as seguintes restrições:

- O tempo estimado para formação da equipe de trabalho será de **dez (10)** dias uteis a contar da data da aprovação da proposta. Este tempo justifica-se mediante as peculiaridades envolvidas na tecnologia do projeto aqui proposto, e na disponibilidade dos profissionais para composição da equipe.
- O valor deste projeto está baseado no escopo de trabalho, premissas e requisitos, o qual sendo alterado, poderá afetar a estimativa de tempo e consequentemente alterações de custos.
- O trabalho terá início somente após todos os requisitos solicitados pela TITcs estejam atendidos.
- O projeto será gerenciado e documentado em língua portuguesa através da Metodologia de Gestão de Projetos da TITcs.
- O controle sobre o uso de recursos bem como o consumo de Azure/AWS é de responsabilidade da equipe do Grupo SADA;

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 102 de 167 do arquivo recebido.

9. GARANTIA

9.1. A TITcs garante que os serviços serão realizados de uma maneira ética e profissional, utilizando práticas e padrões aceitos pelo mercado em modo geral. Nossos profissionais são treinados e certificados nas principais metodologias e soluções do mercado de tecnologia.

9.2. Os serviços estão cobertos por garantia legal de **90 (noventa) dias** a partir da aceitação dos serviços contra defeitos em relação ao escopo contratado que porventura os serviços prestados possam apresentar e serão corrigidos sem ônus para o Grupo SADA. Se durante a intervenção técnica for constatado pelo consultor que o problema foi decorrência de erro de operação, administração ou intervenção indevida, ficará a critério da Brasoftware notificar o Grupo SADA para atendimento como suporte avulso fora da garantia para aprovação ou não das correções.

9.3. Sendo identificado um defeito, bug ou falha passível de garantia o Grupo SADA deverá entrar em contato com o Executivo responsável pelo projeto, solicitando a validação do item de garantia. Uma vez validado o item terá o seguinte SLA considerando-se o horário comercial para atendimento:

- Tempo de Resposta – Tempo necessário receber e iniciar a análise do problema – **Até 3 dias**;
- Tempo de Análise – Tempo necessário para análise do problema – **A depender da complexidade**;
- Tempo de Resolução – Tempo estimado para resolução do problema – **A depender da complexidade**.

9.4. Todos os itens de garantia serão tratados sequencialmente conforme a ordem de criticidade definida pelo Grupo SADA.

10. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E TREINAMENTO

10.1. A transferência de conhecimento dos consultores TITcs para os técnicos do Grupo SADA ocorrerá durante a execução do projeto, de forma informal, ou seja, durante a execução das atividades previstas no cronograma de trabalho. É fundamental que os técnicos tenham disponibilidade para acompanhar, entender e participar do projeto fazendo com que a transferência seja bem-sucedida.

10.2. Não estão previstas atividades de treinamento formal ou workshops para as equipes do Grupo SADA além do determinado no escopo desta proposta.

10.3. Está prevista a seguinte atividade de transferência de conhecimento, a ser agendada durante o planejamento:

- Repasse por meio de workshop, do conhecimento referente aos projetos definidos.
- Repasse por meio de workshop, do conhecimento referente aos serviços executados.

11. DIREITO DE SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO

11.1. Nenhuma das Partes poderá ceder ou transferir o Contrato de Serviços sem o consentimento por escrito da outra Parte. Entretanto, a TITcs poderá utilizar terceiros subcontratados, inclusive o fabricante, para executar os Serviços, caso em que a TITcs será responsável pelo cumprimento das respectivas obrigações, nos termos de tal instrumento. A aceitação da presente Proposta pelo Grupo SADA mediante

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 103 de 167 do arquivo recebido.

a assinatura do Contrato de Serviços que terá a presente Proposta como parte integrante, desde já autoriza a TITcs a subcontratar serviços de terceiros para a prestação dos Serviços.

12. ABORDAGEM DE GESTÃO DO PROJETO

12.1. A TITcs utiliza para a condução do projeto metodologia baseada no PMBOK e boas práticas de métodos ágeis reconhecido mundialmente como o conjunto de melhores práticas de gerenciamento de projetos. Dessa forma, a TITcs consegue atuar de forma a atingir os objetivos propostos dentro dos parâmetros de qualidade determinados, obedecendo a um planejamento prévio.

12.2. Para todo esse controle, a TITcs possui em sua estrutura de serviços, um Escritório de Projetos (PMO) que tem como objetivos:

- ✓ Garantir visibilidade aos projetos;
- ✓ Minimizar riscos;
- ✓ Melhorar qualidade;
- ✓ Oferecer suporte aos Gerentes;
- ✓ Reduzir custos;
- ✓ Reduzir tempo;
- ✓ Padronizar o ciclo de vida de projetos;
- ✓ Apoiar e alinhar os projetos definidos pelo planejamento estratégico da empresa.

13. RESPONSABILIDADES DO GRUPO SADA

Esta seção estabelece as obrigações do Grupo SADA sob o Contrato de Serviços. O desempenho da TITcs depende do cumprimento pelo Grupo SADA das seguintes responsabilidades, além daquelas estabelecidas em quaisquer documentos aplicáveis. Se as seguintes responsabilidades do Grupo SADA deixarem de ser cumpridas, poderá ocorrer atraso no Serviço ou gerenciamento.

a. O Grupo SADA deve designar nomes de contato, em número de no máximo 8 (oito), indicando-os na anexa Planilha de Custos e Contatos Nomeados, sendo um deles o Gerente de Suporte do Grupo SADA (“Customer Support Manager - CSM”) para atividades relacionadas ao suporte. O CSM é responsável por coordenar a equipe do Grupo SADA e gerenciar todas as atividades de suporte e os processos internos do Grupo SADA para solicitações de suporte à TITcs. A cada contato nomeado, será fornecido um número de identificação individual, que permitirá acesso à solicitação de Suporte para Solução de Problemas (Incidentes) de questões de suporte e acesso ao Recurso de Serviço do Grupo SADA.

b. O Grupo SADA concorda em trabalhar com a TITcs no planejamento da utilização dos Serviços, com base no nível de serviço adquirido pelo Grupo SADA.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 104 de 167 do arquivo recebido.

c. O Grupo SADA concorda em fornecer um processo de gerenciamento interno, para facilitar a comunicação entre o nível gerencial do Grupo SADA e da TITcs, conforme apropriado.

d. O Grupo SADA concorda em fornecer feedback sobre os Serviços, ao Recurso de Serviço, regularmente.

e. O Grupo SADA se responsabiliza por todos os custos e despesas incorridos por seus empregados ou contratados.

14. INVESTIMENTOS

Para Prestação dos Serviços apresentados através da RFP, propomos os investimentos relacionados abaixo, contando com equipe intercalada entre dedicados e compartilhados envolvendo cerca de 30 profissionais para execução (conforme item de atendimento), além de uma equipe Staff, composta pelos seguintes profissionais: Coordenador de operações, Supervisor de Equipes e Líder de Projetos, que garantirá a organização, agilidade e qualidade dos serviços.

Item	Descrição	Valor Total Mensal
1	Sustentação Microsoft	R$ 71.013,06
2	Suporte VIP25	R$ 12.912,00
3	Sustentação Infraestrutura e DataCenters	R$ 123.252,80
4	Ronda Supervisora (Recurso Viajante)	R$ 15.000,00
5	Service Desk N2 8x5	R$ 33.640,00
6	Suporte 24 x 7	R$ 40.000,00
	Total Mensalidade:	**R$ 295.817,86**

Contrato 12 meses R$ 3.549.814,36

- *Contrato de 36 meses*
- *Custos de aquisição e licenciamentos de software exclusividade do Contratante*
- *Custos de aquisição e locação de hardware exclusividade do Contratante*

A Implantação dos itens 1 e 4 necessitam como pré-requisitos de implantação de novos projetos e serviços no qual o valor de esforço extra foi distribuido nos 3 primeiros meses.

Implementação das melhorias

Implantação novos projetos	Custo implantação
Sustentação Microsoft	R$ 38.347,05
Sustentação Infraestrutura e DataCenters	R$ 73.951,68
	R$ 112.298,73

A página a seguir demonstramos o fluxo de caixa inicial e subsequente.
Anos 02 e 03 poderão sofrer reajuste baseado no IPCA ou IGPM o índice que for mais baixo no periodo.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 105 de 167 do arquivo recebido.

Contratos vigentes de escopo similar deverão ser cancelados e transferidas as atividades, documentação e responsabildiade com devidos acesso.

A empresa pode reaproveitar recursos de outras empresas se a SADA entender como benéfico para o Projeto.

Estimativa entre 20 a 25 profissionais atuando diretamente para o Grupo SADA (Considerando os 4 dedicados in-loco)

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 106 de 167 do arquivo recebido.

Item	Descrição	Meses 1 ao 3	Mês 4 em diante
1	Sustentação Microsoft	R$ 68.287,00	R$ 68.287,00
2	Suporte VIP25	R$ 12.417,00	R$ 12.417,00
3	Sustentação Infraestrutura e DataCenters	R$ 112.594,00	R$ 112.594,00
4	Ronda Supervisora (Recurso Viajante)*	R$ 14.424,00	R$ 14.424,00
5	Service Desk N2 8x5	R$ 32.349,00	R$ 32.349,00
6	Suporte 24 x 7	R$ 36.929,00	R$ 36.929,00
	Implantação Projetos*	**R$ 37.432,91**	
	Total Mensalidade:	**R$ 314.432,91**	**R$ 277.000,00**

- *3 meses inicias com implantação dos projetos*
- *Demais meses parcela fixada em 277k com reajustes conforme contrato.*
- **Viagens item 4 despesas SADA*

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 107 de 167 do arquivo recebido.

15. TERMOS E CONDIÇÕES ADICIONAIS

Exceto o que for estabelecido de forma diversa no contrato que as partes venham a firmar em decorrência da aceitação da presente Proposta (doravante "o Contrato de Serviços") ou em um Documento anexo a ele, esta seção regulará a prestação dos Serviços de Suporte sob o Contrato de Serviços, em detrimento de qualquer outra disposição em contrário, inclusive quaisquer termos e condições contidos na Requisição de Serviços, Ordem de Compra ou qualquer outro documento de pedido do Grupo SADA. A aceitação pela TITcs da Requisição de Serviços ou Ordem de compra ou qualquer outro documento do Grupo SADA, significará a aceitação exclusiva da solicitação técnica de execução dos serviços pela TITcs, e estará limitada aos termos do Contrato de Serviços e seus anexos. Quaisquer termos e condições contidos em tais documentos emitidos pelo Grupo SADA não serão, em nenhuma hipótese, aplicáveis e nem regularão os serviços prestados com base nesta Proposta e no Contrato de Serviços.

A. CONDIÇÕES GERAIS EM RELAÇÃO AOS PREÇOS E IMPOSTOS

- Os preços estão expressos em R$ (reais) e referem-se a data base de Fevereiro/2023.
- Os valores são Mensais e válidos para um contrato de 36 (trinta e seis) meses.
- Os valores serão reajustados, anualmente, pelo a **IPCA – índice nacional de preços ao consumidos amplo,** ou outro índice que venha a substituí-lo, caso o mesmo seja extinto ou deixe de refletir a real desvalorização da moeda.
- Os preços poderão ser revistos quando ocorrer: eventual alteração no escopo da solução técnica, alteração da natureza dos serviços prestados e fatos ou eventos na economia que venham a provocar desequilíbrio econômico-financeiro na prestação dos serviços, incluindo, mas não se limitando, ás variações extraordinárias da taxa de câmbio.
- O Grupo SADA pagará à TITcs as obrigações assumidas no presente Contrato por meio de depósito bancário.
- Caso seja constatado algum erro nos documentos de cobrança, os mesmos serão devolvidos pelo Grupo SADA, no prazo de 3 (três) dias contados de seu recebimento, e o respectivo pagamento será suspenso até a sua efetiva correção, sem que isso implique na paralisação dos serviços, nem em qualquer penalidade para o Grupo SADA, caso o pagamento seja realizado após a data do vencimento.
- É de responsabilidade da TITcs, verificar junto às repartições municipais, estaduais e federais, todos os impostos, tributos e encargos sociais, fiscais, trabalhistas, previdenciários e comerciais,

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 108 de 167 do arquivo recebido.

aplicáveis ao objeto contratual, bem como proceder aos respectivos recolhimentos e fazer constar, nas Notas Fiscais, as informações exigidas em lei.

