



EMPRESA: Security4IT – Soluções de Segurança da Informação LTDA
ENDEREÇO: Av Ibirapuera 2120, sala 54
FONE: 11 5052-4403
CNPJ: INSC EST.: 09.385.277/0001-54
DATA: 26/08/2022
VALIDADE: 30 dias
FRETE: CIF

CONSULTA DE PREÇOS Nº 001/2022 - Fornecimento de Solução de Segurança de Alta Disponibilidade para tráfego de rede com características de “Next Generation Firewall”, com garantia de funcionamento, reposição e atualização de assinaturas de proteção pelos prazos de 60 (sessenta) meses e 36 (trinta e seis) meses, conforme Especificação Técnica.

ANEXO 1 – LISTA DE PREÇOS

ITEM	DESCRIÇÃO	UN	QUANT.	ICMS	CLASSIFICAÇÃO FISCAL	PREÇO UNITÁRIO (R\$)	PREÇO TOTAL
1	2 equipamentos de firewall para ser instalado nos Escritórios do CECS em Curitiba e Londrina conforme Especificação Técnica	PÇ	2	12%	8517.62.59EX001	R\$ 128.200,50	R\$ 256.401,00
						Total:	R\$ 296.760,00

São Paulo, 26 de agosto de 2022.

 Fabio Maeji Amaro
 RG nº 33.449.712-7
 E-mail: fabio.amaro@security4it.com.br



FIRST TECH

De:

Fernanda Gomes

Account Manager

Fernanda.gomes@first-tech.com

(21) 99911-0040/ (21)3543-1667

Para:

Valmir

Gerente de TI

valmir@usina-maua.com.br

(41) 30284-33 / (41) 98807-1338

Proposta número: 8636723_V2

Data: 13/07/2022

Olá,

Atuamos há 25 anos no mercado de serviços e soluções em tecnologia da informação, com serviços em desenvolvimento e implantação de projetos dedicados em infraestrutura de colaboração, segurança e criptografia. Atingimos as marcas de mais de 130 milhões de transações financeiras validadas diariamente, mais de 150 mil posições de comunicações unificadas e contact center sustentadas pelo NOC/SNOC 24x7x365 dias.



FIRST TECH

Saiba mais sobre a gente



São mais 25 anos



Mais de 130 milhões de transações financeiras protegidas diariamente



Desenvolvimento, implantação e monitoramento



Mais de 150 mil posições de comunicações unificadas e contact center



Mais de 100 clientes com suporte/contrato NOC/NSOC 24x7x365 dias



Soluções e serviços em tecnologia da informação voltada a segurança e colaboração

FIRST TECH

Nossas soluções



Proteção de
dados



Segurança de
transações



Segurança para
meios de
pagamentos



Segurança
digital



Contact
center



Comunicações
unificadas



Redes
corporativas

FIRST TECH

Com a confiança



Proposta comercial

1 – Escopo da proposta

Este projeto tem por objetivo prover Solução de Segurança de Alta Disponibilidade para tráfego de rede com características de “Next Generation Firewall”, com garantia de funcionamento, reposição e atualização de assinaturas de proteção pelo prazo de:

Ponto em Curitiba 60 (sessenta) meses;

Ponto em Londrina 36 (trinta e seis) meses;

com equipamentos FORTINET, além de ofertar os serviços da FIRST TECH de implantação e serviço gerenciado.

2 - Descrição dos produtos / serviços / soluções

2.1. 36 meses - Ponto em Londrina

QTD	Produto/Serviço	Descritivo	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
2	FWF-80F-2R-3G4G-DSL-N	8 X GE RJ45 PORTS, 2 X RJ45SFP SHARED MEDIA WAN PORTS, DUAL WIFI RADIO, WITH EMBEDDED DSL AND 3G4GLTE MODULES. REGION CODE N	31.578,02	63.156,03
2	FC-10-W80FS-950-02-36	FORTIWIFI-80F-2R-3G4G-DSL 3 YEAR UNIFIED THREAT PROTECTION UTP IPS, ADVANCED MALWARE PROTECTION, APPLICATION CONTROL, WEB VIDEO FILTERING, ANTISPAM S	52.135,13	104.270,26
TOTAL GERAL (R\$)				167.426,29

