



PROPOSTA TÉCNICA COMERCIAL CLOUD

Cliente: Conselho Regional de Biomedicina 1ª Região

Proposta: 3105518

Data: 07/03/2024

V1

Telefônica Cloud e Tecnologia do Brasil SA

Olá,

Considerando a necessidade de promover a digitalização na sua empresa, apresentamos a seguir nossa Proposta Técnica Comercial.

Entendemos que para sua companhia é primordial acompanhar as transformações e queremos ser o parceiro que lhes apoiará nessa jornada.

Junto com **Vivo Empresas** sua empresa passará a ter também toda a expertise da **Telefônica Tech**, empresa do grupo Telefônica que responde globalmente pelos serviços B2B de Segurança, Cloud, IoT e Big Data. A Telefônica Tech possui presença mundial e centros estratégicos na Espanha, Brasil, Reino Unido, Alemanha e América Latina. O intuito é disponibilizarmos a sua empresa o poder de integrar tecnologias projetando soluções únicas para o seu negócio.

Juntas, Vivo Empresas e Telefônica Tech, possuem a missão de facilitar e acelerar a transformação digital da sua empresa projetando soluções únicas para o seu negócio, suportadas por profissionais altamente capacitados, processos e plataformas inteligentes e um ecossistema dinâmico de parcerias estratégicas com os fabricantes líderes de mercado.

1.

Por que contratar Vivo Empresas?

1.1 Telefônica Tech

-  5.5 milhões de clientes em 175 países
-  Provedor global de serviços de segurança, cloud, IoT e Big Data, com capacidade local
-  Experiência garantida com especialistas altamente capacitados e certificados
-  SOC referência pela excelência operacional ISO27001 ISOC (Intelligence Security Operations Center) Global formado por 11 SOCs espalhados pelo mundo
-  4 Data Centers
-  Portfólio completo de soluções gerenciadas avançadas e serviços de consultoria (modelo one stop shop)
-  Um dos líderes do quadrante mágico do Gartner para serviços M2M
-  Parcerias estratégicas com os maiores fornecedores de serviços digitais

1.2 Vivo

-  93 milhões de clientes
-  R\$44 Bi em receita líquida
-  Maior rede de Fibra da América Latina
-  R\$9bi de investimento
-  8ª marca mais valiosa do Brasil
-  Maior rede móvel 3G/4G/4.5G

1.3 Vivo Empresas

-  1,5 milhão de clientes corporativos
-  Ampla portfólio de soluções digitais



2.

Tecnologia com valor

Oferecemos digitalização em um poderoso ecossistema a partir da nossa excelência em conectividade. Entendemos que as empresas precisam de soluções modulares, baseadas em:

- Tamanho do negócio
- Setor de atuação
- Nível de maturidade digital



Conectividade: Comece a digitalização da sua empresa se conectando com a melhor rede do Brasil



IoT: Digitalize o seu negócio conectando coisas de maneira inteligente



Cloud: Acesse as melhores soluções de Cloud em um só lugar



TI: Gerencie o seu negócio enquanto nós cuidamos da sua TI



Equipamentos: Aperfeiçoe o desempenho da sua equipe e empresa com soluções sob medida



Gestão de Tecnologia: Acelere seu negócio com os melhores serviços profissionais e gerenciados



Segurança: Proteja seu negócio contra ataques cibernéticos com quem mais entende de segurança da informação



Big Data: Transforme sua empresa e crie oportunidades de negócios com inteligência de dados



Ferramentas de Colaboração: Garanta produtividade para a sua empresa em qualquer lugar, gerando mais negócios

3.

Portfólio de produtos para esse projeto

Neste documento, detalhamos as soluções recomendadas por nossa equipe para este projeto

3 Portfólio de Cloud

3.1 Cloud Plus

Características da Solução

O Vivo Cloud Plus é uma solução em Cloud Computing que está segmentada em IaaS (Infraestrutura as a Service) baseada em tecnologia VMware, que entrega ao cliente infraestrutura virtual de hardware e software sobre uma plataforma flexível, garantindo a máxima segurança aos clientes que desejam confiar ou delegar seus serviços computacionais na nuvem da Telefônica Tech.

O serviço oferece servidores virtualizados que podem ser customizados para demandas específicas, através de funcionalidades compostas por: Computação, armazenamento, redes e segurança, recomendado para usuários com experiência e conhecimento em TI que desejam controle total sobre seus gastos, visando atender demandas específicas de maneira eficiente e econômica e com velocidade na disponibilização de infraestrutura de TI.

A proposta do Vivo Cloud Plus utiliza o conceito de virtualização: dentro de uma estrutura física instalada em um data center, um conjunto de recursos computacionais é reservado e disponibilizado ao cliente na forma de serviço. Uma vez ativado, a nova demanda computacional é cobrada de acordo com a modalidade de contratação estabelecida.

O Vivo Cloud Plus foi construído de forma a garantir a alta disponibilidade e a robustez necessárias em um ambiente de computação em nuvem: A redundância de infraestrutura é construída nos níveis de software e hardware, contempla uma ampla rede interna com enlaces de alta capacidade, sem impacto na disponibilidade dos recursos e serviços.

Todas as modalidades de contratação dispõem de um amplo painel de controle, no qual o cliente tem acesso total ao serviço e aos portais de gestão, possibilitando o controle de toda a infraestrutura virtual. É possível ainda incrementar a solução por meio da contratação adicional dos serviços de gerenciamento pela Telefônica Tech, através de projeto especial avaliado sob demanda.