- Correrá por conta da TITcs o valor correspondente aos impostos retidos na fonte, incidente sobre a remuneração acima prevista, que deverá ser recolhido aos cofres públicos na forma legal.
- Os pagamentos dos serviços aceitos pelo Grupo SADA deverão ser efetuados até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente da prestação dos serviços. A Nota Fiscal será devidamente enviada pela TITcs em até 5 (cinco) dias úteis antes do seu vencimento.
- No caso de impontualidade dos pagamentos devidos pelo Grupo SADA, incidirão juros de 1% (um por cento) ao mês, pro rata die, e multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido.
- Em caso de inadimplência financeira por parte do Grupo SADA, superior a 30 dias, a TITcs poderá negativar e protestar a fatura correspondente.

2. DISPOSIÇÕES FINAIS

a. Todos os termos do CONTRATO não expressamente alterados por este ANEXO ficam aqui ratificados.

b. Este ANEXO fará parte integrante do CONTRATO, para todos os fins e efeitos de direito.

c. As PARTES reconhecem e anuem expressamente a veracidade, autenticidade, integridade, validade e eficácia deste instrumento, nos termos dos Arts. 104 e 107 do Código Civil, assinado pelas PARTES em formato eletrônico e/ou por meio de certificados digitais.

d. Em caso de contratos existentes em nome de empresas do Grupo TIT/Hyper para com o Grupo SADA, esses poderão ser recindidos em caso vitoria da melhor proposta seja da TITCS de modo há não existir sobreobjeto.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 109 de 167 do arquivo recebido.

TERMO DE ACEITE DA PROPOSTA COMERCIAL

A **SADA TRANSPORTES E ARMAZENAGENS S/A,** inscrita no CNPJ sob o n° **19.199.348/0001-88**, está de acordo com as condições e termos propostos nas páginas anteriores **"RFP - Request for Proposal_SI-INFRA_Projetos de SI e Infra"** conforme data de validade da mesma.

Firmando a concordância do conteúdo aqui tratado.

Belo Horizonte, segunda-feira, 27 de março de 2023

_____

SADA TRANSPORTES E ARMAZENAGENS S/A

_____

SADA TRANSPORTES E ARMAZENAGENS S/A

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 110 de 167 do arquivo recebido.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 111 de 167 do arquivo recebido.

RFP
REQUEST FOR PROPOSAL/ SOLICITAÇÃO DE PROPOSTA

Consulta mercadológica com fornecimento de Proposta Técnica e Comercial para o GRUPO SADA.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 112 de 167 do arquivo recebido.

Sumário

1 DISCLAIMER – AVISO LEGAL 3
2 INTRODUÇÃO 3
PROPÓSITO DA RFP (REQUEST FOR PROPOSAL) 3
3 SOBRE O GRUPO SADA 36
TRADIÇÃO EM CRESCER 37
4 CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO 37
5 PROPOSTA 38
6 CRITÉRIO DE JULGAMENTO 38
7 ENTREGA DA PROPOSTA 38
8 APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA 39
9 ESCLARECIMENTOS E SUGESTÕES 39
10 CONTEÚDO DA PROPOSTA 40
11 CRITÉRIOS DE SELEÇÃO 41
12 CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO 42
13 RESULTADOS E DISPOSIÇÕES GERAIS 43
14 REQUISITOS CONTRATUAIS 44
15 PREMISSAS DE GESTÃO DE PROJETOS 46

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 113 de 167 do arquivo recebido.

1 DISCLAIMER – AVISO LEGAL

Esta RFP é direcionada apenas à pessoa ou entidade a quem se destina.
As informações aqui contidas e anexadas são propriedade do Grupo SADA e são confidenciais. Além das sanções legais aplicáveis, a constatação de uso ou repasse indevido das informações contidas neste documento ensejará a imediata desclassificação do proponente responsável pela prática, seja direta ou indiretamente.

É proibida a reprodução total ou parcial de textos, fotos, ilustrações ou qualquer outro conteúdo deste documento sem a prévia autorização do GRUPO SADA, conforme LEI Nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998."

2 INTRODUÇÃO

PROPÓSITO DA RFP (REQUEST FOR PROPOSAL)

O GRUPO SADA convida através desse documento Empresas consolidadas no mercado, com experiência comprovada em Projetos de Segurança da Informação e Infraestrutura a apresentarem suas Propostas Técnicas e Comerciais para prestação do serviço.

A empresa deverá prover serviços de Outsourcing para as demandas e projetos do Grupo SADA seguindo as diretrizes e definições da contratante independente do Roadmap definido pela contratante. A empresa atenderá serviços adicionais a esta proposta com prazo de entrega de implementação a definir com a contratante e a sustentação de novas implementações de Infraestrutura são escopo deste contrato.

A empresa deverá dispor localmente recursos fixos nas unidades:

- SADA Betim
- Sempre Editora
- São Bernardo do Campo

A presente contratação busca empresas que possam fornecer os seguintes serviços e produtos, onde boa parte dos serviços se encontram implementados atualmente e

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 114 de 167 do arquivo recebido.

podem sofrer melhorias e outros produtos serão implantados pela contratada (conforme detalhado em cada item):

3. Ambiente Cloud (Azure, AWS, GCP, ORACLE)

A empresa contratada deverá:

- Disponibilizar o "estoque" de licenças cloud x disponibilidade;
- Importar dados de tipos de licenças de software como Microsoft, Autodesk, Adobe, e outros cruzando os dados com inventário de software apontando se o consumo está adequado a compra e ao compliance;
- Efetuar a gestão de licenciamento cloud de forma flexível dinâmica (automatizada);
- Apresentar periodicamente (mensalmente) relatório de melhores práticas de consumo cloud (AWS, Azure, OCI e GCP) para redução de custos e/ou melhores investimentos tendo como requisitos principais: segurança, performance e custo;
- Apoiar nas definições de licenciamentos diversos, melhores práticas e entendimento dos produtos com objetivo de evitar sobreposição de contratos/soluções;
- Disponibilizar painéis gráficos contemplando a evolução de gestão e serviços prestados indicando os ganhos nos 4 principais requisitos acima;
- Disponibilizar solução integrada com o licenciamento do Office 365 possibilitando análise de perfil de uso dos usuários identificando melhor licenciamento cloud conforme uso.

A empresa contratada deverá entregar um serviço de Cloud e colaboração empresarial integral, que inclui a administração eficiente com profissionais capacitados e certificados, implementação, migração e sustentação transparente dos serviços IaaS, PaaS, mantendo a continuidade operacional, suporte direto, local e ágil, realização de atividades periódicas de monitoramento permitindo ao departamento de TI se concentrar em agregar valor ao negócio de forma estratégica e não apenas na administração do MS Azure, AWS e Google.

A empresa contratada deverá garantir melhor arquitetura para as soluções implementadas na Nuvem, priorizando melhores práticas de segurança da informação. Espera-se que a empresa contratada realize minimamente as seguintes atividades:

- Avaliar o ambiente das nuvens MS Azure, AWS, OCI e Google e definir a melhor arquitetura para as soluções implementadas na Nuvem;
- Garantir que as melhores práticas de segurança estejam implementadas;

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 115 de 167 do arquivo recebido.

- Garantir que a arquitetura de comunicação esteja dentro das melhores práticas;
- Avaliar os gastos atuais e propor o melhor custo e uso dos recursos da nuvem;
- Monitoramento e identificação de falhas de serviços e riscos operacionais;
- Gestão do Portal MS Azure, AWS, OCI e Google;
- Gestão do Resource Group;
- Gestão de nossa assinatura (Alertas de Billing Subscription);
- Configurar e Aplicar boas práticas (Compute, Storage, Databases, Integrations, Identity, backup (MABS) e Security);
- Configuração e gestão de Network (Configuração VNet, Configuração Roteamento, Network Security Groups, VPN);
- Administração do Azure AD (Azure AD Tenant, Azure AD Connect e Azure AD Connect Health);
- Administração do Azure App (Permissão e Publicação);
- Abertura de chamados e acompanhamento técnico junto ao suporte Microsoft em conjunto com time Grupo Sada;
- Troubleshooting e resolução de falhas;
- Suporte 24x7.

A empresa contratada deverá alocar, durante o horário comercial, profissional /profissionais em soluções AWS para realização das seguintes tarefas:

- Instalação, configuração e manutenção de ambientes de Sistemas Operacionais, Servidores de Aplicação, Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados e Business Intelligence, garantindo uma disponibilidade de negócio ampla, gerada pelas respostas rápidas nas operações diárias;
- Desenvolvimento, sustentação e a evolução dos sistemas e plataformas, garantindo o seu bom funcionamento, aperfeiçoamento e a adequação às mudanças que venham a ser requeridas pelo GRUPO SADA;
- Apoio na Arquitetura e aos novos projetos do GRUPO SADA, com a gestão sobre estes, para garantir a continuidade dos processos e dos fluxos de serviços de TIC;
- Prestação de serviços relacionados à segurança da informação, serviços e sistemas através da avaliação contínua, resposta a incidentes, aplicação de testes de vulnerabilidades e controle operacional de acessos;
- Administração de servidores de banco de dados, gestão, estruturação, manutenção e suporte a essas bases de dados), modelagem de dados, monitoramento de processos relacionados a Dados e Informações, além de prover

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 116 de 167 do arquivo recebido.

a Governança e Segurança desses dados, permitindo o armazenamento das informações de forma segura e confiável;

- Monitoramento do ambiente e gerenciamento de incidentes;
- Assessment do Ambiente;
- Identificação dos recursos presentes na Infraestrutura do Grupo SADA;
- Análise dos recursos passiveis a migração para nuvem Microsoft Azure ou AWS;
- Recomendação de plataforma AWS que melhor se adapta às necessidades do Grupo SADA;
- Administração com eficácia dos serviços baseados em IaaS;
- Elaboração de relatórios sobre performance do ambiente;
- Melhoria contínua de processos;
- Manter um time especializado para que realizem a implementação, migração e sustentação sem afetar a produtividade dos seus serviços;
- Suporte rápido, direto e local que assegure uma solução rápida e efetiva;
- Controle dos custos e consumos das assinaturas;
- Ter seu ambiente gerenciado na Cloud AWS de maneira eficaz;
- Melhorar a gestão de requisitos, mudanças e incidentes;
- Contar com serviços de Backup, Segurança e Alta disponibilidade.
- Configuração de novos serviços em pouco tempo;
- Cumpre uma ampla gama de normas de conformidade internacionais e específicas da indústria, como o ISO 270001 e SOC 1;
- Escalabilidade: Arquitetura preparada para trabalhar da mesma maneira em uma eventual sobrecarga de uso.

A contratada tem deve possuir contrato de suporte com a Red Hat sem limite de utilização de horas, podendo solicitar ao Grupo SADA abertura de chamado para qualquer problema/incidente tanto no nosso ambiente Onpremisses quanto o que estiver na cloud. O mesmo deve ser aplicado para AWS.

Microsoft Cloud (365, Azure, entre outros)

- Microsoft Teams (Integração com VOIP x empresa de Telecom);
- Portal de Administração O365:
- Gerenciamento de usuários Ativos;
- Gerenciamentos de usuários convidados;
- Gerenciamento de Equipes e grupos;
- Caixas de correio compartilhada;
- e-discovery;

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 117 de 167 do arquivo recebido.

- Relatórios Exchange;
- Gerenciamento de Políticas Ms Teams/Exchange;
- Gestão de licenciamento;
- Integridade do serviço;
- Centro de Mensagens;
- Gerenciamento de usuários, grupos, reset de senha;
- Delegação de segurança;
- Gerenciamento de licenças;
- Monitoramento e gerenciamento dos serviços;
- Sharepoint (Permissão, configurações, apoio a usuários e recuperação de dados e sanitização);
- Outlook (Regras de e-mail, regras de grupo, compartilhamento de caixas postais, redirecionamento de caixas postais e políticas gerais);
- Teams (Configuração de ramais nos usuários, gerenciamento de grupos, gerenciamento de políticas de uso e configurações da plataforma);
- Onedrive (Monitoramento de uso, Compartilhamento de dados, Recuperação de dados e sanitização);
- Instalação, gestão e configuração dos serviços citados acima (Sharepoint, Teams, Onedrive, Outlook);
- Gestão e administração de MFA;
- Gestão de Licenças;
- Troubleshooting e resolução de falhas;
- Treinamento ao usuário na utilização da aplicação;
- Apresentação de proposta de redução de custos (caso necessário);
- Apoio Técnico em integração caso exigidas (Ex: voip e teams);
- Abertura de chamados e acompanhamento técnico junto ao suporte Microsoft em conjunto com time Grupo Sada;

A contratada deverá ter suporte Premier com a Microsoft sem limite de utilização de horas e deve solicitar ao Grupo SADA aabertura de chamado para qualquer problema/ incidente tanto no nosso ambiente Onpremisses quanto o que estiver na cloud.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 118 de 167 do arquivo recebido.