2.2. 60 meses - Ponto em Curitiba

QTD	Produto/Serviço	Descritivo	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1	FWF-80F-2R-3G4G-DSL-N	8 X GE RJ45 PORTS, 2 X RJ45SFP SHARED MEDIA WAN PORTS, DUAL WIFI RADIO, WITH EMBEDDED DSL AND 3G4GLTE MODULES. REGION CODE N	31.578,02	63.156,03
1	FC-10-W80FS-950-02-60	FORTIWIFI-80F-2R-3G4G-DSL 5 YEAR UNIFIED THREAT PROTECTION UTP IPS, ADVANCED MALWARE PROTECTION, APPLICATION CONTROL, WEB VIDEO FILTERING, ANTISPAM S	86.891,86	173.783,73
TOTAL GERAL (USD)				236.939,76

2.3. Treinamento para instalação e configuração dos equipamentos

<ul style="list-style-type: none"> Serviços de Treinamento para Instalação e Configuração remota (R\$): 	R\$ 9.943,64
--	---------------------

3 - Forma de pagamento

- Hardware e Licença Fortinet: Em até 10 dias após o faturamento.
- Serviço de Treinamento: Em 10 dias após a entrega.
- Contratos First Tech: Mensal.

Os valores dos equipamentos e licenças Fortinet são cotados em Dólar norte americanos. Para conversão em Real (R\$), foi utilizado o PTAX de 5,37 de 13/07/2022 para fins de referência.

4 – Validade da proposta

Proposta 8636723_V2 / Validade: 29/08/2022

5 - Prazo de entrega de produtos

O prazo para entrega de equipamentos é de até 60 (sessenta) dias, contados da data de recebimento do pedido de compra ou aceite da proposta.

O prazo aqui estipulado configura mera previsão de entrega, pois é baseado no prazo de nossos fornecedores, sendo assim, poderá sofrer alterações, por conta de circunstâncias operacionais, comerciais, alfandegárias, casos fortuitos ou força maior, hipóteses nas quais, independentemente de comprovação ou justificção, a First Tech não será responsabilizada de nenhuma forma.

6 - Garantia

A garantia dos equipamentos tem validade de 12 (doze) meses contados da data em que tenham sido disponibilizados. Sua cobertura abrange defeitos de funcionamento das peças e componentes descritos nas condições NORMAIS de uso, no limite de suas especificações mencionadas nos manuais de operação que acompanham os equipamentos.

A garantia, se acionada e enquadrada aos requisitos acima descritos, o atendimento será realizado nas dependências da First Tech em São Paulo e todas as despesas e/ou custos de envio e devolução dos equipamentos é de responsabilidade do contratante.

A First Tech não se responsabiliza por reparos de danos causadas por acidente, negligência ou mau uso dos equipamentos, bem como o reparo de danos decorrentes de casos fortuitos, motivos de força maior e fenômenos da natureza, incluindo, mas sem se limitar a descargas elétricas, raios, vendavais, inundações e desabamentos.

A garantia referente ao software e serviço tem validade de 3 (três) meses.

7 – Impostos e fretes

Frete grátis para grande São Paulo.

Nesta proposta, estão incluídos todos os impostos e taxas vigentes até a data de sua emissão. Na hipótese de novos tributos serem criados ou alteradas as alíquotas dos atuais, de forma a majorar ou diminuir os ônus das partes contratantes, os preços poderão ser revistos, de modo a preservar o equilíbrio financeiro.

8 – Condições gerais

Para quaisquer atividades executadas fora da grande São Paulo ou Rio de Janeiro, os custos e despesas com deslocamento, estadia, alimentação e outros que podem surgir e que aqui não estão descritos, são de responsabilidade do(a) contratante.

Os equipamentos poderão ser testados e/ou atualizados nas dependências da First Tech antes do envio para o cliente quando necessário, a fim de evitar possíveis atrasos de acordo com o cronograma.

Essa proposta comercial é confidencial tanto para a First Tech quanto para o(a) contratante, dessa forma, não pode ser em nenhuma hipótese divulgada sem a autorização prévia e formal da First Tech.

Este documento tem validade jurídica independente da assinatura de contrato, podendo ser aceita através de assinatura por carta, e-mail e/ou ainda por qualquer meio que venha a comprovar a aceitação desta presente proposta. A partir do Aceite, não será admitida a desistência da aquisição, nem sequer alteração dos termos e

condições aqui expressos, salvo em consentimento formalizado por escrito.

9 – Aceite da instalação

No caso desta proposta conter Equipamentos que demandem Instalação, o prazo de sua execução e consequente faturamento, não poderá ser superior a 30 dias.

