



Confederação Nacional da Indústria

CNPJ: 33.665.126/0001-34

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos que a empresa GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA, inscrita no CNPJ/MF sob o n. 12.130.013/0001-64, estabelecida na Avenida Yojiro Takaoka, nº 4384, Conjunto 910, 9º andar, Shopping Service - Alphaville, Santana do Parnaíba - SP presta serviços ao CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA – CNI, com sede no ST BANCARIO NORTE, QUADRA01 BLOCO C, EDIF ROBERTO SIMONSEN ANDAR 10 ao 16, Brasília – DF, CEP 70.040-903, inscrita no CNPJ/MF sob o n. 33.665.126/0001-34, nos termos abaixo:

a) **Processo:** PRO - 09398/2017 - SC 029504;

b) **Pregão:** Nº 17/2017;

c) **Vigência inicial do contrato:** DEZ/2017 a DEZ/2018;

d) **Objeto:** Fornecimento de infraestrutura, na prestação de serviço de hospedagem, gestão e monitoramento de infraestrutura em nuvem pública (Cloud Computing) para os produtos digitais do Sistema Indústria, compreendendo: planejamento, proposição e gerenciamento da infraestrutura; configurações e ajustes de performance no sistema operacional; aplicações e banco de dados; criação e gestão de novas instâncias; aplicação de pacotes de atualizações de segurança das ferramentas envolvidas; gestão de configuração e mudança além do monitoramento constante das aplicações.

Resumo das Principais Atividades Realizadas

1. INFRAESTRUTURA COMO SERVIÇO (IAAS) EM PRODUÇÃO:

02 SERVIDORES VIRTUAIS M3.Large

Configuração	Software
2 CPUS 7,5 GB - RAM 100 GB – DISCO 230 Horas	Sistema Operacional Standard Linux compatível com as distribuições (Debian, Ubuntu, CentOS 7x, RedHat)

02 SERVIDORES VIRTUAIS M3.Medium

Configuração	Software
2 CPUS 3,75 GB - RAM 900 GB – DISCO 5532 Horas	Sistema Operacional Windows

01 SERVIDOR VIRTUAL M4.Large



Confederação Nacional da Indústria

CNPJ: 33.665.126/0001-34

Configuração	Software
2 CPUS 8 GB - RAM 170 GB – DISCO	Sistema Operacional Standard Linux compatível com as distribuições (Debian, Ubuntu, CentOS 7x, RedHat)

11 SERVIDORES VIRTUAIS M5.Large

Configuração	Software
2 CPUS 8 GB - RAM 1170 GB – DISCO 32842 Horas	Sistema Operacional Standard Linux compatível com as distribuições (Debian, Ubuntu, CentOS 7x, RedHat)

08 SERVIDORES VIRTUAIS M5.Xlarge

Configuração	Software
4 CPUS 16 GB - RAM 800 GB – DISCO 19787 - Horas	Sistema Operacional Standard Linux compatível com as distribuições (Debian, Ubuntu, CentOS 7x, RedHat)

03 SERVIDORES VIRTUAIS T2.Medium

Configuração	Software
2 CPUS 4 GB - RAM 300 GB – DISCO 8135 Horas	Sistema Operacional Standard Linux compatível com as distribuições (Debian, Ubuntu, CentOS 7x, RedHat)

2. ARMAZENAMENTO DE OBJETOS

- Média de 25.000.000 (vinte e cinco milhões) de requisições PUT, COPY, POST e LIST;
- 320.000.000 (trezentos e vinte milhões) de requisições GET;
- 3TB de dados armazenados consumidos;

3. TRANSFERÊNCIA DE DADOS MÉDIA

- 156GB de dados de entrada (in) transferidos;
- 18TB de transferência de dados de entrada/saída utilizando ELB (Elastic Load Balance);

- 4TB de transferência de dados de saída (out);

4. BANCO DE DADOS COMO SERVIÇO – RDS

- 2 bancos de dados PostgreSQL;
- 1 banco de dados MySQL;
- 1 banco de dados Microsoft SQL Server;

5. DNS

- 6.000.000 (seis milhões) de consulta DNS utilizado a solução Route 53;
- 53 de zonas DNS configuradas;
- 10.000.000 (dez milhões) de consultas para registros do tipo ALIAS