4. Suporte e Sustentação Data Center

Posto de trabalho avançado em REDES

A empresa contratada deverá disponibilizar profissionais com perfil de Analista de Redes para execução de serviços na infraestrutura local das localidades do Grupo SADA. Prestando serviço em todas as filiais e com alocação nas matrizes do Grupo.

Os profissionais responderão diretamente a Gerência de infraestrutura e Segurança da Informação que definirá as atividades, objetivos e responsabilidades de atuação na infraestrutura de datacenter em cada localidade.

Deverá haver disponibilidade para viagens às localidades, sendo as despesas com translado, hotel, alimentação custeado pelo GRUPO SADA.

Escopo Esperado:

- Suportar múltiplos ambientes de redes e telefonia atuando na infraestrutura física e lógica;
- Realizar diagnósticos e atuar em incidentes de redes locais e remotas;
- Realiza troubleshooting de rede e análise de desempenho;
- Avaliar o ambiente de redes, propor melhorias e soluções;
- Apoiar fornecedores do GRUPO SADA no levantamento de necessidades e demais demandas de serviços de redes e telefonia;
- Realizar serviços nos equipamentos de rede local, como configuração e instalação de ativos de rede;
- Analisa o desempenho, falha, largura de banda e throughput de links e propõe melhorias;
- Analisa e fornece informações de roteamento, subnets, VLANs, DHCP, entre outros;
- Registrar alterações de links, endereçamentos IP e VLANs em sistema vigente no GRUPO SADA;
- Atende a chamados em ferramenta de Service Desk vigente no GRUPO SADA;
- Participa de reuniões em caso de necessidade para avaliar possíveis melhorias de processos.

Storage

- Sustentação e Suporte em Storage (Netapp, ZFS entre outros);

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 119 de 167 do arquivo recebido.

- Atendimento de requisições referente a Storage;
- Atendimento de incidentes referente a Storage;
- Atualização de versão / firmwares e patchs ;
- Relatorios de performances e capacidade;
- Realizar abertura de chamado no fornecedor, acompanhando e escalando o mesmo quando necessário;
- Toda e qualquer configuração referente a Storage.

Data Center

- Promover a aderência de todas as rotinas administrativas às melhores práticas
- recomendadas pelo fabricante;
- Promover a melhoria contínua nos procedimentos e desenvolver automatizações nas rotinas operacionais e administrativas;
- Orientar e apoiar a criação de procedimentos para administração do ambiente,
- inclusive em alta disponibilidade;
- Acompanhar a execução de rotinas críticas;
- Identificar e orientar a aplicação de atualizações críticas disponibilizadas pelo
- fabricante;
- Definir estratégias e recomendações, bem como acompanhar as ações de “backup” e “restore”;
- Promover análise para identificar pontos de melhoria;
- Garantir a correta aplicação dos recursos tecnológicos para implantar sistemas flexíveis, seguros e adequados ao negócio;
- Validar as soluções propostas com os times de arquitetura corporativa, segurança da informação, redes e outras áreas;
- Projetar arquiteturas candidatas com a definição, modelagem de mecanismos,
- serviços e bancos de dados. Apoiar equipes de projeto e sustentação.

Torres de Serviço:

- Sistemas Operacionais Windows e Linux;
- Virtualização VMWare e Oracle PCA;
- Citrix;
- Storage (Nettapp e Oracle);
- Redes (Switchs, APs);

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 120 de 167 do arquivo recebido.

- Cloud Microsoft (Fora AD);
- Infraestrutura de Banco de dados (Totvs progresss, oracle, sqlserver, mysql).

Aproximadamente 250 Servidores no ambiente on-premisses do Grupo SADA, sendo em torno de 70% deles de produção.
Informações atuais do Ambiente Microsoft:

Ferramenta	Software	Recursos	Ambientes	
			SADACORP	ELTA
Dispositivos Dispositivos registrados na nuvem. (Incluindo dispositivos pessoais de colaboradores.)		Total Devices:	10 345	121
SharePoint	SPO (Microsoft Sharepoint Online)	SharePoint files stored:	44.3 Milhões	22 304
		Sharepoint total volumetry:	45.01TB	28.5GB
		Sharepoint sites:	963	68
Office 365	Office 365	Total Users:	12 554	266
		Active Users:	5435	264
		Disabled Users	2169	3
		Guest Users	4963	154
		Microsoft 365 Groups:	766	65
		Security Groups:	721	1
Exchange	EXO (Exchange Online)	Active user mailboxes:	3 539	87
OneDrive		Files stored:	19.3 Milhões	868 896

Levantamento dos recursos do ambiente com as devidas documentações dos ativos e topologias, com as suas devidas criticidades:

1. Ambiente Oracle SGBD;
2. Ambiente Oracle Virtualização;
3. Ambiente VMware;
4. Ambiente Linux;
5. Ambiente Switchs Routers;
6. Ambiente de Segurança da Informação.

Implementar um serviço de monitoramento remoto para o Datacenter com a finalidade de atendimento técnico a distância, executado a partir de demandas originadas predominantemente dos alarmes ou disfunções nos ambientes monitorados, sendo realizado por profissionais habilitados a orientar e dar resolução aos incidentes com o suporte de scripts padrões, documentação e base de conhecimento mantida sob responsabilidade do **Grupo SADA**, desenvolvida a partir do histórico das demandas registradas.

Citrix

- Sustentação e Suporte em ambiente Citrix;
- Atendimento de requisições referente a Citrix;

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 121 de 167 do arquivo recebido.

- Atendimento de incidentes referente a Citrix;
- Atualização de versão / patchs ;
- Instalação / migração de versão;
- Publicação de aplicações;
- Relatórios de performances e capacidade;
- Realizar abertura de chamado no fornecedor, acompanhando e escalando o mesmo quando necessário;
- Toda e qualquer configuração referente a Citrix.

Balanceador

- Sustentação e Suporte em balanceadores / proxy revesso;
- Atendimento de requisições referente a balanceador e proxy revesso;
- Atendimento de incidentes referente a balanceador e proxy revesso;
- Instalação / atualização de versão, firmwares e patchs;
- Publicar URL's no balanceador / Proxy revesso;
- Backup e restore configurações do balanceador;
- Relatórios de performances e capacidade;
- Realizar abertura de chamado no fornecedor, acompanhando e escalando o mesmo quando necessário;
- Toda e qualquer configuração nos equipamentos.

Middleware

- Sustentação e Suporte em Middleware (IIS, Apache Tomcat, Jboss entre outros);
- Todas as versões de Microsoft IIS;
- Todas as versões de Apache Tomcat;
- Todas as versões de Jboss;
- Qualquer outro Middleware que tivermos no ambiente;
- Atendimento de requisições referente a Middleware;
- Atendimento de incidentes referente a Middleware;
- Instalação / atualização de versão / migração de versão;
- Atualização / correção de vulnerabilidade no Middleware;

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 122 de 167 do arquivo recebido.

- Relatórios de performances e capacidade;
- Realizar abertura de chamado no fornecedor, acompanhando e escalando o mesmo quando necessário;
- Toda e qualquer configuração referente a Middleware

Administração Active Directory

O Active Directory, abrangerá uma ampla gama de tarefas, incluindo configuração de domínios e forests, mantendo o AD organizado e íntegro, gerenciar adequadamente as diretivas do Grupo SADA garantindo a continuidade dos negócios com um processo completo de backup e recuperação.

O objetivo do Grupo SADA é estabelecer uma estrutura consistente do AD, simplificando significativamente o gerenciamento, delegando permissões administrativas para distribuir a carga de trabalho nesse gerenciamento, sem sacrificar a segurança, além de agilizar tarefas comuns, como provisionamento e geração de relatórios de contas de usuário.

Escopo/Gestão do Active Directory:

Estabelecer domínios: unidade básica de gerenciamento do AD é o domínio do Active Directory, um grupo de usuários relacionados, computadores, impressoras e outros objetos do AD armazenados em um único banco de dados do AD. Os domínios devem ser entidades bastante estáveis, portanto, configure-os cuidadosamente.

Monitorar a integridade do AD: Implementar procedimentos para provisionamento e desprovisionamento, que devem ser automatizados tanto quanto possível por meio de fluxos de trabalho baseados em aprovação. Identificação de contas inativas de usuários e computadores de forma a limpá-las antes de serem usadas indevidamente. Monitorar a integridade dos seus controladores de domínio e a replicação de dados entre eles em tempo real

Gerenciamento das Contas de serviço: Rastrear o que cada conta de serviço está executando. Identificar proativamente por qualquer atividade incomum ou injustificada, que pode ser um sinal de que a conta de serviço foi comprometida e está sendo usada indevidamente.

Garantir a continuidade dos negócios: Implementar processos confiáveis de backup e recuperação e da automação de tarefas repetitivas do AD.

Backup e recuperação: Implementar políticas de recuperação rápidas de qualquer incidente ou desastre no nível de objeto e atributo, nível de diretórios e nível de sistema operacional em toda forest.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 123 de 167 do arquivo recebido.

Automatizar tarefas do AD: Automatizar a carga de trabalho de TI, eliminando erros humanos e garantindo a conclusão oportuna de tarefas importantes, mas rotineiras.

- Criação, modificação e remoção da conta do usuário;
- Provisionamento e desativação de computadores;
- Implementação e patch de software;
- Inventário;
- Relatórios;
- Limpeza de diretório.

Avaliações regulares: Analisar regularmente o estado de seu ambiente de TI e procurar proativamente por problemas de segurança e conformidade em potencial.

Comparar periodicamente as configurações em seus endpoints do Windows, controladores de domínio e outros sistemas em relação a um bom estado conhecido, e remedie prontamente qualquer desvio involuntário ou alteração maliciosa.

Analisar regularmente a Diretiva de grupo, que é usada para aplicar configurações padrão entre seus usuários e computadores.

Obter uma visão sobre a integridade do Active Directory, diagnosticando problemas e riscos de forma proativa e receber atualizações contínuas das melhores práticas e orientações.

- Gerenciamento da integridade, saúde e replicação do AD;
- Gerenciamento e configuração de recursos com base no modelo organizacional;
- Validação de referências de objetos;
- Gerenciamento de recursos de rede;
- Grupos de Segurança;
- Grupos de distribuição;
- Gerenciamento de GPO´s;
- Pastas Compartilhadas;
- Grupos de usuários;
- Unidades organizacionais;
- Computadores;
- Impressoras;
- Suporte e sustentação em geral da ferramenta;

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 124 de 167 do arquivo recebido.

- Acompanhamento e melhoria contínua;
- Incluir como atividade plano de disaster e recovery do AD (Forest recovery)
- Realizar migração do active directory sempre mantendo na última versão.
- Realizar elevação do nível funcional sempre que necessário.
- Em caso de fusão ou aquisição de qualquer nova empresa do grupo SADA é escopo desse projeto realizar a unificação dos domínios.

Sustentação do Active Directory

- **Estabelecer domínios**: unidade básica de gerenciamento do AD é o domínio do Active Directory, um grupo de usuários relacionados, computadores, impressoras e outros objetos do AD armazenados em um único banco de dados do AD. Os domínios devem ser entidades bastante estáveis, portanto, configure-os cuidadosamente
- **Monitorar a integridade do AD:** Implementar procedimentos para provisionamento e desprovisionamento, que devem ser automatizados tanto quanto possível por meio de fluxos de trabalho baseados em aprovação. Identificação de contas inativas de usuários e computadores de forma a limpá-las antes de serem Grupo Sada indevidamente. Monitorar a integridade dos seus controladores de domínio e a replicação de dados entre eles em tempo real
- **Gerenciamento das Contas de serviço**: Rastrear o que cada conta de serviço está executando. Identificar proativamente por qualquer atividade incomum ou injustificada, que pode ser um sinal de que a conta de serviço foi comprometida e está sendo Grupo Sada indevidamente.
- **Garantir a continuidade dos negócios**: Implementar processos confiáveis de backup e recuperação e da automação de tarefas repetitivas do AD.
- **Backup e recuperação**: Implementar políticas de recuperação rápidas de qualquer incidente ou desastre no nível de objeto e atributo, nível de diretórios e nível de sistema operacional.
- **Automatizar tarefas do AD**: Automatizar a carga de trabalho de TI, eliminando erros humanos e garantindo a conclusão oportuna de tarefas importantes, mas rotineiras.
- Criação, modificação e remoção da conta do usuário;
- Provisionamento e desativação de computadores;
- Implementação e patch de software;
- Inventário;

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 125 de 167 do arquivo recebido.