Para os casos em que os Equipamentos contenham Suporte atrelado à sua aquisição, o prazo de início de cobrança e consequente faturamento, não poderá ser superior a 30 dias.

Quando houver a necessidade de um Termo de Aceitação do Cliente (TAC), para se atestar a finalização de algum serviço, instalação ou outra intervenção, se não houver pronunciamento por parte do cliente em até 3 dias úteis, o mesmo será considerado aceite de forma tácita e integral.

10 – Aceite da proposta

Declaramos aqui que estamos de acordo, aceitamos e fica formalizado as condições que constam nesta proposta comercial.

Local e data

Assinatura do responsável



FIRST TECH

De:

Mateus Silva

Arquiteto de soluções

mateus.silva@first-tech.com

(21) 96984-875

Para:

Valmir

Gerente de TI

valmir@usinamaua.com.br

(41) 30284-33 / (41) 98807-1338

Proposta número: 8636723

Data: 13/07/2022

Olá,

Atuamos há 25 anos no mercado de serviços e soluções em tecnologia da informação, com serviços em desenvolvimento e implantação de projetos dedicados em infraestrutura de colaboração, segurança e criptografia. Atingimos as marcas de mais de 130 milhões de transações financeiras validadas diariamente, mais de 150 mil posições de comunicações unificadas e contact center sustentadas pelo NOC/SNOC 24x7x365 dias.

FIRST TECH

Saiba mais sobre a gente



São mais 25 anos



Mais de 130 milhões de transações financeiras protegidas diariamente



Desenvolvimento, implantação e monitoramento



Mais de 150 mil posições de comunicações unificadas e contact center



Mais de 100 clientes com suporte/contrato NOC/NSOC 24x7x365 dias



Soluções e serviços em tecnologia da informação voltada a segurança e colaboração



FIRST TECH

Nossas soluções



Proteção de
dados



Segurança de
transações



Segurança para
meios de
pagamentos



Segurança
digital



Contact
center



Comunicações
unificadas



Redes
corporativas

FIRST TECH

Com a confiança



Proposta técnica

1 – Escopo da proposta

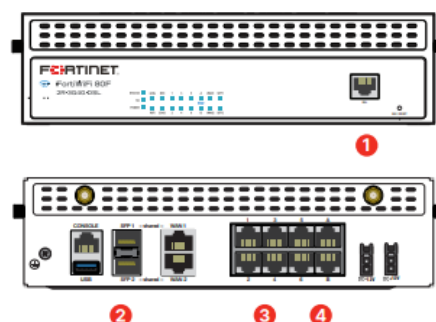
Este projeto tem por objetivo prover uma solução de Next Generation Firewall (NGFW), equipamentos FORTINET, além de fornecer os serviços profissionais FIRST TECH de homologação, treinamento e suporte.

1.1 - Equipamento do Projeto:

FortiWiFi 80F-2R-3G4G-DSL



FortiWiFi 80F/81F-2R-3G4G-DSL



Interfaces

1. 1x DSL Port (RJ11)
2. 2x GE RJ45/SFP Shared Media Ports
3. 6x GE RJ45 Ports
4. 2x GE RJ45 FortiLink Ports

Firewall	IPS	NGFW	Threat Protection	Interfaces
10 Gbps	1.4 Gbps	1 Gbps	900 Mbps	Multiple GE RJ45 POE DSL 3G4G Variants with internal storage WiFi

