

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins que a empresa STEFANINI – Consultoria e Assessoria em Informática S/A, inscrita no CNPJ nº 58.069.360/0001-20, executou os serviços de forma satisfatória quanto ao serviço de sustentação e desenvolvimento do ambiente de cloud

1. ELEMENTOS DO CONTRATO

Data da Assinatura:	03/2021
Vigência:	6 meses
Critério de Prorrogação:	Renovado por mais 6 meses
Número do Contrato	<u>00004276</u>
1º termo Aditivo	Processo de assinaturas

2. OBJETO DO CONTRATO

Suporte a solução de sustentação da plataforma IDE+ garantindo assim, product market fit features testadas e validadas, com foco na experiência, acessibilidade e usabilidade dos usuários, baseado na abordagem de consultoria ágil.

3. INFORMAÇÕES SOBRE O SERVIÇO

Serviço de gerenciamento de cloud de modo a realizar administração centralizada da infraestrutura de servidores da empresa, softwares, data storage, plataformas de rede, via internet. A administração de TI para os ambientes em cloud abrange qualquer tipo de atividade de negócios, incluindo a implantação de recursos, integração de dados, rastreamento de uso e recuperação de desastres.

O gerenciamento de cloud é aplicável em implantações de computação em cloud pública e privada, fornecendo uma camada de simplicidade em ambientes mais complexos.

Suporte a Usuários (dúvidas técnicas e funcionais).

Manutenção Corretiva, Manutenção Evolutiva e demais atividades pertinentes à gestão e operacionalização do Outsourcing de Sistemas.

4. SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO

Serviço especializado em sustentação do ambiente em *cloud*, migração dos ambientes e das aplicações *on premise* para *cloud*, definindo sempre a melhor estratégia, assim como o suporte necessário para o desenvolvimento das aplicações em *cloud native*, sempre com base nos princípios de *Agile/DevSecOps* com equipe capacitada nos principais provedores de cloud (AWS, Azure, Oracle e Google Cloud Platform).

Sustentação e evolução no ambiente em *cloud*, com um atendimento 24/7 para resolução de incidentes e 8x5 para atendimentos de requisições, além de disponibilizar acesso a ferramenta de gestão de *cloud*, a *Stefanini Cloud Platform*, com um aplicativo mobile para controle dos custos e segurança da *cloud*.

5. GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

O modelo de governança é composto por três elementos: o gerenciamento do contrato, gerenciamento técnico e o gerenciamento dos níveis de serviço. Estes três elementos têm por objetivo estabelecer os processos, procedimentos, documentos, ferramentas, participantes e responsabilidades.

Apresentação de book mensal, contendo:

- Apresentação de book mensal, contendo
- Análise dos indicadores mensais
- Relatório de capacidade do ambiente
- Relatório de eventos do ambiente
- Relatório de melhoria
- Reunião operacional quinzenal
- Reunião executiva trimestral

6. COBERTURA

De segunda a sexta feira em horário comercial (das 9:00 às 18:00) com atendimento 100% remoto das instalações Stefanini.

Abertura e acompanhamento de chamados

Acesso ao ITSM para abertura de requisições e incidentes, no qual também é registrado pela Stefanini Cloud Platform automaticamente, caso seja alertado algum incidente no ambiente de cloud. Todos os atendimentos são concentrados na ferramenta de ITSM disponibilizada e podem ser exibidos em dashboards, acompanhamento dos atendimentos, alertas no telegrama, entre outras visões. O ITSM da Stefanini permite integração com outras ferramentas, a partir de webservices e APIs. Os usuários têm visibilidade dos próprios chamados abertos ou que lhe forem direcionados, e apenas tem permissão para abrir chamados referentes aos serviços apontados para os seus perfis.