- Relatórios;
- Limpeza de diretório;
- Gerenciamento da integridade, saúde e replicação do AD;
- Gerenciamento e configuração de recursos com base no modelo organizacional;
- Validação de referências de objetos;
- Gerenciamento de recursos de rede;
- Grupos de Segurança;
- Grupos de distribuição;
- Gerenciamento de GPO´s;
- Pastas Compartilhadas;
- Grupos de usuários;
- Unidades organizacionais;
- Computadores;
- Impressoras;
- Implantação lógica Floresta e Domínio;
- Gestão Unidades Organizacionais, higienização e movimentação de objetos (Computers e users);
- Reset de senhas;
- Gestão, criação e configuração de Objetos, Usuários, Grupos e OUs;
- Criação e configuração de DNS;
- Active Directory Sites and Services (Ajustes subnets);
- Gerenciamento e Manutenção do Banco de Dados do Active Directory;
- Monitoramento em tempo real da saúde dos Domain Controlller;
- Troubleshooting e resolução de falhas Domain Controller;
- Diretrizes sobre ambiente de Backup do Domain Controller;
- Implantar Melhores Práticas – FSMO;
- Configuração de GPOs;
- GPOs associadas a replicação do Active Directory (validar replicação em Servidores e Estações);
- Troubleshooting e resolução de Problemas com Replicação de GPOs;
- Desenvolver scripts, alinhado as necessidades do Grupo (NTP, Papel de parede, Wsus, mover objetos para Unidades corretas...);
- Planejamento para criar domínios filhos;

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 126 de 167 do arquivo recebido.

- Unificação de domínios para Grupo Sadatrans.local (Grupo Sadabio, sempre, fábrica, transzero, brazul, Grupo Sadacorp e deva);
- Apresentação, extração de relatórios gerenciais;
- Configuração e integração LDAP;
    - Sustentação de AD Connect;
    - Troubleshooting e resolução de falhas;

5. Segurança da Informação

Torre de Continuidade

Para garantir com eficácia que todos os serviços possam ser restaurados em tempo hábil, em caso de falha ou perda de dados, tanto no ambiente dos data centers, como no ambiente em nuvem, uma gestão de backup se faz necessária, tendo como objetivos principais:

- Garantir que o backup programado esteja sendo realizado na frequência adequada (completo, diferencial ou incremental);
- Garantir a integridade dos dados nas cópias de segurança;
- Garantir o correto armazenamento das cópias, seja em mídias físicas ou na nuvem;
- Realização de testes contínuos de verificação dos dados que são copiados e armazenados, identificando e corrigindo erros;
- Executar periodicamente, não menos que 2 vezes ao mês, testes de restore para garantir que os backups armazenados estejam válidos. Utilizar as lições aprendidas nestes testes como plano de melhoria para execução de novos backups;
- Geração de relatórios diários e da devida documentação, incluindo problemas e dados salvos;
- A empresa contratada terá a atribuição de estabelecer em conjunto com a SADA, uma relação de SLA de restore para todas as cópias do ambiente.
- A empresa contratada, deverá apoiar na revisão e elaboração um plano de backup a ser implementado, definindo um fluxo de atividades a serem realizadas;

Dentre elas estão:

- Quais dados serão copiados e armazenados? Qual é o seu nível de prioridade?

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 127 de 167 do arquivo recebido.

- Qual será a frequência de execução do backup?
- Quais equipamentos e tecnologias serão aplicados no processo?
- Quais serão as métricas para acompanhamento?
- Como serão realizados os testes de verificação?
- Quem serão os responsáveis pela gestão e pela execução do backup?
- Quais são o POR (Recovery Point Objective) e o RTO (Recovery Time Objective) adequados para a organização?

Sustentação e Suporte ao ambiente de Disaster Recovery

A empresa contratada deverá apoiar em parceria com o Grupo SADA e possíveis fornecedores no plano de recuperação de desastre elaborando conjuntos de ações documentadas para restauração de uma ou mais atividades essenciais ao negócio. Esse plano contemplará sistemas computacionais completos, incluindo a infraestrutura de TI, instalações, hardware, software e dados.

Deverá ser definido protocolos por cenários e procedimentos possíveis que devem ser aplicados em caso de falha ou inconsistência de funcionamento provocada por incêndios, inundações, falhas de hardware, software, vandalismo, sabotagem ou erro humano.

A empresa contratada também deverá apoiar na estratégia para planos mais complexos antecipando cenários de atendimento para manter a funcionalidade total de um ambiente, mesmo sob uma variedade de condições externas prejudiciais ou interferentes.

A contratada também é responsável pela gestão completa do processo de Disaster Recovery.

MDM (Mobile Device Management)

À medida que as organizações se movem para dar suporte a forças de trabalho híbridas e remotas, elas são desafiadas a gerenciar os diferentes dispositivos que acessam recursos da organização. Funcionários e alunos precisam colaborar, trabalhar de qualquer lugar e acessar e se conectar com segurança a esses recursos. Os

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 128 de 167 do arquivo recebido.

administradores precisam proteger os dados da organização, gerenciar o acesso do usuário final e dar suporte aos usuários de onde quer que trabalhem.

- O conjunto de ferramentas para gerenciar dispositivos, incluindo a capacidade de implantar e atualizar software, configurar configurações, impor políticas e monitorar com dados e relatórios;
- A capacidade de administrar dispositivos virtuais e físicos, incluindo administração remota;
- Manter uma rede de dispositivos que executam sistemas operacionais comuns, incluindo Windows, macOS, iOS/iPadOS e Android;
- Automatizar o gerenciamento e a implantação de políticas para aplicativos, recursos de dispositivo, segurança e conformidade;
- Otimizar recursos de dispositivo para uso comercial;
- MDM (Mobile Device Management) – Gerenciamento de dispositivos móveis
- MAM (Mobile Aplications Management) – Gerenciamento de aplicativos Móveis
- Fornecer um único ponto de gerenciamento para dispositivos, incluindo a capacidade de gerenciar dispositivos de um console central.

Correções de Vulnerabilidades

O gerenciamento de atualizações é o processo de controle da implantação e manutenção de lançamentos de software provisórios em ambientes de produção. Ele ajuda você a manter a eficiência operacional, superar vulnerabilidades de segurança e manter a estabilidade do seu ambiente de produção. Quando você não mantém na sua organização um nível conhecido de confiança dentro de seus sistemas operacionais e software de aplicativos, poderá ter uma série de vulnerabilidades de segurança que, se exploradas, podem levar a uma perda de receita e propriedade intelectual.

Escopo Técnico Esperado:

- Manter o ambiente do Grupo SADA devidamente atualizado com as últimas versões de software, sistema operacional, pacotes de aplicativos(O365), Linux, Windows, MAC, entre outros, de forma programada em janelas permitidas para o menor impacto nos ambientes, acordadas com o Grupo SADA.
- Implementar controle e monitoramento de patches atualizados, enviando reports a SADA a fim de evitar que softwares desatualizados abram brechas no seu ambiente para exploração de vulnerabilidades e possíveis ataques de hackers mal-intencionados.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 129 de 167 do arquivo recebido.

- Definir junto a Gerência de Segurança e Infraestrutura, quais atualizações devem ser instaladas, quando devem ser instaladas, para quais seguimentos e sistemas devem ser instalados, evitando assim, possíveis paradas em serviços e softwares essenciais para o Grupo SADA.
- Planejar e realizar atualizações programadas, a fim de minimizar o consumo de banda de internet e/ou na(s) rede(s) locais de sua organização, com a configuração de somente um ou alguns servidores sendo responsáveis por baixar os dados do Windows Update e distribui-los de forma local, em horários específicos, não concorrentes com a demanda diária de rede;
- A contratada será responsável pela apresentação de plano de implementação, rollback, riscos ao negócio e outros requisitos necessários para o processo de gestão de mudanças do Grupo SADA, bem como abertura de mudança, acompanhamento e fechamento;
- Realizar suporte operacional Rotineiro inclui as ações corretivas e preventivas que visam corrigir ou eliminar riscos, falhas ou ameaças, atualizar e compatibilizar versões de softwares, promovendo a aplicação das recomendações do fabricante, especialmente as relacionadas à segurança da Informação.

Ambiente de Homologação: Para uma melhor gestão das atualizações, pode-se manter um ambiente de homologação, com os principais softwares e recursos utilizados pela sua organização, aplicando assim as atualizações baixadas pelo WSUS somente neste ambiente para validar se nenhuma atualização irá gerar algum impacto, antes de aplicá-las no ambiente de produção.

Suporte especializado em Segurança e Compliance Microsoft Cloud

Espera-se que a empresa contratada possa executar as seguintes atividades técnicas de suporte às áreas de Segurança da Informação e área de Auditoria e Compliance do GRUPO SADA:

- Habilitar e configurar as ferramentas de compliance do Office365;
- Habilitar Office 365 Cloud App Security e configurar mediante melhores práticas;
- Apoio nas ações e implementações de Segurança da Informação no ambiente AZURE, sob demanda;

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 130 de 167 do arquivo recebido.

- Gerenciamento, sob demanda, de dispositivo móvel utilizando Microsoft Intune, já instalado no ambiente do Grupo GRUPO SADA;
- DLP (Data Loss Protection);
- Prevenção contra perda de dados no Exchange Online, SharePoint Online e OneDrive;
- ATP (Advanced Threat Protection) – Detecção e respostas a ameaças;
- Business, implementando melhores práticas;
- Implementar processo e aplicar configurações provendo a Prevenção contra perda de dados de comunicação para ambiente Office365;
- Estabelecer Políticas de alertas para o ambiente Office365 e AZURE, frente a eventos e incidentes de Segurança da Informação;
- Realizar sob demanda Auditorias do ambiente Office365 e AZURE;
- Garantir o funcionamento do processo já implementado de Criptografia de Mensagens do
- Office 365 básico (OME) e expandir sob demanda;
- Realizar o Gerenciamento de Acesso Privilegiado no ambiente do office365 e Azure
- Identificar ações permitidas sem autenticação no ambiente Office365 e Azure
- Gestão de acesso remoto nos ambientes Microsoft365 e AZURE
- Identificar riscos e apresentar plano de ação para tratamento nos ambientes Office365 e Azure;
- Atender demandas da área de Compliance, frente às necessidades de proteger informações de auditoria;
- Desenvolver ações de proteções de segurança nos ambientes Office365 e AZURE, por demanda;
- Analisar políticas e procedimentos de controle de acesso
- Apoiar e ou conduzir processos de reposta a incidentes mediante orientações do GRUPO SADA

Gerenciamento de Credenciais locais

A empresa contratada deverá realizar gestão e controle sobre senhas de administradores locais, integrando o gerenciamento delas com o Active Directory, gerando um "cofre de senha" para usuários locais.

Espera-se minimamente as seguintes atividades:

- Instalação de ferramenta;
- Extensão do Schema;

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 131 de 167 do arquivo recebido.

- Configuração da Ferramenta;
- Deploy para 100% das estações de trabalho;
- O núcleo da solução será o GPO Client Side Extension (CSE) que executa as seguintes tarefas durante a atualização do GPO:
- Verificar se a senha da conta de administrador local expirou ou não e então gera a nova senha quando a senha antiga expirou ou é necessária para ser alterada antes da expiração;
- Alterar a senha da conta do administrador e relatar a senha para senha do Active Directory, armazenando-a em um atributo confidencial com uma conta de computador em AD;
- Relatar o próximo tempo de expiração para o Active Directory, armazenando-o em atributo confidencial com conta de computador em AD;
- A senha pode ser lida a partir de AD pelos usuários que estão autorizados a fazê-lo;
- A senha pode ser forçada a ser alterada por usuários elegíveis;
- Senha aleatória diferente em cada computador;
- Sustentação e Suporte a ferramenta implementada;
- O computador gerencia sua própria senha, armazenada no AD;
- Estabelecer Controle de políticas de grupo e políticas de senhas;
- Apresentar Documento Técnico Final.