Especificações

	FORTIWIFI 80F-2R	FORTIWIFI 81F-2R	FORTIWIFI 81F-2R-POE
Hardware Specifications			
GE RJ45/SFP Shared Media Pairs	2	2	2
GE RJ45 Internal Ports	6	6	—
GE RJ45 FortiLink Ports (Default)	2	2	—
GE RJ45 PoE/+ Ports	—	—	6
GE RJ45 PoE/+ FortiLink Ports (Default)	—	—	2
Bypass GE RJ45 Port Pair (WAN1 & Port1, default configuration)	—	—	—
Wireless interface	Dual WiFi Radio (5 GHz, 2.4 GHz) 802.11a/b/g/n/ac/ax + 1 Scanning Radio		
Antenna Ports (SMA)	3	3	3
USB Ports 3.0	1	1	1
Console (RJ45)	1	1	1
Internal Storage	—	1x 128 GB SSD	1x 128 GB SSD
Trusted Platform Module (TPM)	Yes	Yes	Yes
Bluetooth Low Energy (BLE)	Yes	Yes	Yes
Radio Specifications			
Multiple User (MU) MIMO	2x2		
Maximum Wi-Fi Speeds	574 Mbps @ 2.4 GHz, 1201 Mbps @ 5 GHz		
Maximum Tx Power	23 dBm @ 2.4 GHz, 22 dBm @ 5 GHz		
Antenna Gain	4.5dBi @ 2.4GHz, 5.5dBi @ 5GHz		
System Performance — Enterprise Traffic Mix			
IPS Throughput ²	1.4 Gbps		
NGFW Throughput ^{2,4}	1 Gbps		
Threat Protection Throughput ^{2,5}	900 Mbps		
System Performance			
Firewall Throughput (1518 / 512 / 64 byte UDP packets)	10/10/7 Gbps		
Firewall Latency (64 byte UDP packets)	3.23 µs		
Firewall Throughput (Packets Per Second)	10.5 Mpps		
Concurrent Sessions (TCP)	1.5 Million		
New Sessions/Second (TCP)	45 000		
Firewall Policies	5000		
IPsec VPN Throughput (512 byte) ¹	6.5 Gbps		
Gateway-to-Gateway IPsec VPN Tunnels	200		
Client-to-Gateway IPsec VPN Tunnels	2500		
SSL-VPN Throughput	950 Mbps		
Concurrent SSL-VPN Users (Recommended Maximum, Tunnel Mode)	200		
SSL Inspection Throughput (IPS, avg. HTTPS) ³	715 Mbps		
SSL Inspection CPS (IPS, avg. HTTPS) ³	700		
SSL Inspection Concurrent Session (IPS, avg. HTTPS) ³	100 000		
Application Control Throughput (HTTP 64K) ²	1.8 Gbps		
CAPWAP Throughput (HTTP 64K)	9 Gbps		
Virtual Domains (Default / Maximum)	10 / 10		
Maximum Number of FortiSwitches Supported	16		
Maximum Number of FortiAPs (Total / Tunnel Mode)	96 / 48		
Maximum Number of FortiTokens	500		
High Availability Configurations	Active-Active, Active-Passive, Clustering		

1.2 - Licenciamento e Suporte Fortinet




Serviço FortiGuard

A FortiGuard Labs fornece vários serviços de inteligência de segurança para agregar e otimizar a segurança de seus dispositivos FORTINET.

Pesquisas globais são constantemente realizadas para detectar novas ameaças mundiais, e dessa forma, FortiGuard Labs mantém as assinaturas e base de conhecimento atualizadas em todos os dispositivos FORTINET em tempo real.

Neste projeto estamos considerando as seguintes licenças e suporte FORTINET:

Unified Threat Protection (UTP) 24x7 para os FORTIGATE

BUNDLES		360 Protection	Enterprise Protection	Unified Threat Protection	Advanced Threat Protection
 <p>FortiGuard Bundle</p> <p>FortiGuard Labs delivers a number of security intelligence services to augment the FortiGate firewall platform. You can easily optimize the protection capabilities of your FortiGate with one of these FortiGuard Bundles.</p>	FortiCare	ASE ¹	24x7	24x7	24x7
	FortiGuard App Control Service	•	•	•	•
	FortiGuard IPS Service	•	•	•	•
	FortiGuard Advanced Malware Protection (AMP) — Antivirus, Mobile Malware, Botnet, CDR, Virus Outbreak Protection and FortiSandbox Cloud Service	•	•	•	•
	FortiGuard Web and Video ² Filtering Service	•	•	•	•
	FortiGuard Antispam Service	•	•	•	•
	FortiGuard Security Rating Service	•	•	•	•
	FortiGuard IoT Detection Service	•	•	•	•
	FortiGuard Industrial Service	•	•	•	•
	FortiConverter Service	•	•	•	•
	SD-WAN Orchestrator Entitlement	•	•	•	•
	SD-WAN Cloud Assisted Monitoring	•	•	•	•
	SD-WAN Overlay Controller VPN Service	•	•	•	•
	Fortinet SOCaas	•	•	•	•
	FortiAnalyzer Cloud	•	•	•	•
FortiManager Cloud	•	•	•	•	

1. 24x7 plus Advanced Services Ticket Handling 2. Available when running FortiOS 7.0



FortiCare 24x7 soluções FORTINET

O suporte FortiCare baseado em dispositivos é primordial para os serviços de suporte, já que fornece atualizações de firmware, reposição de equipamentos defeituoso (RMA), suporte técnico e assinaturas fundamentais do FortiGuard para as políticas dinâmicas.