Vantagens e Benefícios da Solução

- ✓ **Agilidade** - Com o produto Vivo Cloud Plus os longos processos de compras de nova infraestrutura de TI ou expansões serão encurtados. A agilidade oferecida pelo Vivo Cloud Plus permite que o cliente tenha um melhor time-to-market de seus produtos e consequentemente melhor competitividade no mercado.
- ✓ **Redução dos Custos** - Tenha a oportunidade de redução nos custos operacionais dentro da sua empresa: Elimine grandes espaços físicos para manter servidores ou se preocupar com a manutenção e atualização de seu parque de TI. Além disso, a alocação da infraestrutura de TI no ambiente da Telefônica Tech oferece oportunidades de otimização de recursos em TI da empresa, permitindo que ela tenha foco em seu negócio. O Vivo Cloud Plus tem um posicionamento de preços agressivo e de excelente custo x performance.
- ✓ **Foco no Negócio** - o Vivo Cloud Plus permite que você tenha maior foco em seu negócio, já que toda preocupação de TI ficará a cargo de profissionais altamente capacitados da Telefônica Tech.
- ✓ **Ubiquidade** - O Vivo Cloud Plus permite que o cliente tenha acesso às suas Máquinas Virtuais a partir de qualquer ponto da internet, seja ele um acesso fixo, acesso móvel, Telefônica Tech ou não.
- ✓ **Segurança e Confiabilidade** - Para assegurar que os dados de seus clientes estejam protegidos, a Telefônica Tech utiliza soluções de tecnologia de ponta de fornecedores reconhecidos no mercado de TI. A altíssima disponibilidade dos ambientes é garantida pela redundância dos enlaces internet com a rede IP da Telefônica - reconhecida como uma das maiores do mundo e pela redundância dos componentes do Vivo Cloud Plus. Suporte, atendimento e monitoramento 24 x 7 x 365;

- ✓ Ambiente Seguro e Replicável - Garantir a continuidade das operações e dos negócios é fundamental, por isso o Vivo Cloud Plus foi projetado para oferecer recursos de Disaster Recovery como Serviço. Isso significa que você pode expandir as capacidades de disponibilidade do seu ambiente para outros Data Centers da Telefônica ou de terceiros. Além disso o Vivo Cloud Plus também pode ser utilizado com a finalidade de garantir a continuidade dos seus ambientes On-Premises, servindo como repositório secundário de alta-disponibilidade pronto para desempenhar as ações de um ambiente produtivo quando os ambientes On-Premises apresentarem alguma falha.
- ✓ Opt-In Agil e Fácil: Promover a jornada para a nuvem e migrar seus dados On-Premises para o Vivo Cloud Plus é uma tarefa fácil graças a utilização de tecnologias para moving de dados e importação. Conte com os serviços gerenciados de migração para mover seus dados para a nuvem da Telefônica Tech e mantenha seu negócio operacional e seguro.
- ✓ Equipe capacitada e treinada;
- ✓ Conexões de alta velocidade através de rede própria da Telefônica;
- ✓ Data Center certificado pela Uptime TIER III na categoria Designer e Facilities.

Modalidades de Contratação

- PROJETOS ESPECIAIS

Esta modalidade permite a construção customizada de pacotes de configurações e possibilita ao cliente construir em conjunto com a Telefônica Tech os mais diferentes cenários de Cloud Computing, graças ao dinamismo do Vivo Cloud Plus.

Esta modalidade é tratada por meio da esteira de projetos especiais e apresenta parâmetros de SLA de implantação e atendimento de acordo com a solução formatada e pagamento fixo por meio de mensalidade.

- ON DEMAND

Na modalidade de tarifação por uso ou “On Demand”, o cliente faz a opção por um dos pacotes de configurações disponíveis, contudo a cobrança ocorrerá com base no consumo registrado durante o período. A medição deste consumo toma por base o tipo do recurso computacional envolvido. Máquinas Virtuais são contabilizadas por Hora, enquanto

Armazenamento é contabilizado por volume de dados (GB). Desta forma, o cliente inicialmente não se compromete com uma mensalidade fixa e tem a sua disposição um painel de gerenciamento completo que o permite criar máquinas virtuais, realizar upgrade e downgrade dos recursos computacionais.

Esta modalidade é sugerida aos clientes que enfrentam demandas sazonais com certa recorrência, como por exemplo eventos de “Black Friday”, “Datas especiais”, entre outros, e/ou que dispõe de time técnico com elevado conhecimento em TI e fazem questão de equilibrar os custos as necessidades existentes.

- CLUSTER DEDICADO

O Pool Dedicado é uma modalidade de contratação do serviço em que o cliente faz a opção de alocar toda a sua infraestrutura virtualizada em hardware exclusivo, sem compartilhá-lo com outras subscrições.

Esta modalidade é sugerida a clientes que apresentam restritas políticas de controle de informação, como hospitais, laboratórios, ambientes financeiros, entre outros. É importante ressaltar que nas modalidades de hardware compartilhado (modalidades Flat e On-Demand) não existe compartilhamento de informações entre subscrições, tampouco a possibilidade de acesso entre ambientes de diferentes clientes devido a camada de virtualização, sendo um ambiente seguro e totalmente estável.

Funcionalidades

Computação

Máquinas Virtuais
Catálogo Privado de Imagens de VMs
Auto Scaling
Plan Scaling
Containers
Kubernetes
Marketplace de Aplicações

Segurança

Antimalware
Antivírus
AntiSpam
Firewall
Prevenção de intrusões
Monitorização de integridade
Inspeção de logs

Redes

VPN IPsec
Domain Name Service (DNS)
IP Público
Conectividade (Banda de acesso)
Load Balance
Firewall
Gerenciamento de Rede

Banco de Dados

Mongo DB
MySQL
Microsoft SQL Server
Postgres
MariaDB

Armazenamento

Storage em Blocos High End
Armazenamento SSD

Proteção de Dados

Backup

Proteção de Infraestrutura Virtual

Disaster Recovery as a Service (DRaaS)

Portais de Serviço

Portal de autosserviço
Gerenciamento Avançado
Portal de Segurança Avançado
Portal de Disaster Recovery

Aplicação de Negócio

Middleware as a Service (MWAas)
Active Directory
Servidores Web

Serviços Adicionais

Serviços de Implantação
Serviços Gerenciados
Projetos Especiais
Monitoramento de Aplicações e Performance (contratado como SVA)

- COMPUTAÇÃO

Máquinas Virtuais: Este serviço permite criar e gerenciar máquinas virtuais com diferentes configurações, incluindo os parâmetros de vCPU, vRAM e Armazenamento, que podem ser customizáveis de acordo com as necessidades do cliente, utilizando-se imagens pré-definidas e licenciadas dos principais fornecedores de sistemas operacionais do mercado, como Microsoft Windows Server, Red-Hat Linux Server, CentOS, Debian, Suse e Ubuntu. As máquinas virtuais criadas por meio do Vivo Cloud Plus podem pertencer a uma única rede virtual, permitindo integração nativa entre si através de um meio privado sem percorrer a internet pública ou envolver a adição de itens complexos, como VPNs e conexões dedicadas.