Gerenciamento de delegação de Credenciais

Espera-se que a empresa contratada realize minimamente as seguintes atividades:

- Instalar o Windows Management Framework;
- Habilitar a Comunicação Remota do PowerShell;
- Habilitar o módulo do PowerShell e o registro em log de bloco de script;
- Determinar quais comandos permitir;
- Criar um arquivo de capacidade de função;
- Definir quais cmdlets e funções do PowerShell serão permitidos;
- Definir quais comandos externos e scripts do PowerShell serão permitidos;
- Definir quais provedores terão acesso ao PowerShell;
- Criar funções personalizadas;
- Criar ACL do Ponto de Extremidade do WinRM;
- Criar Funções de privilégio mínimo;

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 132 de 167 do arquivo recebido.

- Criação de Relatórios;
- Validar os direitos efetivos de um usuário específico;
- Habilitar Logs de eventos do PowerShell;
- Habilitar Logs de eventos do aplicativo;
- Habilitar Transcrições de sessão;
- Apresentar Documento Técnico Final.

Implantação de Painéis de Segurança no BI

A empresa contratada deverá criar uma estrutura integrada de dados, com objetivo de consolidar informações e logs de sistemas para análise em tempo real de riscos à segurança e compliance, como ataques, falhas, tentativas de invasão, entre outros. Para esta atividade, espera-se que o ambiente de Power BI possa ser utilizado e as definições sejam alinhadas com o cliente.

Minimamente, espera-se a criação de 10 dashboards com temas a serem definidos junto ao Grupo Sada.

Benefícios: Criação de Dashbord, criação de ETLs, Criação de relatórios, Integração com soluções para geração de relatórios, Criação de painéis de análise.

6. Gerenciamento de Serviços de TI

O Suporte Operacional Rotineiro no Gerenciamento de Eventos inclui o tratamento dos eventos gerados pelas ferramentas de monitoramento (pós-implantação) com os quais serão enviados diretamente à ferramenta de abertura de chamados ou central de atendimento, onde deverão ser filtrados e tratados de acordo com o nível de severidade identificado. Todos os eventos tratados deverão ser registrados no sistema de gestão do Grupo SADA (ITSM).

Serviços de sustentação e suporte operacional que visam antecipar possíveis disfunções, evitar incidentes ou dar resposta imediata à interrupção de serviços relativos aos ambientes do datacenter, que permitem atuar na detecção e notificação de falhas em tempo real, prevenindo e antecipando ocorrências mediante análises preditivas. Estas demandas poderão ser direcionadas pela equipe de monitoramento após análise e filtragem dos eventos produzidos pelas ferramentas de monitoramento a serem instaladas.

Serviços de monitoramento preventivo executados de forma hibrida (remoto e presencial) no datacenter e unidades do Grupo SADA. Suporte técnico e operacional classificado como rotineiro, de manutenção emergencial, os quais incluem todas

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 133 de 167 do arquivo recebido.

as ações de operação, manutenções corretivas e preventivas, recuperação de desastres ou fal has nos ambientes operacionais VMWare, Linux e Microsoft, independente do recurso (infraestrutura, sistemas e produtos), de forma a garantir alta disponibilidade das aplicações em operação, acessadas pelos usuários do **Grupo SADA** a partir das unidades operacionais e unidade corporativa.

Realizar atividades de suporte técnico, também de caráter rotineiro, às ações de mudanças e liberação de infraestrutura e aplicações, de suporte especializado no Gerenciamento de Mudança, bem como para aplicações de patch e atualização de versionamento das ferramentas em operação.

Suporte Operacional Rotineiro ao Processo de Liberação de aplicações inclui o tratamento às ações técnicas necessárias para publicações de aplicações web nos ambientes de produção e homologação, incluindo, no mínimo, as seguintes ações abaixo indicadas, podendo ser fornecido na modalidade remota ou local, conforme ocaso.

a. realização de backup do ambiente atual;
b. ações sobre serviços dos servidores envolvidos;
c. cópia do novo ambiente e publicação nos servidores;
d. compilação de objetos em bancos de dados;
e. testes previstos de operação;
f. execução do plano de retorno.

As Requisições de Mudanças poderão ser planejadas, emergenciais ou rotineiras, dentro das seguintes condições:

Planejadas: aprovadas e agendadas pela Gerência de infraestrutura e Segurança da Informação do Grupo SADA;

Emergenciais: requerem atuação imediata para solução de necessidades urgentes do ambiente de infraestrutura do **Grupo SADA**;

Rotineiras: possuem templates aprovados, não necessitando, desta forma, de aprovação prévia da área técnica ou gerência de Infraestrutura do **Grupo SADA**.

Sustentação ferramenta de CMDB vigente

- As soluções são compatíveis com práticas de diversos processos da ITIL.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 134 de 167 do arquivo recebido.

- Utilização de sistema de gestão da configuração;
- Utilização de solução para o gerenciamento de itens de configuração e ativos de serviços;
- Monitoramento e correção de configurações em tempo real, de maneira controlada;

Service Desk Nível 2 e 3

O Grupo SADA possui o suporte N1, sendo que a empresa contratada será responsável pelo suporte N2 e N3 relacionados aos serviços tratados nessa RFP.

A empresa contratada deverá utilizar ou integrar as informações do service desk do Grupo SADA (ferramenta de gestão de tickets vigente) para melhor gestão e atendimento dos chamados.

Suporte Técnico especializado (Atendimentos N2 e N3) .

A Empresa contratada poderá acessar o sistema e ambiente do Grupo SADA, por acesso remoto, para análise de problemas referente a incidentes. A equipe de suporte da empresa contratada apenas acessará aqueles sistemas autorizados expressamente pela Gestão de TI do Grupo SADA. A empresa contratada poderá fornecer ao Grupo SADA software para auxiliá-lo com o diagnóstico e/ou com a solução dos problemas.

Acordo de Nível de Serviço (SLA) - Service Desk Nível 2 e 3

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

Suporte VIP 25/Compliance

A empresa contratada deverá fornecer suporte especializado por equipe com domínio de tecnologias e software do ambiente do público VIP, com iniciativa para solução de problemas, conhecimento de rotinas, controles e procedimentos que

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 135 de 167 do arquivo recebido.

envolvam **sigilo** e **confiabilidade**, além de estar ciente com as normas, estrutura e atribuições das diferentes unidades e camadas executivas do Grupo SADA.

Suporte ao público restrito de Executivos da Presidência, Diretoria, Auditoria e Compliance.

Atendimento Exclusivo Prioritário:

- Prover suporte técnico garantindo alta disponibilidade e performance dos equipamentos e softwares utilizados pelos usuários VIPs e, quando necessário, orientar e treinar os usuários quanto à utilização básica;
- Tratar as solicitações de serviço de forma rápida e eficiente, garantindo a satisfação do Grupo VIP;
- Atender pronta e corretamente às solicitações do Grupo VIP, registrando, ***se necessário***, e solucionando conforme procedimentos técnicos.

Acordo de Nível de Serviço (SLA) - *Suporte VIP 25/Compliance*

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

*Observação: As solicitações para atendimento ao público VIP e Compliance deverão ser realizadas de forma imediata para esclarecimento da demanda, contudo, a solução/intervenção seguirá o Acordo de Nível de Serviço - SLA supracitado.

Inventariado de Software e Hardware

A empresa contratada deverá implantar uma solução de inventário de software e hardware para ambientes internos e nuvem, sejam eles Windows, Linux, Mac OS, desktops, servidores, datacenters, dispositivos móveis e nuvem.

Esta solução deve ser integrada a ferramenta de CMDB vigente de forma automática.

A solução deverá ter, minimamente, as seguintes características:

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 136 de 167 do arquivo recebido.

- Ser multiplataforma e fornecer visibilidade total do uso e direitos do licenciamento para a GRUPO SADA acompanhar e programar os gastos com licença de software, monitorar o uso dos ativos implementados e identificar oportunidades para reduzir os custos com licenciamento e suporte;
- Reconhecer com precisão quais softwares estão em uso na rede e na nuvem, conciliando estes dados de forma dinâmica com o licenciamento adquirido pelo GRUPO SADA;
- Disponibilizar Dashboards que permitam personalizar o acesso a diferentes usuários autorizados da organização, permitindo uma auditoria mais eficiente;
- Fornecer uma visão consolidada de todos os ativos na rede e permitir à equipe utilizar uma interface para gerenciar diversos fornecedores de software, tipos de dispositivos e localizações;
- Permitir que os dados de auditoria possam ser importados de mais de uma fonte de inventário para cobrir uma gama completa de plataformas de computação empresarial (Windows, OSX, Linux, Unix);
- Identificar instalações de software não utilizadas, permitindo facilmente desinstalar e reaproveitar licenças;
- Permitir que cópias de contratos possam ser carregadas e armazenadas na ferramenta junto com termos de acordo e informações sobre as compras de licença;
- Deverá apontar risco de Compliance entre estoque de licenças x uso;
- Deverá possuir formas de categorizar softwares por perfis tipo: empresas, unidades organizacionais e departamentos.

Microsoft Advisory Services

A empresa contratada deverá analisar o licenciamento, implantações, configurações e a telemetria de uso dos serviços Microsoft do GRUPO SADA e oferecer recomendações personalizadas permitindo que o GRUPO SADA acelere o valor obtido com seus investimentos em licenciamento e responda rapidamente às mudanças nas condições de negócios.

A empresa contratada ajudará o GRUPO SADA a economizar tempo com otimizações do ambiente interno e da nuvem, otimizar os seus recursos, garantir a confiabilidade, segurança, excelência operacional, desempenho e custo Microsoft.

O serviço de recomendação inclui ações sugeridas que podem ser tomadas imediatamente. O trabalho tornará a otimização em escala mais rápida e fácil, permitindo que as recomendações possam ser para vários recursos simultaneamente. As recomendações serão priorizadas de acordo com a equipe interna do GRUPO SADA.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 137 de 167 do arquivo recebido.

A empresa contratada deverá implantar Dashboards trazendo o gerenciamento completo do licenciamento Microsoft do GRUPO SADA.

Os relatórios deverão garantir um controle operacional mais profundo e dar visibilidade do ambiente Microsoft, fornecendo uma visão personalizada sobre uso, adoção, licenças, assinaturas, bem como segurança para evitar riscos e otimizar seu ambiente.

A empresa contratada será responsabilizada contratualmente e financeiramente (mediante a um % de multa) caso seja identificado a realização de sugestões que tragam custos excedentes com licenciamentos e/ou serviços indevidos.

Sustentação Service Delivery Manager (Monitoramento)

Fornecimento de Gestão, Operação e Suporte de todo o ambiente, contemplando o acompanhamento dos incidentes, chamados e crises do ambiente de TI, com ativos e contratos da própria Contratante. Essa operação acontecerá em regime 24x7x365. O serviço será prestado pelos profissionais da Contratada em ambiente remoto através de uma conexão segura com o Contratante.

A seguir detalhamos outras atribuições e atividades que serão entregues pelo SDM:

- O Service Delivery Manager deve ser o principal interlocutor operacional do contrato, com a função de Gestor dos Serviços contratados, sendo encarregado de interiorizar a solicitações especiais e reclamações. O SDM responsável por interagir junto as áreas de Operação da SADA TRANSPORTES E ARMAZENAGENS e a contratada, elaborar planos de ação e acompanhar o processo fim a fim, garantindo a satisfação do cliente.
- Monitorar o ambiente TI no que tange a Servidores Físicos e Virtuais, Sistemas Operacionais, Banco de dados, Equipamentos de redes e Links;
- Fornece monitoramento e diagnóstico de primeira linha de forma flexível e econômica, reduzindo o custo total de propriedade com o uso de hardware existente, configurações e ambientes heterogêneos;
- Ajuda a garantir a disponibilidade dos serviços essenciais para os negócios, por meio de monitoramento e diagnóstico profundo de desempenho;
- Fornece uma visão abrangente de data centers e de nuvens públicas e privadas;

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 138 de 167 do arquivo recebido.