O FortiCare 24x7 cobre 24 horas por dia todos os dias, sempre que precisar de cobertura de suporte técnico. Ele incluiu suporte via web, bate-papo e telefone com a equipe global FORTINET.

1.3 - Serviço de Treinamento da Instalação remota

A configuração do equipamento FORTINET será executada pela FIRST TECH junto a equipe técnica do cliente.

- **FortiGate 80F-2R-3G4G-DSL**
 - Planejamento do Projeto
 - Ativação das licenças
 - Configurações básicas de rede e de console de administração
 - Atualização de firmware para versão mais atual estável
 - Configuração de links de internet e SD-WAN
 - Integração com FortiManager e o FortiAnalyzer
 - Configurações de roteamento
 - Configurações de SSL Inspection (quando possível)
 - Criação de VPN site-to-site
 - Criação de VPN SSL cliente-to-site (quando houver)
 - Criação dos perfis de segurança (web filter, app control, IPS, SSL)
 - Integração com AD
 - Criação das políticas de firewall
 - Configuração do Security Fabric
 - Definição da rotina de backup
 - Configurações para monitoramento do ativo (SNMP, PING, SSH, outros)
 - Efetuar os testes de validação
 - Elaboração dos relatórios do FortiAnalyzer
- **Homologação**
 - Instalação e configuração dos appliance e de sua ferramenta de gerenciamento
 - Realização de testes
 - Configuração de modo “sniffer” para inspeção de tráfego espelhado da rede
 - Criação de regras de segurança de firewall baseadas em porta/protocolo, IPs de origem e destino, sub-redes, usuários/grupos de usuários do LDAP/Active Directory
 - Criação de regras de segurança contra ameaças avançadas baseadas em IPs de origem e destino, sub-redes, usuários/grupos de usuários do LDAP/Active Directory
 - Visualização da identificação de usuários no LOG/monitoramento via gerência
 - Criação de regras de segurança do controle de aplicações baseadas em tipos de aplicações, IPs de origem e destino, sub-redes, usuários/grupos de usuários do LDAP/Active Directory

- Visualização de informações gráficas e LOGs na gerência de todas as regras de segurança criadas
- Criação de VLANs e “DMZs” e testes de inspeção de tráfego dessas interfaces
- Testes das funcionalidades de VPN: configuração de pelo menos 2 (dois) perfis de VPN diferentes (com políticas de segurança diferentes), instalação de clientes VPN em pelo menos dois computadores com sistema operacional Windows
- Estabelecimento de túnel VPN “site-to-site” com pelo menos um parceiro

1.4 - Pré-requisitos

- Informações para configurar os equipamentos FORTINET:
 - Esquema de endereçamento IP;
 - Máscara de sub-rede;
 - Gateway;
 - DNS;
 - NTP
- Definição de políticas e rotas para comunicação entre os segmentos de rede;
- Definições de políticas de acesso e perfis de segurança;
- Disponibilidade de pelo menos um colaborador da equipe da CONTRATANTE para acompanhar a configuração e a implantação dos equipamentos contratados;
- Um colaborador da CONTRATANTE com privilégios de administrador nos servidores de autenticação para integração com a solução FORTINET;
- Acesso a documentações, diagramas e informações relevantes ao entendimento da infraestrutura para a implantação do projeto;
- Espaço físico dedicado para a implantação dos ativos descritos nessa proposta;
- Definição do caderno de teste dos ativos que serão impactados pelo projeto;

1.5 - Documentação

A FIRST TECH irá disponibilizar a documentação contendo todas as informações relevantes, como procedimentos, configurações e políticas referentes ao projeto, desta forma a CONTRATANTE poderá reconstruir todo o ambiente desenvolvido no projeto, caso necessário.

1.6 - Não Cobertos

Fica de responsabilidade da FIRST TECH executar as ações necessárias para a implantação apenas dos ativos discriminados neste documento. Quaisquer ações necessárias em outros ativos, serão de total responsabilidade da CONTRATANTE.

Após a fase de implantação, todas as ações que não forem cobertas pelo suporte ou protection center da FIRST TECH nos equipamentos supracitados, deverão ser avaliadas e alinhadas comercialmente por ambas as partes.