6. OUTRAS FUNCIONALIDADES

- Escalabilidade horizontal (novos servidores);
- Escalabilidade vertical (aumento de recursos de servidores);
- Escalabilidade automática dos servidores;
- Movimentação automática de servidores virtuais;
- Distribuição de balanceamento de dados entre servidores (Load Balance);
- Criação de snapshots incrementais;
- Block Storage magnético para as instâncias de servidores virtuais;
- Distribuição de conteúdo na web (CDN - Content Delivery Network);

7. ESCOPO DOS SERVIÇOS

- Gerenciamento, monitoramento, sustentação e operação dos recursos contratados por meio de NOC e SOC em regime 24x7x365, com atendimento via canais telefônico (0800), e-mail e portal ITSM seguindo padrão ITIL V3;
- Processo de implantação e migração de ambiente para a nuvem;
- Serviços de backup e restore dos dados armazenados na nuvem;
- Infraestrutura redundante (Disaster Recovery) com RTO (recovery time objective) de 12 (doze) horas;
- Suporte e Sustentação dos sistemas operacionais Linux e Windows;
- Suporte e sustentação dos bancos de dados;
- Suporte à plataforma cloud AWS;
- Operação da plataforma de nuvem pública;
- Análise proativa de desempenho e performance;
- Monitoramento e gestão da utilização dos recursos em nuvem;
- Serviços de implantação com base na Metodologia de Gerenciamento de Projetos PMI (Project Management Institute);



- Migração de todo ambiente do cliente (50 servidores) para a conta **GLOBALWEB**, adequando seu ambiente ao novo cenário;
- Atualização das versões de sistemas operacionais Windows e Linux;
- Instalação e configuração do Rundeck em conjunto com o cliente para automação de processos operacionais e release;
- Implantação, desenvolvimento e sustentação de produtos python, nginx, apache, tomcat utilizando modelo de infraestrutura ágil (Devops);
- Implantação e configuração de 9 balanceadores de carga de aplicações para 53 aplicações;
- Implantação, migração e sustentação de bancos de dados PostgreSQL, MySQL e Microsoft SQL Server, com configuração para operarem em cinco zonas de disponibilidades distintas;
- Implantação e configuração de envio de mensagens via e-mail;
- Criação de subredes distintas para que o ambiente tenha alta disponibilidade entre todas as zonas de disponibilidade;
- Monitoração de toda a infraestrutura, banco de dados e aplicações utilizando Zabbix e as ferramentas nativas do provedor de nuvem pública;

8. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS

8.2. TEMPOS MÉDIOS DE RESPOSTA E RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS

Em que a CONTRATADA respeita as respectivas dimensões apresentadas a baixo:

8.2.1. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Tempo Médio de Resposta				
Indicador	Nível de Criticidade	Tempo	Meta	Apuração
Tempo Médio de Resposta	Crítica	Em até 30 minutos	99%	Mensal
	Alta	Em até 2 horas		
	Média	Em até 4 horas		
	Baixa	Em até 12 horas		

8.2.2. TEMPO MÉDIO DE RESOLUÇÃO

Tempo Médio de Resolução				
Indicador	Nível de Criticidade	Tempo	Meta	Apuração
Tempo Médio de Resolução	Crítica	Em até 3 horas	99%	Mensal
	Alta	Em até 6 horas		
	Média	Em até 12 horas		
	Baixa	Em até 36 horas		

A GLOBALWEB atende aos serviços contratados conforme a descrição de cada um dos níveis de criticidade abaixo:

- Crítica: Alta criticidade. Indisponibilidade total da solução para clientes e conexões;



Confederação Nacional da Indústria

CNPJ: 33.665.126/0001-34

- Alta: Criticidade média. Indisponibilidade de itens minoritários da solução (Exemplo: incapacidade de fazer acesso ao servidor virtual via VPN, porém com baixo impacto para disponibilidade da solução hospedada do cliente. Este nível também se aplica

para os casos em que há degradação generalizada ou pontual da qualidade do serviço (ex: baixa disponibilidade de banda);

- Média: Baixa criticidade. Indisponibilidade de itens minoritários da solução, tais como incapacidade de acessar o Painel de Controle do Cliente e/ou gerenciar serviços associados à conta. Este nível também se aplica para os casos em que há degradação pontual da qualidade do serviço (ex: baixa disponibilidade de banda);

São Paulo, 10 de Outubro de 2018.

Thadeu Wagner Sousa de Lima
Especialista em Comunicação