- Monitoramento em profundidade, diagnósticos e relatórios para ambientes heterogêneos (servidores Windows, Linux e Unix);
- Monitoramento de aplicações .Net e JEE através da tecnologia adquirida da AVI Code;
- Monitoramento dos dispositivos de rede;
- Visão abrangente e completa de toda a infraestrutura de TI;
- Relatórios e análises de eventos em de rede, desempenho de servidores e aplicações;
- Facilitação de diagnóstico de problemas de desempenho e prevenção de incidentes.
- Identificação e diagnóstico preciso dos eventos e erros de ambiente;
- Gerenciamento unificado e integrado de ambientes físicos, virtuais e nuvem;
- Entrega de Dashboards com ativos monitorados para que a SADA tenha a visibilidade sobre os indicadores de saúde do ambiente;

• Entrega de Ferramenta de Monitoramento com visibilidade de leitura para execução dos serviços;

• Registro de todos os Alertas e incidentes na ferramenta de ITSM vigente no Grupo SADA e direcionamento de alertas e incidentes para as torres do Grupo SADA

• Execução reuniões semanais entre fornecedor e SADA, para validar possíveis ajustes e melhorias no processo de monitoramento;

• Apresentação de relatórios de KPIs mensalmente;

• Proposição de um Plano de Transição de atividades atual modelo de prestação de serviços para o modelo da contratado;

Detalhamento Monitoramento

O detalhamento da Monitoração dos Itens de Configuração, tendo como os principais elementos a seguir:

- Infraestrutura de Servidores Físicos e Virtuais;
- Infraestrutura de Storages;
- Infraestrutura de Backup;
- Equipamentos de redes;
- Switches;
- Balanceadores;
- Infraestrutura Cloud;
- Sistemas Operacionais (Windows, Linux e Virtualizadores);

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 139 de 167 do arquivo recebido.

- Camadas de Banco de Dados;
- Links;
- Citrix;

Obs.[1]: Diante da evolução e melhoria continua do ambiente tecnológico do Grupo SADA, é esperado que tenhamos itens além dos descritos para monitoração e esta possibilidade deve ser suprida pela contratada.

Obs. [2]: Não haverá limite de quantitativo de ativos (Ic's) monitorados no ambiente.

Monitoramento do Datacenter

De forma a assegurar a disponibilidade operacional dos serviços críticos de TIC instalados no Datacenter e demais ambientes, também serão solicitados à empresa Contratada serviços rotineiros de monitoramento preventivo, com frequência e horários de trabalho. O objetivo dessa atividade, decorrente de OS, será a execução de check-list operacional de diversos itens compreendendo o ambiente físico do Datacenter (climatização, energização e demais recursos instalados no local como servidores, storage de dados, Switch Core, etc.), bem como das salas de distribuição de redes (switches e no-breaks), salas de telecom (switches, routers, etc), PABX.

Durante a etapa de check-list presencial, quando necessário, os técnicos da Empresa Contratada deverão abrir e acompanhar os chamados relacionados à alimentação elétrica, cabeamento estruturado e demais elementos referentes à infraestrutura física e lógica dos recursos instalados nesses ambientes.

O monitoramento preventivo visa antecipar possíveis disfunções, evitar incidentes ou dar resposta imediata à interrupção de serviços relativos aos ambientes de infraestrutura de TIC.

Ferramentas de Monitoramento:

- A contratada tem como obrigação a implantação de projetos de ferramenta de monitoramento (Zabbix, Grafana ou similar), bem como sua sustentação e fornecimento de melhoria contínua das ferramentas;

Os ambientes a serem monitorados, estão instalados no datacenter corporativo do Grupo SADA localizado na Unidades do Grupo SADA;

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 140 de 167 do arquivo recebido.

7. Recurso Viajante

A empresa contratada deverá disponibilizar profissionais para percorrer presencialmente todas as localidades do GRUPO SADA afim de realizar verificação de todos os ativos, necessidades de melhorias na infraestrutura local e/ou recomendações de investimentos para melhoria de processos e serviços.

Revisão in Loco Filiais:

- Levantamento dos ativos;
- Atividades consultivas para melhoria de performance;
- Indicações de investimentos ou mudanças que garantam a disponibilidade dos serviços;
- Apoio para definição de processos;
- Levantamento das necessidades de infraestrutura nas localidades.

8. Integração e comunicação entre fornecedores de forma geral

O Grupo SADA manterá prepostos responsáveis pelos Contratos atuais dos fornecedores de Firewall, Telecom, Storage, entre outros, nos quais serão responsáveis por garantir o gerenciamento entre a equipe da empresa contratada, objetivando manter comunicação direta e de qualidade, tendo esse Preposto obrigatoriedade de garantir uma boa condução dos serviços no qual as atividades sejam conflitantes ou complementares junto a empresa contratada.

Não serão toleradas falhas, indisposições ou indisciplinas entre fornecedores, equipe própria do Grupo SADA e futura empresa contratada.

Caberá ao Preposto coordenar o trabalho de documentação do processo e do parque gerenciado pela empresa contratada, apresentando os relatórios de atividades, riscos, problemas, chamados e status de projetos.

Caberá ao Preposto organizar reuniões e acompanhamento presencial sempre que solicitado pelo Grupo SADA, assim como, equipe necessária quando forem convocados.

9. Gestão Contratual

- A contratada será responsável pela elaboração de Book Mensal e apresentação dos indicadores da operação;

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 141 de 167 do arquivo recebido.

- A equipe SADA poderá realizar acionamento dos plantonistas e gestores contratada, em casos críticos;
- A contratada deve criar e mensurar de indicadores da área (KPI's);
- A contratada deverá realizar uma vez ao mês uma apresentação executiva com olhar estratégico;
- A contratada deverá apresentar o crescimento exponencial dos recursos, captura.
- A contratada deverá apresentar relatório dos ativos que possuem maior pontuação de alertas, para que time SADA possa atuar na correção.
- A contratada deverá entregar o catálogo de serviço descrevendo todos os itens de atendimento a chamados, sua categoria, descrição e severidade, que posteriormente será apresentado ao time operacional SADA;
- A contratada deverá executar reuniões de controle semanais entre torres SADA e contratada, para melhorias contínuas;
- A contratada deverá garantir a qualidade e melhoria contínua dos serviços contratada;
- Caberá ainda á contratada a garantir a comunicação e reports:
- A contratada deverá garantir pelo menos 1 reunião semanal para cadência dos itens prioritários e andamento de atividades;
- A contratada deverá participar de todas as reuniões de auditoria para comprovação técnica, quando necessário.

10.Atividades Técnicas Esperadas

- Suporte de nível especializado para soluções incluindo suporte ao tratamento de incidentes e problemas graves;
- Suporte a soluções em plataforma de nuvem Microsoft Azure para serviços Iaas, Paas, Saas;
- Implementar requisitos de segurança complexos em soluções Microsoft;
- Implementar integrações complexas em soluções Microsoft;
- Construir soluções de nível de complexidade intermediário com Microsoft Power plataforma;
- Gerenciar e criar processos automatizados de complexidade alta com Power Automate;
- Criar aplicativos de complexidade alta com o Power apps;
- Realizar configurações e análises de complexidade alta com o Power BI;

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 142 de 167 do arquivo recebido.

- Implementar integrações de complexidade alta do Power apps com outros aplicativos e serviços;
- Sustentar soluções de complexidade alta utilizando o SharePoint;
- Sustentar soluções complexas de produtividade utilizando recursos da plataforma Microsoft;
- Apoiar migrações de complexidade elevada de produtos e ou serviços das plataformas Microsoft;
- Produzir análises, recomendações e relatórios técnicos de complexidade elevada.
- Prestar suporte de nível especializado em soluções Microsoft para infraestrutura e/ou computação em nuvem;
- Prestar suporte de nível especializado em soluções Microsoft para a infraestrutura e computação em nuvem;

Perfil	Requisitos Padrão	Requisitos Alternativo
Nível Especialista, sênior e pleno (Analista/Especialista de infraestrutura de Cloud, Analista de Infraestrutura , Analista/Especialista de Desenvolvimento , Analista/Especialista de Redes Especialista em desenvolvimento e/ou soluções Microsoft Full Stack	Graduação completa em curso de nível superior na área de tecnologia da informação ou em área correlata à de atuação do perfil	Experiência profissional de no mínimo 4 anos ou mais em atividades de desenvolvimento e ou administração e outro suporte em soluções Microsoft
Nível Técnico (Técnico em desenvolvimento e/ou sustentação de soluções Microsoft Full Stack - nível técnico)	Graduação completa em curso de nível superior na área de tecnologia da informação ou em área correlata à de atuação do perfil	Experiência profissional de no mínimo 3 anos em atividades de desenvolvimento e ou administração e outro suporte em soluções Microsoft

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 143 de 167 do arquivo recebido.

11.Sustentação das soluções implementadas

A empresa contratada deverá realizar a sustentação das soluções implementadas e estabelecer um atendimento proativo e reativo as ferramentas e processos implementados e deve ser pontualmente incrementado à medida em que as ferramentas e processos sejam instalados no ambiente. A demanda ou solicitação deverá ser realizada através de abertura de chamado pelo Grupo SADA, descrevendo a atividade ou suporte necessário, que serão atendidas por profissionais qualificados para o exercício de atividades compatíveis com os tipos de servidores ou dispositivos na rede, levando sempre em consideração as características e limitações dos produtos suportados. A contratada e o Grupo SADA negociarão em conjunto A equipe de Especialistas da empresa contratada deverá realizar o atendimento de suporte reativo 24x7 e suporte consultivo e proativo na escala 8x5.

12.Recursos humanos da empresa contratada e atribuições

A Empresa Contratada deverá compor equipes de estrutura compatível, tanto em número quanto em qualificação, ajustadas à demanda dos serviços, constantes neste processo ou que venham a ser acordados no futuro. A Empresa Contratada é livre para a alocação de mais profissionais para composição das equipes, a seu critério, visto que ela será cobrada contratualmente, pelo nível mínimo de serviço.

Os profissionais destacados para a função de Técnicos de Monitoramento e Telecom deverão atuar sob o regime de dedicação exclusiva, não sendo permitido o compartilhamento destes técnicos com outros contratos da Empresa Contratada.

O profissional destacado para a função de Supervisor de Operação e Suporte Avançado deverá atuar sob o regime de dedicação exclusiva, não sendo permitido o compartilhamento deste técnico com outros contratos da Empresa Contratada.

Os profissionais destacados para a execução das atividades de Operação, deverão atuar sob o regime de dedicação exclusiva, não sendo permitido o compartilhamento destes técnicos com outros contratos da Empresa Contratada.

O local de atuação dessa equipe deverá respeitar necessidades específicas dos serviços que compõem Operação, cabendo a sua distribuição e alocação ser ajustada em comum acordo com o Grupo SADA de forma a prover agilidade nos trabalhos e facilidade na sua gestão.

Os profissionais destacados para a execução das atividades de Suporte Avançado para tecnologias e produtos Microsoft, AWS, VMWARE, PCA, CITRIX, deverão atuar sob

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 144 de 167 do arquivo recebido.

o regime de dedicação exclusiva, não sendo permitido o compartilhamento destes técnicos com outros contratos da Empresa Contratada.

Os profissionais destacados para a execução das atividades de Suporte Avançado para Telecom e Redes, deverão atuar sob o regime de dedicação exclusiva, não sendo permitido o compartilhamento destes técnicos com outros contratos da Empresa Contratada.

Para os demais profissionais, não será exigido o regime de exclusividade com o GRUPO SADA, podendo estes serem compartilhados com outros contratos da empresa.

Todos os funcionários para prestação dos serviços deverão, obrigatoriamente, pertencer ao quadro de empregados da Empresa Contratada, sob o regime da Consolidação das Leis do Trabalho, CLT, ou mediante contrato regido pela legislação civil comum.

Para o início da operação dos serviços, após o período de implantação, todos os técnicos mencionados deverão estar devidamente treinados e capacitados para desenvolvimento das atividades de monitoramento e operação dos recursos de tecnologia empregados.

Esta capacitação dos técnicos da Empresa Contratada abrange também o domínio acerca da Política de Segurança da Informação do GRUPO SADA, que será apresentada quando da assinatura do futuro contrato, ocasião em que também será exigida da Empresa Contratada a comprovação do Acordo de Confidencialidade firmado entre a empresa e seus profissionais designados para a prestação dos serviços.

De acordo com a função desempenhada nas equipes será exigida, ao menos, a seguinte formação acadêmica, bem como as certificações, conhecimentos e experiências adquiridas descritas a seguir:

1 - Técnicos de monitoramento: será obrigatório no mínimo curso superior na área de TI (ou em andamento).