1.7- Contrato de Protection Center

NOC

A modalidade NOC contempla os serviços de monitoramento de infraestrutura, resposta a incidentes de infraestrutura, acesso ao Service Desk, relatório mensal de chamados atendidos e suporte aos equipamentos ou softwares.

SERVIÇOS	NOC	First Protection Center - Basic	First Protection Center - Standard	First Protection Center - Premium
Monitoramento de infraestrutura	✓	✓	✓	✓
Resposta a incidentes de infraestrutura	✓	✓	✓	✓
Acesso ao Service Desk	✓	✓	✓	✓
Relatório mensal de chamados atendidos	✓	✓	✓	✓
Atendimento 24 horas	✓	✓	✓	✓
Análise de eventos		✓	✓	✓
Análise de Log		✓	✓	✓
Análise de Ameaças		✓	✓	✓
Resposta a incidentes de segurança		✓	✓	✓
Apoio para dúvidas em relação a segurança do ambiente		✓	✓	✓
Correlacionamento de logs			✓	✓
Análise de CVEs para correção de vulnerabilidades			✓	✓
Gerenciamento de informações e eventos de segurança			✓	✓
Análise de comportamento de usuários e entidades (UEBA)			✓	✓
Identificação ameaças externas e internas			✓	✓
Teste de invasão				✓
Análise de vulnerabilidades				✓
Cofre seguro para senhas				✓
Acesso seguro sem VPN				✓

First Protection Center - Basic

A modalidade de Protection Center contempla os serviços de monitoramento de infraestrutura, resposta a incidentes de infraestrutura, resposta a incidentes de segurança, gerenciamento e suporte aos equipamentos ou softwares.

SERVIÇOS	NOC	First Protection Center - Basic	First Protection Center - Standard	First Protection Center - Premium
Monitoramento de infraestrutura	✓	✓	✓	✓
Resposta a incidentes de infraestrutura	✓	✓	✓	✓
Acesso ao Service Desk	✓	✓	✓	✓
Relatório mensal de chamados atendidos	✓	✓	✓	✓
Atendimento 24 horas	✓	✓	✓	✓
Análise de eventos		✓	✓	✓
Análise de Log		✓	✓	✓
Análise de Ameaças		✓	✓	✓
Resposta a incidentes de segurança		✓	✓	✓
Apoio para dúvidas em relação a segurança do ambiente		✓	✓	✓
Correlacionamento de logs			✓	✓
Análise de CVEs para correção de vulnerabilidades			✓	✓
Gerenciamento de informações e eventos de segurança			✓	✓
Análise de comportamento de usuários e entidades (UEBA)			✓	✓
Identificação ameaças externas e internas			✓	✓
Teste de invasão				✓
Análise de vulnerabilidades				✓
Cofre seguro para senhas				✓
Acesso seguro sem VPN				✓

Recursos a serem monitorados

A implantação do serviço de SOC tem por objetivo monitorar os seguintes recursos expressos pelo cliente:

2x FortiGates NGFW

- Acesso ao SOC 24x7 através de e-mail ou telefone;
- Acesso Remoto (quando disponível) para análise de problema;
- Suporte técnico com deslocamento até o cliente dentro de um raio de 50k das cidades Rio de Janeiro e São Paulo, quando não for possível solução remota;
- Emissão de relatórios mensais de chamados e indicadores de segurança gerados pela solução contratada;
- Suporte e execução de comandos, alterações de configurações e resolução de problemas na solução contratada;
- Suporte 3º nível do Fabricante;
- Análise de logs e eventos para resolução contratada, que não se caracterizem como um projeto;
- Suporte para mudanças no ambiente da solução contratada, que não acarretem custo adicionais ou implantações em um novo ambiente;
- Monitoramento 24x7 dos equipamentos contratados.

Pré-requisitos

Para implantação do serviço de SOC/NOC, será necessário o envio dos logs do Firewall para o FortiAnalyzer e estabelecimento de VPN para monitoramento da infraestrutura.