Catálogo Privado de Imagens: Biblioteca de imagens de máquinas virtuais personalizadas criadas pelo usuário incluindo suas customizações, parametrizações e aplicações já instaladas.

Auto-Scaling e Plan Scaling: Manter a alta disponibilidade dos ambientes é essencial para que a continuidade dos negócios seja mantida sem prejuízos por performance, lentidão e

sobrecarga de sistemas. Os recursos de Auto-Scaling e Plan-Scaling do Vivo Cloud Plus permitem a elaboração de regras que viabilizam a criação, inicialização ou o desligamento de máquinas virtuais com o propósito de servir um ambiente balanceado, equalizando demanda e disponibilidade em um ambiente estável, utilizando como fonte para criação das VMs o catálogo privado de imagens de máquinas virtuais. As regras de escalonamento podem ser baseadas em métricas de carga de CPU e Memória ou ainda por meio de agendamentos pré-definidos baseados em Data/Hora.

- BANCO DE DADOS

O Vivo Cloud Plus facilita a criação de ambientes de bancos de dados licenciados, por meio de máquinas virtuais de diferentes fornecedores e tipos. Este modelo torna facilitada a aquisição de instâncias devidamente licenciadas sem a necessidade de envolver contratos de terceiros. Os principais bancos de dados disponíveis para aquisição e uso na plataforma são o Microsoft SQL-Server, My-SQL e MongoDB, contudo, é permitido o emprego de outros tipos de bancos de dados quando utilizado o licenciamento direto entre cliente e fornecedor, na modalidade BYOL (Bring Your Own Licenses).

- PORTAL DE SERVIÇOS

Portal de Autosserviço e Gerenciamento Avançado: Gerencie remotamente os seus recursos, como máquinas virtuais, redes, armazenamento, auto-scaling, firewall entre outros por meio de um portal amigável, em idioma local. O portal de Autosserviço do Vivo Cloud Plus fornece camadas de segurança e controle de acesso baseado em autenticações e permitem uma completa gestão de seus ambientes.

- SEGURANÇA

A segurança digital consiste na proteção, confidencialidade e integridade de documentos e dados. O Vivo Cloud Plus fornece ao cliente um vasto catálogo de componentes adicionais de segurança que fortalecem e promovem um uso seguro a prova de riscos e ameaças digitais. Entre esses recursos, podem ser encontrados componentes Antivírus, Anti-Malware, Web Reputation, Firewall, Deep Inspection, Monitoring e Log Inspection.

- ARMAZENAMENTO

O Vivo Cloud Plus oferece armazenamento em diferentes formatos. Isso inclui armazenamento de dados através de discos em tamanhos personalizados e anexos diretamente em máquinas virtuais em camada SSD e tecnologia Hybrid.

I - STORAGE GOLD

- **Tecnologia SSD**
- ✓ Casos de uso: Storage Compartilhado para ambiente que exige performance e recomendado para Banco de Dados, SAP, ambientes críticos para sua organização.

| Solicitação de IOPS Volumetria TB | | | |
|-----------------------------------|------------|------|-------------------|
| RAID | Volumetria | IOPS | Tempo de Resposta |
| RAID 2 | 1TB | 1500 | 2MS no Storage |

II - STORAGE SILVER

- **Tecnologia Hybrid (SSD/SAS/NLSAS)**
- ✓ Casos de uso: Storage Compartilhado para ambiente que não exige performance para o ambiente da sua organização, onde na maioria do tempo os dados estarão em discos NLSAS e conforme o Tier Policy “Auto-Tier”. Com o tempo a rotina FastVP irá mover dados para Tiers mais rápidos conforme acesso.

| Solicitação de IOPS Volumetria TB | | | |
|-----------------------------------|------------|------------------|-------------------|
| RAID | Volumetria | IOPS | Tempo de Resposta |
| RAID 6 Híbrido | 1TB | ~ 25,08 IOPS/TiB | 15MS no Storage |

- REDES

Ambientes virtualizados requerem recursos de redes avançados que permitam a conectividade em cenários privados e públicos, com acesso controlado, seguro e que permita a integração a diferentes contextos. A seguir listamos os principais recursos de rede disponíveis no Vivo Cloud Plus:

VPN: Estabeleça conectividade privada através de tuneis IpSec entre sua rede local e o ambiente virtual e permita a integração segura entre diferentes contextos. Além disso, os recursos de VPN permitem a comunicação direta e segura entre diferentes nuvens.

Domain Name Service (DNS): Construa nomes de domínio personalizados e restrinja o acesso aos seus recursos privados por meio da utilização de um servidor de domínios próprio e gerenciável. Ganhe performance e agilidade na resolução de nomes e administre a segurança de conteúdo acessível. O gerenciamento do DNS é executado por uma especializada.

IP Público e Conectividade: Publique conteúdos na internet, como web servers, mail servers, ftps, entre outros e os armazene no Vivo Cloud Plus utilizando IP estáticos públicos e conectividade de internet promovido pela Telefônica, umas das líderes mundiais em redes e internet.

Firewall: Controle o acesso a dados, serviços e recursos, proteja portas e mantenha seu ambiente em nuvem seguro e com acesso controlado.

Gerenciamento de Rede: Preocupe-se com seu negócio conte com a Telefônica Tech para monitorar, configurar e garantir o perfeito funcionamento de seus ambientes de rede.