2- Supervisor de Operação e Suporte Avançado: será obrigatória a formação superior completa em TI ou área afim e Certificações e definição das equipes técnicas, além de possuir experiência mínima de 2 (dois) anos na função. Será desejável também especialização em COBIT Foundation e conhecimentos nas

normas ISO 20000 e ISO 27000.

3- Técnicos de suporte operacional para atendimento das demandas provenientes das tecnologias Citrix, VMWare, Cisco, Microsoft: será obrigatória a formação superior completa na área de TI, com certificações nas tecnologias em que atuarão durante a execução do contrato, bem como a experiência mínima de 1 (um) ano atuando na tecnologia e área de atuação.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 145 de 167 do arquivo recebido.

Todos os profissionais indicados acima, além dos conhecimentos, certificações e experiências nas áreas de atuação, deverão estarem habilitados na administração e utilização do Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços, software denominado System Center, do fabricante Microsoft, em operação na parceira que presta serviços de suporte técnico aos recursos de TIC da SADA, na modalidade de Central de Serviços.

A empresa contratada deverá apresentar durante a fase de implantação dos serviços e quando requerido pelo Grupo SADA, para análise a aprovação da SADA, os currículos dos técnicos que irão compor as equipes de monitoramento e atendimento operacional, bem como a documentação comprobatória do vínculo empregatício mantido com a empresa, inclusive quando ocorrer a introdução de novos técnicos em suas equipes.

Exclusivamente no tocante à documentação comprobatória das certificações e conhecimentos adquiridos dos técnicos que irão compor as equipes de monitoramento e atendimento operacional, a Contratada terá o prazo de até 180 dias, a contar da data de assinatura do contrato, para apresentar o material para análise e aprovação da SADA. Nesta condição deverá apresentar juntamente com sua proposta técnica documento de emissão própria, em papel timbrado, asseverando que a empresa atenderá plenamente aos requisitos de certificação solicitados, sob pena ficar caracterizada a inadimplência do instrumento contratual firmado com o Grupo SADA.

Os profissionais da empresa contratada serão periodicamente avaliados pela SADA quanto a sua competência técnica para prestação dos atendimentos, segundo as características dos serviços. Se ficar constatada a inabilitação destes profissionais no desempenho das atribuições, a qualquer momento, a Contratada será acionada pelo Grupo SADA para promover a sua substituição.

Os profissionais da empresa contratada serão periodicamente avaliados pela SADA quanto a sua competência técnica para prestação dos atendimentos, segundo as características dos serviços. Se ficar constatada a inabilitação destes profissionais no desempenho das atribuições, a qualquer momento, a Contratada será acionada pelo Grupo SADA para promover a sua substituição.

Estrutura do Grupo SADA

Para as avaliações da proponente, a seguinte estrutura deve ser considerada:

- Servidores Windows: 169;
- Servidores Linux: 120;
- Estações de trabalhos: 3000;

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 146 de 167 do arquivo recebido.

- Localidades: 70;
- Domínio: 05;
- Virtualizadores OVM e Vmware;
- Nuvem Azure, Google, AWS e Oracle;
- Licenciamento Office365.
- Citrix
- Redes/Telecom

3 SOBRE O GRUPO SADA

Para contar a história do nosso grupo empresarial precisamos voltar ao Brasil dos anos 70, quando um jovem visionário desembarcava da Europa trazendo objetivos bem audaciosos. Ali, iniciava a trajetória do GRUPO SADA, com a implantação de uma pequena transportadora na região metropolitana de Belo Horizonte.

Fundada em 4 de agosto de 1976, na cidade de Contagem, em Minas Gerais, o Grupo SADA Transportes e Armazéns S/A é criada, a partir da necessidade de atender as demandas de armazenagem e distribuição automobilística no país.

Sete anos depois, em 1983, a empresa é transferida para Betim em um terreno de cerca de 31 mil metros quadrados, 23 vezes menor que a área ocupada pela empresa atualmente.

Hoje, as empresas do Grupo SADA estão presentes em mais de 50 cidades do Brasil e 2 países da América Latina. E, para fazer tantos negócios acontecerem, o Grupo SADA conta atualmente com o trabalho de mais de 7 mil associados. As sedes em Betim (MG) e em São Bernardo do Campo (SP) atendem à necessidade de clientes e das mais de 35 empresas do grupo.



CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 147 de 167 do arquivo recebido.

TRADIÇÃO EM CRESCER

Apesar das dificuldades políticas e econômicas da época, a empresa estabeleceu uma tradição em crescer, valorizando o trabalho em equipe e as habilidades individuais dos colaboradores em um ambiente onde todos se sentem orgulhosos de construir uma história de solidez e grandes conquistas.

Em meados dos anos 80, nossa matriz italiana desistiu do negócio e eu tinha duas opções: me reinventaria por aqui ou voltaria frustrado para a Itália. Mas desistir não faz parte do meu jeito de ser…

Enfrentamos a reta final da ditadura militar, vencemos planos econômicos mirabolantes, recessões, hiperinflação, crises e mais crises. Foi assim que o GRUPO SADA cresceu. E se transformou em um grupo! Relembra [redacted].

BEM VINDO AO GRUPO SADA!

VISITE NOSSO SITE: www.sada.com.br

4 CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

Não será admitida nesta concorrência a participação de empresas:

- Em situação de insolvência, em recuperação judicial ou extrajudicial ou em processo de falência;
- Que estejam com o direito de licitar e contratar com a Administração Pública suspenso, ou que por estas tenham sido declaradas inidôneas;
- A participação neste certame implica aceitação de todas as condições estabelecidas neste documento convocatório.
- Os proponentes arcarão com todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de suas propostas.
- O proponente será formalmente responsável pelas propostas efetuadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiros os termos nelas constantes, inclusive os atos praticados direta ou indiretamente por seu representante.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 148 de 167 do arquivo recebido.

5 PROPOSTA

O Proponente deverá encaminhar proposta de preços com a descrição do objeto e o preço apresentando o valor unitário ou global do item de acordo com o, observando ainda:

- Nome, número do CNPJ, endereço completo, telefone, dado bancário completo, endereço eletrônico (e-mail) da empresa proponente, e, o nome do representante legal que assinará o contrato;
- Prazo de validade não inferior a 120 (cento e vinte) dias, a contar da data da entrega das mesmas;
- Apresentação do preço numericamente e em moeda corrente do país (Brasil - BRL), com duas casas decimais;
- As propostas de Preço não poderão impor condições ou opções, somente sendo admitidas propostas que ofertem preço do objeto deste certame;
- Declaração de que no preço proposto estarão incluídos todos os impostos, encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, despesas financeiras, operacionais e administrativas, lucros e quaisquer outras despesas referentes ao serviço que será prestado;
- As empresas deverão apresentar - Referência para composição de preços e custos deste instrumento;
- Não serão aceitas ofertas de objeto com especificações diferentes do tratado no bem como no formato padrão disponibilizado, sendo vedada qualquer alteração no documento.

6 CRITÉRIO DE JULGAMENTO

Melhor Técnica: O critério de seleção da proposta tem por base fatores de ordem técnica.

7 ENTREGA DA PROPOSTA

PROPOSTA TÉCNICA:

A Proposta Técnica deve ser entregue até o dia **24/02/2023, às 18:00 horas (horário de Brasília),** através do e-mail [redacted] e rfpservicosmicrosoft@sada.com.br.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 149 de 167 do arquivo recebido.

A Proposta Técnica não deve contemplar valores, sob pena de desclassificação do proponente. As dúvidas técnicas deverão ser esclarecidas preferencialmente nos primeiros dias após o convite para participação da RFP.

PROPOSTA COMERCIAL:

A Proposta Comercial deve ser entregue até o dia 27/01/2023, às 17:18 horas (horário de Brasília), no endereço SADA Transportes e Armazenagens LTDA | Rua Gustaf Dalen - N. 151, BETIM (MG) - CEP 32669-174, via envelope lacrado aos cuidados de [redacted] – Analista Suprimentos Sênior.

A proposta deverá seguir conforme escopo tecnico, sendo obrigatório indicação dos custos abertos.

Validade da proposta inicial, deverá ser de no mínimo 90 dias.

Qualquer proposta comercial encaminhada fora do indicado acima, será desclassificada.

A abertura de preços entre concorrentes ou à comissão técnica responsável por este certame do GRUPO SADA, ensejará na desclassificação imediata do proponente.

8 APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

Será definida uma data, após recebimento das propostas técnicas, para apresentação técnica da solução a ser fornecida.

9 ESCLARECIMENTOS E SUGESTÕES

Os participantes terão 10 (dez) dias uteis para realizarem os esclarecimentos ou sugestões que se fizerem necessárias, estes, no período de 10/01/2023 a 23/01/2023, até as 17:18 horas (horário de Brasília), exclusivamente, através do e-mail: [redacted] e rfpservicosmicrosoft@sada.com.br.

As questões serão analisadas pela comissão técnica do GRUPO SADA e respondidas através do mesmo e-mail, até o dia **24/01/2023** a todos os fornecedores que participam da RFP, garantindo a transparência do processo e simetria da informação.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 150 de 167 do arquivo recebido.

10 CONTEÚDO DA PROPOSTA

A proposta a ser enviada pelo fornecedor deve conter as seções abaixo na seguinte sequência:

Seq.	Tópico	Conteúdo esperado
1	Sobre a Empresa	Breve descrição da empresa, não exceder uma página
2	Infraestrutura necessária	Detalhar toda infraestrutura como equipamentos, licenciamento e qualquer recurso adicional necessário para desenvolver o produto
3	Metodologia de Gerenciamento de Projetos	Metodologia de Projetos e ferramentas para gerenciar o projeto
4	Escopo	Qualquer informação que julgar relevante sobre Escopo contemplado
5	Premissas e Riscos	Definir premissas que serão necessárias para a execução do projeto, bem como mapear os riscos
6	Estratégia de entrega	Detalhar a estratégia de como será entregue o produto
7	Cronograma	Detalhar o cronograma do projeto com suas atividades e duração, preferencialmente em formato MPP
8	Lista de recursos / horas de alocação	Detalhar os recursos necessários para o projeto Indicar na proposta comercial valor detalhado dos custos
9	Fluxo de Caixa*, com % de desembolso numa visão de linha do tempo ***valores não deverão ser divulgados na proposta técnica**	Detalhar a forma de pagamento desejada mediante as entregas esperadas pelo projeto, incluindo linha do tempo
10	SLA	Acordo de Nível para os serviços
11	Inovação	Apresentar modelos de negócio ou iniciativas inovadoras que possam ser pertinentes a solução Empresa Contratada

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 151 de 167 do arquivo recebido.

12	Informações adicionais	Incluir qualquer informação que julgar relevante que não se encaixa nos tópicos anteriores

11 CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

Caso não atenda algum dos critérios eliminatórios descritos abaixo, solicitamos que nos seja sinalizado em mesmo prazo concedido para esclarecimentos e sugestões, através do e-mail [redacted] e rfpservicosmicrosoft@sada.com.br. para desconsiderarmos sua empresa:

DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO		
Critério	REF.	Critério de Eliminação
Cartão CNPJ	SIM	Empresa não apresentar o cartão
CPF e Identidade (passaporte) do signatário do contrato e/ou representante legal responsável pelas propostas.	SIM	Empresa não apresentar os documentos
Contrato Social consolidado e/ou alterações, Ata de Constituição ou correspondente	SIM	Empresa não apresentar os documentos
Decreto de autorização, quando se tratar de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento, expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;	SIM	Empresa não apresentar autorização
Apresentado certidão Negativa de Débitos FGTS	SIM	Empresa não apresentar o certificado
Apresentado certidão Negativa de Débitos do INSS	SIM	Empresa não apresentar o certificado

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 152 de 167 do arquivo recebido.