Setup Inicial:

O setup inicial consiste na atividade de estudo e avaliação para implantação no serviço

- Levantamento de documentações
- Avaliação do ambiente e itens a serem monitorados
- Registro das documentações dentro da ferramenta de gestão
- Planejamento das atividades
- Estabelecimento de canal seguro (VPN) para recebimento de logs e eventos

- Configuração dos serviços e sistemas para monitoramento
- Validação de recebimento das informações necessárias para entrada em produção

Requisitos gerais:

- Disponibilidade de pelo menos um colaborador da equipe da CONTRATANTE para acompanhar as atividades para implementação do serviço
- Disponibilidade de pelo menos um colaborador com privilégio para executar as ações necessárias nos sistemas a serem monitorados
- Acesso a documentações, diagramas e informações relevantes ao entendimento da infraestrutura para a implantação do projeto

Documentação

A FIRST TECH irá disponibilizar a documentação contendo todas as informações relevantes, como procedimentos e configurações referentes ao projeto, desta forma a CONTRATANTE poderá reconstruir todo o ambiente desenvolvido no projeto, caso necessário.

Cobertos pelo Contrato de Protection Center:

Os itens listados abaixo se aplicam somente aos equipamentos contratados.

- Gerenciamento de eventos:
 - Monitoramento 24x7 contínuo dos equipamentos contratados;
 - Análise de logs e eventos dos equipamentos contratados.
- Gerenciamento de incidentes e requisições:
 - Resolução de incidentes detectados pelo cliente ou pelo monitoramento contínuo;

- Atendimento de requisições abertas pelo cliente com SOC da FIRST TECH;
 - Análise de causa-raiz para os incidentes detectados no ambiente;
 - Relatório periódico (mensal ou por demanda) dos incidentes e das requisições tratadas pela FIRST TECH;
 - SLA para tempo de atendimento das requisições e dos incidentes abertos com o SOC da FIRST TECH conforme o item 1.8.7 deste documento.
- Gerenciamento dos equipamentos:
 - Atualização de Firmware atendendo boas práticas do Fabricante;
 - Aplicação de patch de correção conforme disponibilizados pelo Fabricante;
 - Troca de equipamentos defeituoso (RMA).

Responsabilidade da Contratante:

- Providenciar o acesso dos técnicos ao local onde a solução encontra-se instalada, quando for possível o suporte local, e ao menos um colaborador ou prestador de serviço da CONTRATANTE para o acompanhamento e a validação das atividades;
- Zelar pela disponibilidade dos serviços e links da CONTRATANTE utilizados para o suporte remoto via VPN;
- Alinhar com a equipe técnica da FIRST TECH todas as alterações efetuadas nos equipamentos contratados, e todas as mudanças no ambiente que possam impactar todas as informações o funcionamento da solução contratada;
- Manter atualizada todas as informações pertinentes sobre a empresa CONTRATANTE com a FIRST TECH;
- Providenciar ao menos um colaborador com conhecimentos mínimos de TI alocado na localidade remota para as interações com os equipamentos.

Não cobertos pelo contrato de Serviço Gerenciado:

- Melhorias de desempenho (upgrade de hardware);
- Homologação (Exceto na fazer inicial do projeto, onde será feita a homologação através de PoC) ou migração de novas plataformas ou ambientes operacionais;
- Novos módulos, produtos e licenças (funcionalidades);
- Consultoria para novas implantações, tanto para integração aos sistemas do cliente, quanto para novos módulos;
- Horas de serviços não produtivas devido a falhas de terceiros;
- Chamados de serviço para soluções de problemas não relacionadas a solução fornecida pela FIRST TECH, e que não façam parte do escopo de serviço contratado;
- Retornos ao site para completar uma atividade que foi iniciada anteriormente e interrompida, devido falha de terceiros ou indisponibilidade do cliente;
- Resoluções de falhas nos softwares ou equipamentos, causados por problemas de terceiros, como softwares e/ou aplicações;
- Novos produtos ou funcionalidades que não tenham sido contratadas ou que não sejam nativas da solução;
- Serviços necessários para corrigir problemas ocasionados pelo uso de materiais não recomendados pelo fabricante, ou pela não observância dos procedimentos de operação de software ou equipamentos.
- Teste de performance ou análise de capacidade de desempenho do software ou equipamento (a menos que seja necessário para resolução de um problema);
- Atendimento on-site para reconfiguração ou mudança para outros ambientes, fora das cidades do Rio de Janeiro/RJ e São Paulo/SP.

Tipos de níveis de atendimento

Abertura do Chamado	Abertura de chamado - através do SOC ou pelo técnico de plantão, que identifica a empresa e verifica o tipo de contrato em vigor.
Nível 1	Técnico responsável que é acionado para tentar solucionar o problema, podendo ser através de acesso remoto. Define a necessidade de acionar o Nível 2.
Nível 2	Engenheiro de plantão que é acionado, caso o problema seja de muita complexidade. Se necessário estabelece contato com o fornecedor do software ou equipamento para solucionar o problema.
Nível 3	Suporte técnico do Fabricante.