- PROTEÇÃO DE DADOS E INFRAESTRUTURA

Backup: Previna-se de incidentes e garanta acesso contínuo aos dados do seu negócio por meio dos recursos de Backup do Vivo Cloud Plus. Este serviço possibilita a utilização dos mais variados tipos de políticas de backup, incluindo armazenamento externo (em outros data centers).

| Descrição do item/serviço | |
|-----------------------------|--|
| Retenção 30 dias | Backup: Retenção 30 dias (Full semanal) - Incrementais 6 diários (6 dias) - 1 full semanal (4 semanas) |
| Retenção 1 ano | Backup: Retenção 1 Ano (Full Mensal) - Incrementais 6 diários (12 dias) - 1 full semanal (4 semanas) - 1 full mensal (12 meses) |
| Retenção 3 anos | Backup: Retenção 3 anos (Full Anual) - Incrementais 6 diários (12 dias) - 1 full semanal (12 semanas) - 1 full mensal (12 meses) - 1 full anual (3 anos) |
| Retenção 5 anos | Backup: Retenção 5 anos (Full Anual) - Incrementais 6 diários (30 dias) - 1 full semanal (12 semanas) - 1 full mensal (12 meses) - 1 full anual (5 anos) |

O procedimento de restauração, quando necessário, deve ser feito através dos contatos de suporte técnico, descritos neste documento.

- ✓ Backups de até 30 dias antes da data de solicitação: até 02 horas para início do processo de restore. Estão armazenados em Disco, permitindo a rápida recuperação.
- ✓ Backups com mais de 30 dias da data de solicitação: até 24 horas para início do processo de restore, pois podem estar já em guarda externa.

Dados Adicionais sobre backup e restore

- ✓ Execução do Backup: Indisponível SLA de execução no serviço padrão
- ✓ RPO (Recovery Point Objective): De acordo com a opção de “Frequência” contratada nos backups - 01, 04 ou 12 horas, diário, semanal, mensal ou anual.
- ✓ RTO (Recovery Time Objective): Indisponível SLA para tempo de recuperação no serviço padrão.
- ✓ Rede de Backup: Banda de 1 Gbps ou ainda por meio de objeto SAN em 8 Gbps, dependendo da volumetria.
- ✓ Janela de Backup: Das 18:00 horas às 09:00.
- ✓ Backups archive log ou transaction log podem ocorrer com maior frequência durante o dia. - Requer estudo de viabilidade.

- PROTEÇÃO DE INFRAESTRUTURA VIRTUAL

Disaster Recovery as a Service (DRaaS): Se o seu negócio não pode esperar e requer acessibilidade contínua, os serviços de Disaster Recovery do Vivo Cloud Plus são ideais para estender as capacidades de disponibilidade e redundância do seu ambiente para outros data centers, empregando tecnologia Zerto - líder de mercado em soluções de migração de DRaaS.

3.1.1 Níveis de Serviço (SLA)

O SLA de disponibilidade de Servidor Virtual e do Portal de Acesso ao Serviço é de 99,95%. Nossa Central de Serviços possui Acordos de Nível de Serviço (SLA - Service Level Agreements) baseados em tempo de início de atendimento, diagnóstico e notificação ao Cliente, conforme descrito no item de Instalação e Suporte Técnico.

3.2 SERVIÇOS GERENCIADOS PADRÃO PARA VCP

São serviços que promovem a gestão mínima contínua do ecossistema do Vivo Cloud Plus. O foco desta gestão segue a abordagem e visão unificada dos principais componentes do VCP, onde propomos uma gestão padrão e linear do ambiente e seus recursos. Ela é focada nos seguintes pilares e camadas de sustentação e administração:

- ✓ **Gestão de Segurança;**
- ✓ **Gestão de Confiabilidade;**
- ✓ **Gestão de Desempenho;**
- ✓ **Gestão de Serviços por VM para Sistemas Operacionais Windows e Linux;**
- ✓ **Monitoramento e Administração do ambiente VCP;**
- ✓ **Operação;**
- ✓ **Portal de Autosserviço de Gerenciamento Avançado para VCP;**

Os Serviços Gerenciados Padrão para o Vivo Cloud Plus descritos abaixo, já constam no modelo inicial de disponibilidade da VCP e são mensurados através da quantidade de VMs contratadas. Estas funções são **primordiais** para que o ambiente da sua empresa se mantenha seguro, contínuo e performático, garantindo manutenções preventivas e a utilização mais saudável e estratégica dos workloads no VCP.



Gestão de Segurança

O pilar de Gestão de Segurança busca minimizar os riscos das informações e sistemas. Os principais tópicos incluem recursos de segurança da VM e gestão de acesso e identidade (IAM) para acesso a plataforma. Abaixo, seguem os entregáveis que estamos propondo para este modelo de serviço padrão:

| Entregáveis Plano Padrão |
|--|
| Configuração de MFA de acesso ao VCP |
| Configuração de usuários e grupos de acesso |
| Configuração de recursos de segurança da VM (Antivírus, Antimalware, Anti-span e Firewall) - Caso contratado |

Gestão de Confiabilidade

O pilar de Gestão de Confiabilidade avalia e executa a capacidade de recuperar os ambientes para atender a demanda do negócio e mitigar impactos operacionais. No modelo de Gestão padrão, são considerados elementos básicos sobre a configuração de backups e restore, garantindo que as informações contempladas no backup sejam restauradas o mais rápido possível.

| Entregáveis Plano Padrão |
|--|
| Gestão de Backup e Restore - Caso contratado |

Gestão de Desempenho

O pilar de Desempenho procura entender qual o uso eficiente dos recursos. No modelo de Gestão padrão, o principal tópico contempla a gestão dos dispositivos virtuais (VMs). São observados os tipos e os tamanhos certos dos recursos configurados, tomando como base os requisitos de carga de trabalho para manter a eficiência à medida que as demandas de workloads evoluem.

| Entregáveis Plano Padrão |
|--|
| Agentes de gestão para: - Desempenho de dispositivo |

Gestão de Serviços (SO)

O Pilar de Gestão de Serviços dos Sistemas operacionais suporta e auxilia as empresas nas principais demandas que compõe o dia a dia de um ambiente em nuvem privada, ou seja, nesta atuação estão contempladas as atividades básicas que exigem configuração técnica de recursos, como ativação e configuração de máquinas virtuais (VMs) e os seus recursos.