Apresentado certidão Negativa de Débitos da Receita Federal	SIM	Empresa não apresentar o certificado
Apresentado certidão Negativa de Débitos SERASA	SIM	Empresa não apresentar o certificado
Faturamento Mensal	Três vezes o montante da financeiro proposta	Empresa apresentar faturamento inferior a três vezes do montante financeiro total definido na proposta comercial
Tempo de Fundação (número de anos)	5	Empresa com menos de 5 anos de existência
(Passivo Circulante + Exigível a Longo Prazo) /Ativo Total	0,6	Boa Capacidade Financeira. Endividamento Total maior que o valor de referência
Atestação de Capacidade Técnica em projetos similares	SIM	Empresa não apresentar pelo menos 1 atestados de capacidade técnica em projetos similares

12 CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO

Os *critérios de classificação das propostas e suas respectivas pontuações são:

Critério	Peso	Melhor Nota	Nota Final	Classificação
Proposta entrega no prazo?	5	5	25	Se a proposta for entregue no prazo, Nota 5, Caso contrário, 0. A proposta deve ser entregue até **24/01/2023**
Prazo (Dias úteis)	10	5	50	Se o prazo for menor do que o deadline legal, 5 Entrega Parcial 0, Caso contrário, -5. Deadline Legal: A definir
Conhecimento do Negócio	5	5	25	Se conhecer muito o negócio 5, médio, 3, pouco 1, não conhece -1. (Classificação será fornecida pela empresa)

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 153 de 167 do arquivo recebido.

Conhecimento Tecnológico	5	5	25	Domínio tecnológico, 5, médio, 3, pouco 1, não conhece -1. (Classificação será fornecida pela empresa)
Nível de Qualidade	10	5	50	Base histórica do nível de qualidade das entregas é muito boa, 5, média, 3, baixa 1. (Classificação será fornecida pela empresa)
Base histórica de entrega	10	5	50	Base histórica das entregas no prazo é muito boa, 5, média, 3, baixa 1. (Classificação será fornecida pela empresa)
Requisitos de Gestão de Projetos	5	5	25	Atendimento a todas as premissas de gestão de projetos é muito boa, 5, parcial 3 e não atende 1. (Classificação será fornecida pela empresa)

*Quadro referencial e orientativo, podendo os critérios de classificação utilizados pelo GRUPO SADA se estenderem além dos critérios ora elencados sem aviso prévio e conforme entendimento técnico da comissão julgadora.

13 RESULTADOS E DISPOSIÇÕES GERAIS

- A declaração do avanço por fase de análise e próximas etapas, serão formalizadas por e-mail conforme concretização pelo GRUPO SADA, até o dia **10/02/2023**
- Caso o GRUPO SADA julgue necessário, poderá ser realizada visita na sede das proponentes, ou a presença dos mesmos à sede do GRUPO SADA, para verificação das condições técnicas e adequação às condições exigidas neste certame, o que será previamente acordado.
- É de responsabilidade dos interessados em participar deste certame manterem-se atualizados quanto a todos os esclarecimentos prestados sobre a RFP, bem quanto a quaisquer informações a ele pertinentes, não cabendo a responsabilidade pela não observância desse procedimento ao GRUPO SADA.
- Não serão prestados esclarecimentos por telefone.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 154 de 167 do arquivo recebido.

- É facultado ao Setor de Auditoria e *Compliance* do Grupo SADA, em qualquer fase do certame, promover diligência, destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.
- O Grupo SADA poderá revogar, anular ou suspender o presente certame por questões de interesse interno em qualquer de suas fases, sem que caiba a alegação de perda ou prejuízos de qualquer natureza pelos participantes.

14 REQUISITOS CONTRATUAIS

Seguem neste tópico, premissas Contratuais estabelecidas pelo GRUPO SADA:

Confidencialidade

Para propósito deste Contrato será considerada informação confidencial toda e qualquer informação escrita ou verbal ou por qualquer outro meio disponibilizada pelas PARTES que tenha como objeto quaisquer estudos, projeções, análises, projetos, materiais, relatórios, bem como toda e qualquer conclusão ou proposta a respeito desse contrato. Caso uma Informação Confidencial seja incorporada ou refletida em outros documentos, tanto separada ou conjuntamente gerada pelas partes, estes outros documentos deverão ser considerados como Informação Confidencial sujeita aos termos deste Acordo.

Vínculo Empregatício

As partes não manterão qualquer vínculo empregatício com funcionários, gerentes e / ou representantes uma das outras ou entre si, nem tampouco se estabelecerá entre elas qualquer forma de vínculo societário, competindo, portanto, a cada uma delas, particularmente e com exclusividade, o cumprimento de suas respectivas obrigações trabalhistas sociais e previdenciárias, na forma de legislação em vigor.

Comercialização do produto

Fica vedado sob qualquer hipótese ceder, vender, dar em locação ou em garantia, doar, alienar de qualquer forma ou transferir, no todo ou em parte, sob qualquer modalidade, gratuita ou onerosamente, provisória ou permanentemente, o produto desenvolvido para a empresa Grupo SADA.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 155 de 167 do arquivo recebido.

Garantia

No tocante a eventual responsabilidade da empresa vencedora dessa concorrência decorrente de vício ou defeito na prestação dos Serviços, estará sujeita a efetuar todas as correções devidas.

Direitos Autorais

Qualquer informação utilizada pela empresa vencedora dessa concorrência deve ser adquirida de forma legal, sendo de responsabilidade da empresa vencedora dessa concorrência a compra de direitos autorais e quaisquer responsabilidades legais no que tange esse assunto. Reajuste de Preços

Para concessão de reajuste, o marco inicial conta-se da data da assinatura do contrato e, será promovido nos termos da variação do ÍNDICE GERAL DE PREÇOS -MERCADO divulgado pela Fundação Getúlio Vargas (IGPM/FGV).

O Contratado deverá apresentar carta formal de solicitação de reajuste com apuração e aplicação do índice.

Condições de Pagamento

O período da prestação de serviços se inicia no 1º (primeiro) e se finda no último dia do mês. O faturamento será autorizado no 1º (primeiro) dia útil do mês subsequente a prestação dos serviços havida.

O prazo para pagamento é de 30 (trinta) dias a contar da data de emissão da Nota Fiscal.

Serão consideradas para fins de pagamento somente as notas fiscais recebidas no e-mail notastic@sada.com.br, contendo a descrição completa do serviço prestado, valor unitário por serviço, local da prestação e nome do gestor do CONTRATO.

Não serão recebidas notas fiscais entre os dias 25 e último dia do mês. Notas fiscais emitidas neste período serão imediatamente recusadas pelo Grupo SADA, devendo a Empresa Contratada emiti-las novamente no primeiro dia do mês sequente sem qualquer ônus para a Grupo SADA.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 156 de 167 do arquivo recebido.

15 PREMISSAS DE GESTÃO DE PROJETOS

Seguem neste tópico, premissas estabelecidas pelo GRUPO SADA em referência a gestão do projeto:

Durante a fase de proposta, o fornecedor deverá apresentar a metodologia de gestão de projetos.

Durante a fase de proposta, o fornecedor deverá apresentar um cronograma macro e uma linha do tempo, que apresente os principais marcos e entregas do projeto.

Durante a fase de proposta o fornecedor deverá apresentar uma visão geral dos principais papeis e responsabilidades devem ser necessários ao projeto ao longo do seu ciclo de vida.

Durante a fase de proposta e projeto o fornecedor deverá apresentar as principais premissas necessárias ao projeto ao longo do seu ciclo de vida.

Durante a fase de proposta e projeto o fornecedor deverá apresentar os principais riscos pertinentes ao projeto ao longo do seu ciclo de vida.

Durante a fase de proposta o fornecedor deverá apresentar o Fluxo de Caixa*, com % de desembolso numa visão de linha do tempo. **valores não deverão ser divulgados na proposta técnica*

Durante a fase de projeto o fornecedor deverá apresentar um cronograma detalhado, utilizando-se de ferramentas do mercado, com todas as atividades necessárias as entregas definidas no processo, com suas devidas responsabilidades. O fluxo de desembolso financeiro detalhado também será constar nesse plano de tempo.

Durante a fase de projeto o fornecedor deverá fornecer um líder sênior, que será o ponto focal na comunicação e integração entre todos os envolvidos. Será fornecido pela Grupo SADA um ponto focal para apoiar nessa integração do projeto.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 157 de 167 do arquivo recebido.

CÓPIA TARJADA PARA COMPARTILHAMENTO

IDENTIFICAÇÃO PESSOAL SUPRIMIDA

Esta página continha fotografia, selfie e/ou cópia de documento pessoal apresentado no procedimento de assinatura.

O conteúdo original desta página não integra esta cópia.

Paginação preservada para corresponder ao arquivo recebido.
O arquivo original foi mantido intacto.
Esta cópia não substitui o instrumento assinado.

CÓPIA TARJADA PARA COMPARTILHAMENTO

IDENTIFICAÇÃO PESSOAL SUPRIMIDA

Esta página continha fotografia, selfie e/ou cópia de documento pessoal apresentado no procedimento de assinatura.

O conteúdo original desta página não integra esta cópia.

Paginação preservada para corresponder ao arquivo recebido.
O arquivo original foi mantido intacto.
Esta cópia não substitui o instrumento assinado.

CÓPIA TARJADA PARA COMPARTILHAMENTO

IDENTIFICAÇÃO PESSOAL SUPRIMIDA

Esta página continha fotografia, selfie e/ou cópia de documento pessoal apresentado no procedimento de assinatura.

O conteúdo original desta página não integra esta cópia.

Paginação preservada para corresponder ao arquivo recebido.
O arquivo original foi mantido intacto.
Esta cópia não substitui o instrumento assinado.

CÓPIA TARJADA PARA COMPARTILHAMENTO

IDENTIFICAÇÃO PESSOAL SUPRIMIDA

Esta página continha fotografia, selfie e/ou cópia de documento pessoal apresentado no procedimento de assinatura.

O conteúdo original desta página não integra esta cópia.

Paginação preservada para corresponder ao arquivo recebido.
O arquivo original foi mantido intacto.
Esta cópia não substitui o instrumento assinado.

CÓPIA TARJADA PARA COMPARTILHAMENTO

IDENTIFICAÇÃO PESSOAL SUPRIMIDA

Esta página continha fotografia, selfie e/ou cópia de documento pessoal apresentado no procedimento de assinatura.

O conteúdo original desta página não integra esta cópia.

Paginação preservada para corresponder ao arquivo recebido.
O arquivo original foi mantido intacto.
Esta cópia não substitui o instrumento assinado.

CÓPIA TARJADA PARA COMPARTILHAMENTO

IDENTIFICAÇÃO PESSOAL SUPRIMIDA

Esta página continha fotografia, selfie e/ou cópia de documento pessoal apresentado no procedimento de assinatura.

O conteúdo original desta página não integra esta cópia.

Paginação preservada para corresponder ao arquivo recebido.
O arquivo original foi mantido intacto.
Esta cópia não substitui o instrumento assinado.

CÓPIA TARJADA PARA COMPARTILHAMENTO

REGISTRO DE AUTENTICAÇÃO SUPRIMIDO

Esta página integrava o certificado ou o registro de assinaturas.
O registro foi suprimido, incluindo seus dados pessoais e identificadores de autenticação e rastreabilidade.

O conteúdo original desta página não integra esta cópia.

Paginação preservada para corresponder ao arquivo recebido.
O arquivo original foi mantido intacto.
Esta cópia não substitui o instrumento assinado.

CÓPIA TARJADA PARA COMPARTILHAMENTO

REGISTRO DE AUTENTICAÇÃO SUPRIMIDO

Esta página integrava o certificado ou o registro de assinaturas.
O registro foi suprimido, incluindo seus dados pessoais e identificadores de autenticação e rastreabilidade.

O conteúdo original desta página não integra esta cópia.

Paginação preservada para corresponder ao arquivo recebido.
O arquivo original foi mantido intacto.
Esta cópia não substitui o instrumento assinado.

CÓPIA TARJADA PARA COMPARTILHAMENTO

REGISTRO DE AUTENTICAÇÃO SUPRIMIDO

Esta página integrava o certificado ou o registro de assinaturas.
O registro foi suprimido, incluindo seus dados pessoais e identificadores de autenticação e rastreabilidade.

O conteúdo original desta página não integra esta cópia.

Paginação preservada para corresponder ao arquivo recebido.
O arquivo original foi mantido intacto.
Esta cópia não substitui o instrumento assinado.

CÓPIA TARJADA PARA COMPARTILHAMENTO

REGISTRO DE AUTENTICAÇÃO SUPRIMIDO

Esta página integrava o certificado ou o registro de assinaturas.
O registro foi suprimido, incluindo seus dados pessoais e identificadores de autenticação e rastreabilidade.

O conteúdo original desta página não integra esta cópia.

Paginação preservada para corresponder ao arquivo recebido.
O arquivo original foi mantido intacto.
Esta cópia não substitui o instrumento assinado.