Cloud Platform

A plataforma de gerenciamento de cloud da Stefanini transforma dados de serviços de cloud pública em insights acionáveis, relatando, alertando, analisando e automatizando o ambiente para utilização e custos ideais, enquanto assegura um ambiente seguro auxiliando na correção de vulnerabilidades e configurações incorretas da Cloud. Possui mais de 500 verificações integradas de práticas recomendadas a plataforma para obter custo, segurança, desempenho e disponibilidade para otimizar e automatizar os investimentos em cloud. A plataforma conta com o suporte para multi-clouds, sendo elas:

- Azure
- AWS
- Google Cloud

Escopo técnico

- Desenvolvimento de integração, capacitação e atualização tecnológica com foco em Cloud computing, métodos ágeis e transformação digital;

- Visualização de relatórios de consumo granular e detalhado, organizando por grupo de recursos e permitindo a realização de filtros;
- Separação dos relatórios por tags;
- Criação de alertas de consumo por serviço;
- Habilitação na plataforma de ITSM para abertura de tickets e autoatendimento;
- Integração da plataforma de ITSM com o sistema de tickets;
- Serviços de sustentação, operação e monitoração de forma gerenciada;
- Automatizações para gerenciar, operar e adequar os ambientes para maior benefício em escala e flexibilidade dos serviços;
- Análise periódica de oportunidades de otimizar o consumo em cloud;
- Fornecimento de toda documentação detalhando as medidas implementadas em monitoração e infraestrutura de nuvem e evidências de boas práticas aplicadas;
- Monitoramento de todos os serviços em *cloud*;
- Suporte básico de Cloud (patch update, configuration management, identity management);
- Gestão de backup por tempo indeterminado com restauração e acesso irrestritos;
- Monitoramento proativo e alerta de infraestrutura, banco de dados e aplicações;
- Relatórios de saúde em tempo real (capacidade, disponibilidade e custo);
- Geração de runbooks proativos (automação e self-healing);
- Níveis de serviço em best practices: segurança, custo, alta disponibilidade, usabilidade e utilização de recurso.

7. NÍVEL DE ACORDO DE SERVIÇOS

Tipo	Descrição	Cobertura	SLA
Incidente	Serviço indisponível / Falha em ambiente produtivo	24x7	Atendidos em até 1 hora e resolvidos em até 4 horas
	Falha em ambiente não produtivo	8x5	Atendidos em até 1 hora e resolvidos em até 8 horas
Requisição	Geral	8x5	Atendidos em até 1 dia e resolvidos em até 3 dias

8. QUANTITATIVO/VOLUME DOS SERVIÇOS

- Não existe teto máximo para atendimento de Requisições e Incidentes, todos são ilimitados.
- Atendimentos com Engenheiros, desde que relacionados ao ambiente suportado, também são ilimitados.
- Todas as requisições serão analisadas pelos analistas de Cloud e, caso o esforço para sua execução ultrapasse 16h serão automaticamente convertidos em projetos, necessitando de novas negociações e proposta comercial, saindo do escopo dos serviços de MSP.
- SLA de disponibilidade de 99% do ambiente, com as seguintes ressalvas:
 - O contrato de suporte do Cliente com o provedor de Cloud seguirá independente do contrato com a Stefanini. A Stefanini poderá apoiar na abertura dos chamados com o provedor de Cloud, mas o relacionamento/contrato é do Cliente.
 - Eventos que estejam relacionados com o provedor de Cloud não serão contabilizados para fins de SLA, desde que devidamente evidenciados e reportados pela Stefanini para Cliente.

9. MANIFESTAÇÃO ACERCA DO DESEMPENHO DOS SERVIÇOS

Atesta-se ainda, que os compromissos assumidos foram cumpridos satisfatoriamente, no que diz respeito aos padrões exigidos por esta empresa, principalmente no tocante ao cumprimento de prazos, desempenho e qualidade dos serviços fornecidos, nada constando em nossos arquivos que desabone comercial ou tecnicamente a referida empresa.

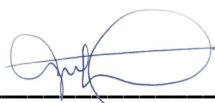
10. ENDEREÇO DO CONTRATANTE

Razão Social	ASSOCIACAO EVANGELIZAR E PRECISO
Endereço	Pc Senador Correa, Nº 55, Curitiba/PR
CNPJ / MF	07.634.465/0001-43

11. RESPONSÁVEL PELA DECLARAÇÃO (SIGNATÁRIO DO CONTRATANTE)

Nome:	Giane do Amaral Trupel Ribas
Cargo:	Gerente Administrativo
Matrícula	30
Função:	Gerente Administrativo
E-mail:	tesouraria@evangelizarepreciso.com.br
Telefone:	41 32216002

Curitiba - PR, 21 de outubro de 2021



Nome / Cargo / Matrícula
Giane do Amaral Trupel Ribas

Gerente Administrativa
Matricula 30