As demandas aqui contempladas não devem ser confundidas com atividades que exigem maior complexidade, como migrações e atividades que são classificadas como serviços pontuais ou projetos especiais.

Caso necessário, as avaliações das demandas serão avaliadas e validadas pelo time técnico pois temos um escopo pré-definido de entregáveis.

| Entregáveis Plano Padrão |
|---|
| Gestão por Sistema Operacional: <ul style="list-style-type: none">- Windows- Linux/Unix |

Monitoramento e Administração

Para darmos mais controle e visibilidade sobre um os custos e investimentos de um ambiente, nossa equipe técnica faz a configuração de recursos para que a sua empresa sempre seja alertada caso aconteça qualquer anomalia no ambiente VCP.

- O Monitoramento é uma solução técnica que permite que a TTech informe o estado dos seus sistemas em cloud. Ela é baseada na coleta de conjuntos predefinidos de métricas e registros.

| Entregáveis Plano Padrão |
|----------------------------|
| Sistema Operacional |
| - Redes |
| - Armazenamento |

Operações

A equipe de Operações se concentra no monitoramento, no reparo e na correção de problemas relacionados a ativos e operações de TI como Operações Cloud e Operações de Sistemas Operacionais.



Estas operações consistem no processo de operação e execução de uma infraestrutura e ambiente em nuvem.

Ela é complementada pela Monitoração, garantindo assim que todos os processos e recursos sejam gerenciados corretamente para manter as operações na nuvem funcionando sem problemas.

Principais entregas:

- Fornecer serviços e infraestrutura em nuvem;
- Realizar as configurações dos serviços;
- Automatizar o serviço e o gerenciamento de alterações;
- Manter a transparência e a medição adequada;

SERVIÇOS ADICIONAIS

Serviços de Implantação, Portfólio completo de Serviços Gerenciados e Projetos Especiais: Para clientes que precisam manter o foco em seus negócios ou não dispõem de corpo técnico de TI qualificado, os Serviços Adicionais disponíveis no Vivo Cloud Plus podem ajudar a criar, manter e gerenciar os ambientes em nuvem de forma proativa e com custo acessível. Dentre este portfólio, destacam-se os serviços de Implantação - que promovem estudos de elaboração e implementação em nuvem, Portfólio completo de Serviços Gerenciados - para continuidade dos negócios e manutenções preventivas e ainda Projetos

Especiais - que compreendem o desenvolvimento de soluções integradas, complexas ou atípicas entre diversos fornecedores, soluções e contextos.

SERVIÇOS GERENCIADOS ADICIONAIS

Além do escopo padrão de Serviços Gerenciados apresentado anteriormente temos uma oferta complementar que possibilitam ganhos estratégicos, de segurança e operacionais para a sua empresa, promovendo inovação dos negócios com uma grande vantagem competitiva.



Importante: Os serviços adicionados ao **Portfólio Padrão de Serviços Gerenciados** da tabela acima, não estão inclusos nesta proposta comercial e dependem de uma contratação adicional. Se quiser saber mais sobre estas entregas, entre em contato com o seu Gerente de Negócio para agendarmos uma apresentação executiva completa deste escopo.

3.3 Instalação e Suporte Técnico

Para os serviços instalados/aprovisionados pela Telefônica Tech, após a implantação do serviço, o cliente receberá um e-mail a ser enviado pela Vivo ou pela Telefônica Tech,

para o endereço de e-mail informado no momento da contratação, informando a disponibilização do serviço.

Para configurações iniciais e disponibilização do primeiro acesso ao portal ou para implantações padrão (Exceto Projetos Especiais), o prazo padrão de implantação é de 7 (sete) dias úteis após a assinatura da Solicitação de Serviço e Proposta Comercial.

A Telefônica Tech disponibilizará uma central de atendimento ao Cliente, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados, por meio dos quais prestará Assistência Remota/Suporte técnico.

Cloud Plus

0800 015 15 51 - Opção 3 (código 8882 para Atendimento e Cancelamento e código 1629 para Suporte Técnico)

A cada solicitação será associado um número de registro da chamada e, quando for o caso, um nível de severidade, conforme o grau crítico do problema avaliado, para controle das solicitações e da resolução das mesmas, bem como para o adequado acompanhamento do desempenho do serviço.

Níveis de suporte para atendimento ao Cliente:

Suporte 1º nível: Realizado pelas equipes de Help Desk e de Operação que trabalham 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana) para atendimento a qualquer nível de severidade de problemas.

Suporte 2º nível: Realizado pela equipe de Suporte que trabalha on e off site, para atendimento de chamados de todas as severidades.

Suporte 3º nível: Realizado pela equipe de Especialistas que trabalham on e off site e são acionados para atendimento dos chamados quando o 2º nível não consegue solucioná-lo. Em caso de indisponibilidade total do ambiente, o chamado é enviado simultaneamente para as equipes de Suporte de 1º, 2º e 3º níveis.

Os tempos de atendimento estão descritos abaixo, de acordo com o nível de severidade:

| Severidade | Prazo |
|--------------------|-----------|
| Crítico (Critical) | <4 horas |
| Alto (High) | <8 horas |
| Médio (Medium) | <72 horas |
| Baixo (Low) | 120 horas |

| Severidade | Descrição |
|--------------------|---|
| Crítico (Critical) | Indisponibilidade total de componentes de infraestrutura causando indisponibilidade da plataforma ofertada ao cliente. Alto consumo de recursos da infraestrutura gerando indisponibilidade aos serviços prestados ao cliente; |
| Alto (High) | Indisponibilidade parcial de componentes de infraestrutura não causando indisponibilidade da plataforma ofertada ao cliente. Alto consumo de recursos na infraestrutura gerando lentidão ao cliente, mas não causando indisponibilidade de serviços. |
| Médio (Medium) | Alto consumo de recursos da infraestrutura e que não geram impactos ao cliente. |
| Baixo (Low) | Solicitações de qualquer natureza (acompanhamentos, alinhamentos, informações) |

O chamado será concluído com o "de acordo" dado por um dos três administradores designados anteriormente pelo cliente (quando houver), ou, na ausência, pelo seu representante legal, sendo o contato efetuado por telefone ou e-mail. Se o cliente não formalizar o aceite em até 24 horas após o envio do e-mail, o chamado será fechado automaticamente.

4.

Escopo do projeto

Neste documento, detalhamos as soluções recomendadas por nossa equipe para este projeto.

4 Escopo do Projeto

4.1 Cloud Plus

MODALIDADE FLAT / PROJETO ESPECIAL:

| QTD | RECURSOS COMPUTACIONAIS | DESCRIÇÃO |
|-------|-----------------------------|---|
| 20 | Processamento | vCPU |
| 36 | Memória Ram | vRAM (1 GB) |
| 2.400 | Storage Gold | Armazenamento Gold RAID2 (Discos SSD) (1 GB) |
| QTD | SOFTWARE | DESCRIÇÃO |
| 20 | Sistema Operacional | Windows Server Data Center 2019 - 64BITS, Por vCPU |
| QTD | REDE | DESCRIÇÃO |
| 1 | Contexto SDN Large (HA) | Large (HA): Rec. de Firewall e Balanceador de alta performance, incluindo conexões VPN. |
| 1 | DNS | Apontamento de DNS |
| 2 | Ip Público - IPV4 | IP Publico - Unit limitado a 10 |
| 100 | INTERNET | FAIXA Mb (1 Mbps) |
| QTD | SERVIÇOS | DESCRIÇÃO |
| 2.400 | BACKUP: Retenção 30 dias | Backup - Incrementais 6 diário, 1 full semanal (por Gigabyte) |
| QTD | SEGURANÇA | DESCRIÇÃO |
| 3 | Segurança 1 (por VM) | Anti-Malware/ Web Reputation (DSAM) |

BASELINE

| Servidor | vCPU | vMem (GB) | Disco (GB) | Tipo Disco*** | S.O | Banco de Dados |
|-------------|------|-----------|------------|---------------|----------------------------------|----------------|
| AD | 4 | 8 | 1.100 | SSD | Windows Server DC 2016/2019/2022 | Não |
| FILE SERVER | 8 | 16 | 1.100 | SSD | Windows Server DC 2016/2019/2022 | Não |
| APP | 8 | 12 | 200 | SSD | Windows Server DC 2016/2019/2022 | Não |

4.2 Premissas

- Em caso de solicitação de aumento ou diminuição de VMs, contanto que dentro do Pool de Recursos contratados, a solicitação deverá passar pelo(a) OPM e direcionado para o(a) GN responsável pela conta. Uma nova proposta será gerada e repassada para o cliente.
- Para a execução dos entregáveis dos Serviços Gerenciados Padrão nosso time deverá possuir acesso ao Painel VCP do cliente. Dessa forma, poderemos realizar as configurações e ajustes sob demanda durante todo período de vigência da prestação de serviços. O alinhamento será feito no “kick off” do projeto.
- A entrega de configurações e atuações básicas relacionadas a Gestão de Segurança, Confiabilidade, Desempenho, Gestão de Serviços e Monitoramento reativo descritas no tópico SERVIÇOS GERENCIADOS PADRÃO PARA VCP são um pré-requisito para ofertarmos uma prática mínima de Gestão para VCP.
- O suporte técnico TTech Cloud ofertado é relativo aos serviços de nuvem privada do VCP e serviços gerenciados descritos nesta proposta.
- Caso não seja inicialmente contemplado nesta proposta, é de inteira responsabilidade do cliente a implementação de recurso de antivírus para mitigar eventuais problemas de malware e ransomware.
- Para esse ambiente consideramos atender, vCPU de 2GHz com garantia de 10% (reservado) memória GB com garantia de 50% (reservado).

- Além dos recursos de rede SDN, o VCP utiliza o NSX Edge Gateway como firewall desta forma, todo o gerenciamento de rede e firewall está disponível para o cliente no portal de Gerenciamento Avançado. O NSX Edge Gateway prove conectividade desde as redes do VDC de uma organização até às redes externas, assim como os serviços de balanceamento de carga (TCP, HTTP e HTTPS), tradução de endereços de rede (NAT) e firewall.
- VPN: Estabeleça conectividade privada através de tuneis IPsec/SSL entre sua rede local.
 - Edge Gateway LARGE suporta:
 - 500 (IPSEC) túneis site-to-site
 - 100 (SSL VPN) túneis cliente-to-site
 - Edge Gateway X-LARGE suporta:
 - 500 (IPSEC) túneis site-to-site
 - 1000 (SSL VPN) túneis cliente-to-site
- O antivírus disponível no Vivo Cloud Plus é o Deep Security da Trend Micro que atua diretamente na camada de virtualização como End Point Protection para sistema operacional Windows, a principal vantagem desta modalidade é que ela não está instalada na máquina do cliente, portanto não há consumo de processamento e memória e não é possível desabilitá-lo através da máquina virtual. No caso de sistema operacional Linux o agente será instalado no S.O.
- Item backup: utilizamos no ambiente Commvault para operação e retenção, porém é possível a contratante utilizar a plataforma de Vivo Cloud para realizar Snapshots das VM's, esse recurso irá consumir espaço em disco do ambiente.

4.3 ITENS FORA DO ESCOPO

- O escopo desta proposta comercial não contempla a migração de servidores, consultorias ou reimplantação de ambientes já em produção na nuvem e, se o cliente desejar poderá contratar estes serviços junto a TTech Cloud.
- O desenvolvimento, manutenção e atualização dos aplicativos não faz parte do escopo desta proposta e é responsabilidade do cliente.
- A Telefónica Tech não se responsabiliza pela gestão, manutenção e atualização de aplicações de terceiros que não fazem parte desta Proposta Técnica Comercial.

- Configuração de Banco de dados ou aplicações.
- Administração de Aplicações ou Banco de dados.
- Funcionalidades do Firewall virtual não possuem features UTM.
- Não estão inclusos serviços de administração DNS do domínio de Internet. A oferta de serviços DNS proposta neste documento é referente ao apontamento reverso dos IP's a serem utilizados para o correto funcionamento do serviço de e-mail a ser implantado.
- A Telefônica não será responsável pelo cadastro do domínio na FAPESP. Portanto, o cliente deverá informar à entidade os endereços IP dos DNS do Datacenter.
- Esta proposta relaciona apenas itens de TI. Links de dados (MPLS ou LAN to LAN) de comunicação não são escopo do desenvolvimento proposto neste documento.
- Para ambiente virtualizado não permitido a utilização de licenças ORACLE devido ao modelo de licenciamento adotado pela fabricante do software.
- Ambiente não suporta cluster de banco de dados.
- A configuração e gestão do ambiente será responsabilidade do cliente.
- Desenvolvimento de software/aplicações.
- Licenças de software, ou qualquer outra que não esteja nesta Proposta.
- Espaço em Rack “físico” para receber equipamentos de rede/ circuitos de dados.
- Qualquer recurso, serviço ou licença não descrita no item 4.1.

5.

Condições comerciais

Neste documento, detalhamos as soluções recomendadas por nossa equipe para este projeto

Ressaltamos que qualquer alteração no escopo aqui apresentado poderá resultar em mudanças nas estimativas de prazos, preços e outras condições.

Esta proposta cancela e substitui toda e qualquer proposta apresentada anteriormente.

Prazos:

As condições aqui apresentadas são válidas até 17/03/2023 (devolução assinada).

Prazo Contratual: 36 meses

4.1 Preço VIVO CLOUD PLUS

| Serviços participantes desta Proposta e Preços | | |
|--|---------------------|------------------|
| Produtos | Valor Mensal | Valor Instalação |
| VIVO CLOUD PLUS | R\$ 4.002,45 | R\$ 0,00 |
| VALOR TOTAL | R\$ 4.002,45 | R\$ 0,00 |

4.2 Preço Serviços Gerenciados Padrão

| Produto | Preço Mensal |
|---|--------------|
| Serviços Gerenciados Padrão (conforme item 3.2) para 3 VM´s | R\$ 405,00 |

| Tipo de Venda | ID Sistema (Vivocorp, Vantive,...) |
|---------------|------------------------------------|
| Nova Venda | (x) |

5 Escopo do Projeto

5.1 Faturamento

Na modalidade mensalidades fixas, pela prestação dos serviços o cliente deverá pagar à Telefônica Tech, os valores especificados na Solicitação de Serviço e ou Proposta, os quais serão devidos a partir da ativação dos serviços e serão cobrados através do correspondente documento fiscal-fatura e/ou mediante a apresentação do documento competente (“Documentos de Cobrança”).

Na modalidade “pagamento por uso/on demand”, pela prestação dos serviços o cliente deverá pagar à Telefônica Tech os valores calculados mensalmente com base no consumo do cliente e nas tarifas publicadas no site do produto no momento de fechamento da fatura e serão cobrados através do correspondente documento fiscal-fatura e/ou mediante a apresentação do documento competente (“Documentos de Cobrança”).

Eventualmente podem ocorrer alterações entre os valores demonstrados na plataforma online e a respectiva fatura de cobrança em função do câmbio flutuante e/ou reajustes promovidos pelo fornecedor, quando aplicável.

Estão inclusos nos preços referidos nesta Proposta todos os tributos (impostos, taxas e contribuições) e demais encargos incidentes na prestação de serviços. Fica desde já acordado entre as Partes que se houver a criação de novos tributos ou encargos incidentes sobre os serviços objeto desta Proposta, ou se houver alteração nas alíquotas vigentes, bases de cálculo, hipóteses de incidência, prazos ou condições de pagamento de tributos ou encargos (“Alteração Tributária”) que afetem os custos da prestação dos serviços, para mais ou para menos, os preços e valores afetados serão automaticamente alterados, de forma a refletir o impacto relativo à alteração tributária, cumprindo ao cliente a absorção de eventuais ônus ou benefícios decorrentes desta alteração.

5.2 Índice de reajuste

As Partes elegem o Índice Geral de Preços - Disponibilidade Interna (“IGP-DI”) como fator de correção monetária para o reajuste dos preços referidos no presente Contrato, o qual será aplicado a cada 12 meses, a contar da data de ativação do serviço, ou na menor periodicidade admitida pela legislação. Na falta deste índice, será aplicado, “pró-rata

tempori”, o índice oficial que vier a substituí-lo, ou, na ausência deste, o índice que refletir mais eficientemente os efeitos inflacionários da moeda corrente nacional.

5.3 Demais Condições de prestação de serviço

- Os preços são válidos somente para a contratação global e simultânea de todos os itens ofertados nesta Proposta;
- Os valores aqui apresentados não são válidos para futuras contratações, as quais serão objeto de proposta específica à época da solicitação;
- Faturamento e pagamento deverão ser efetuados no Brasil, em moeda local, de acordo com a legislação e tributação vigentes;
- Esta proposta cancela e substitui todas as outras propostas apresentadas anteriormente pela Telefônica Tech;
- Quaisquer alterações de escopo (inclusão e /ou exclusão de itens) deverá ser objeto de renegociação comercial entre as partes;
- Todos os valores constantes nesta Proposta estão expressos em Reais (R\$);
- Providenciar a aceitação ou rejeição dos serviços entregues pela Telefônica Tech em um prazo máximo de 03 (três) dias úteis a contar da data de ativação. Ultrapassado este prazo, sem que haja qualquer manifestação de problema técnico por parte do cliente, devidamente registrados com evidências técnicas de indisponibilidade ou mal funcionamento do serviço, os serviços serão considerados tacitamente aceitos;
- A rescisão do presente instrumento poderá ocorrer por pedido do cliente, a qualquer tempo, que deverá formalizá-lo na Central de Relacionamento com o Cliente, onde será gerado um protocolo para sua solicitação de cancelamento o qual registrará a data do pedido, devendo ser observadas as obrigações de pagamento dos débitos pendentes decorrentes deste contrato e ou multas decorrentes de tal solicitação detalhadas no Contrato de Prestação de Serviços;
- A partir da data de assinatura o cliente garante desde já a estar de acordo e pronto para receber a instalação dos serviços sem nenhuma contestação ou postergação de datas;

- Para casos de renegociação de valores, o cliente fica ciente de que o reflexo total das novas CONDIÇÕES COMERCIAIS contratadas em fatura ocorrerá em até 2 ciclos de faturamento após a assinatura do contrato;
- O valor a ser pago pelo cliente pelos serviços prestados durante o mês de ativação, será calculado pró-rata ao número de dias referente ao mês em que os serviços estiverem em operação, de acordo com a data de fechamento do ciclo escolhida pelo cliente. O cálculo pró-rata também será utilizado em caso de cancelamento do serviço.
- Caso a solução técnica envolva a portabilidade de licenciamento de software Microsoft, o cliente será responsável pelo contrato “Assurance (MS Licensing Mobility)”, e deverá no momento de Kick-off apresentar a devida comprovação, lembrando que o eventual ônus pela “não conformidade” é de responsabilidade do cliente.
- Para mais informações acesse o Contrato de Condições Gerais de Cloud <https://www.vivo.com.br/para-empresas/contratos-e-regulamentos>.
- A contratação do serviço será considerada aceita a partir da assinatura desta Proposta Comercial, que é parte integrante do Termo Específico do Produto/Serviço da Telefônica Tech, obrigando as Partes, desde a data de sua assinatura, às condições impostas.
- Só serão aceitas solicitações de serviços que forem devidamente acompanhadas do Contrato social e Procuração da pessoa que assinou o presente instrumento. Será necessário informar os Cartórios para reconhecimento de firma do Cliente.
- **IMPORTANTE:** O Sumário Executivo/Proposta Comercial, o Termo de Contratação/Formulário e seus anexos estão sujeitos a viabilidade técnica

5.4 Confidencialidade

O cliente está ciente que as informações comerciais contidas neste documento são confidenciais e não deverão ser divulgadas fora do âmbito desta. O cliente autoriza a Telefônica Tech utilizar suas informações, tanto cadastrais quanto de perfil de consumo de tráfego, para análises internas.

Desde já aceita e concorda que a Telefônica Tech poderá dar publicidade do presente Projeto, a qualquer tempo, em mídia impressa e eletrônica, no território brasileiro ou fora dele, exclusivamente para divulgação de case, sem que se caracterize uso indevido de marca, nome comercial, imagem e/ou de quaisquer direitos do Cliente.

6.

Termos de contratação de serviço

Consulte o detalhamento da prestação dos serviços em referência nas páginas a seguir. Aproveite sua condição especial de contratação.

6 Termos de Contratação de Serviço

| Vivo/CNPJ | Endereço | Proposta | Data Emissão |
|---|--|----------|--------------|
| Telefônica Cloud e Tecnologia do Brasil S.A 35.473.014/0001-07 | Av. Dr. Marcos Penteado de Ulhôa Rodrigues, 1690 - Tamboré - Santana de Parnaíba | 3105518 | 07/03/2023 |

| Gerente de Negócios | Telefone | E-mail |
|----------------------------|------------------|-----------------------------|
| Rui Sérgio Pavarino Junior | (17) 9.9626-4352 | rui.pavarino@telefonica.com |

| Dados do Cliente | | | |
|------------------|------------------------------------|------------|------------------|
| Razão Social: | Conselho Regional de Biomedicina | | |
| CNPJ: | 62.021.837/0001-74 | IE: | - |
| Endereço: | Rua Clímaco Barbosa, 217 - Cambuci | UF: | SP |
| Cidade: | São Paulo | CEP: | 01523-000 |
| Nome Contato: | Eduardo Medeiros Batista | TEL./CEL.: | (11) 9.4229-3417 |
| E-mail: | eduardo.batista@crbm1.gov.br | | |
| CPF: | 399.432.108-50 | | |

| Endereço de Correspondência (Faturamento) | |
|---|---|
| Logradouro: Rua Clímaco Barbosa | Nº 217 |
| CEP 01523-000 | Bairro Cambuci |
| Complemento: - | Cidade/UF São Paulo/SP |
| Prazo Contratual: | |
| Condições Gerais | |
| 6.1 | Para mais informações específicas sobre os serviços, segue abaixo as URLs do Termo Específico do Produto/Serviço da Vivo. https://www.vivo.com.br/para-empresas/contratos-e-regulamentos |
| 6.2 | 2 A contratação do serviço será considerada aceita a partir da assinatura desta Proposta Comercial, que é parte integrante do Contrato de Serviços de Cloud e SVA, obrigando as Partes, desde a data de sua assinatura, às condições impostas. |
| 6.3 | O presente Contrato não poderá ser cedido por qualquer Parte sem o prévio consentimento por escrito da outra Parte. Esta restrição não se aplica a cessões decorrentes de reorganizações societárias da Telefônica Tech ou a empresas afiliadas, coligadas, controladas ou controladoras e outras formas de fusão, cisão ou incorporação. |

| Rescisão e Cancelamento dos Serviços | |
|--------------------------------------|---|
| 6.4 | Em caso de rescisão antes do término da vigência contratual, será devida a quantia correspondente a 30% das mensalidades/consumo mínimo, multiplicados pelos meses remanescentes do contato e sem aplicação do desconto, conforme item de cancelamento do Contrato de Condições Gerais. |

7.

Termo de aceite

7 Termo de Aceite

A equipe da **Telefônica Tech** está à disposição para esclarecer qualquer dúvida referente a esta proposta. Se decidirem seguir em frente conosco, estaremos prontos para fornecer os melhores produtos, serviços e atendimento de alta qualidade em todas as etapas do processo, contribuindo para a transformação da sua empresa e cumprindo nosso propósito de Digitalizar para Aproximar.

A partir da data de assinatura, o Cliente garante estar de acordo e apto a receber os serviços sem nenhuma contestação ou postergação de datas.

O termo de aceite da proposta deve ser assinado pelo responsável legal do Cliente

Na condição de representante legal da empresa, estou ciente e de acordo com as condições técnicas e comerciais apresentadas neste documento

Dacio Eduardo Leandro Campos

Nome do responsável

4.687.376-4 / 744.728.448-34

RG/CPF:

São Paulo, 08 de Março, 2024

Assinatura e carimbo