Classificação dos problemas

Para distinguirmos os diferentes problemas que podem ocorrer na rede de comunicação do cliente, utilizando uma classificação que garante a facilidade no atendimento aos clientes. A classificação de problemas divide-se em:

S1 – Severidade 1	Falha grave detectada no sistema, implicando em uma degradação severa no seu funcionamento, impedindo a operação do sistema como um todo e causando perda de faturamento para o cliente.
S2 – Severidade 2	Pequena degradação do sistema ou de sua performance, a qual não tem um impacto significativo na qualidade do serviço para o usuário, do controle da operação da rede, ou da sua eficiência operacional. Não causa perda de faturamento para o cliente.
S3 – Severidade 3	Falha ou solicitação que não têm um impacto direto na performance funcional do sistema ou do serviço. Consultas sobre facilidades, simulações de operação da rede, mensagens de erro aleatórias ou problemas de documentação normalmente são classificados nesse item.

Na tabela abaixo temos alguns exemplos desta classificação:

Extensão do Problema	Classificação do Problema
Indisponibilidade do Serviço	S1 (Severidade 1)
Perda de Comunicação ou Falha na comunicação	S2 (Severidade 2)
Consulta a funcionalidades	S3 (Não Afetando o Serviço)

***Descontado o período de deslocamento terrestre ou aéreo até a localidade do cliente.**

Caso o problema seja ocasionado por defeito do equipamento o tempo de resolução dependerá da disponibilização do equipamento reserva ou conserto do mesmo.

SLAs do Serviço Gerenciado

- Incidentes e requisições:

	Incidentes			Requisições
	S1	S2	S3	
Tempo de resposta	1 hora	2 horas	4 horas	4 horas
Tempo de solução	2 horas	6 horas	12 horas	Próximo dia Útil
SLA mensal	85% das solicitações atendidas nos prazos estabelecidos.			

Serviço de suporte

Suporte Reativo 24x7:

A modalidade de serviço reativo 24x7 contempla os serviços de suporte aos equipamentos ou softwares do parque FORTINET

- Acesso ao Help Desk 24x7 através de e-mail ou telefone;
- Acesso Remoto (quando disponível) para análise de problema;
- Emissão de relatórios mensais de chamados e indicadores de segurança gerados pela solução contratada;
- Suporte execução de comandos, alterações de configurações e resolução de problemas na solução contratada;

- Suporte 3º nível do Fabricante;
- Análise de logs e eventos para resolução de problemas e incidentes;
- Suporte para mudanças no ambiente da solução contratada, que não se caracterizem como um novo projeto;

Responsabilidade da CONTRATANTE:

- Providenciar ao menos um colaborador ou prestador de serviço da CONTRATANTE para interação com os equipamentos, acompanhamento e a validação das atividades;
- Zelar pela disponibilidade dos serviços e links da CONTRATANTE para o suporte remoto via VPN;
- Alinhar com a equipe técnica da FIRST TECH todas as alterações efetuadas nos equipamentos contratados, e todas as mudanças no ambiente que possam impactar o funcionamento da solução contratadas;
- Manter atualizada todas as informações pertinentes sobre a empresa CONTRATANTE com a FIRST TECH.

Não cobertos pelo contrato:

- Melhorias de desempenho (upgrade de hardware);
- Homologação (Exceto na fazer inicial do projeto, onde será feita a homologação através de PoC) ou migração de novas plataformas ou ambientes operacionais;
- Novos módulos, produtos e licenças (funcionalidades);
- Consultoria para novas implantações, tanto para integração aos sistemas do cliente, quanto para novos módulos;
- Horas de serviços não produtivas devido a falhas de terceiros
- Chamados de serviço para soluções de problemas não relacionadas a solução fornecida pela FIRST TECH, e que não façam parte do escopo de serviço contratado;
- Resoluções de falhas nos softwares ou equipamentos, causados por problemas de terceiros, como softwares e/ou aplicações;
- Novos produtos ou opções adicionais que não estavam incluídas na solução adquirida pelo cliente
- Serviços necessários para corrigir problemas ocasionados pelo uso de materiais não recomendados pelo fabricante, ou pela não observância dos procedimentos de operação de software ou equipamentos.
- Teste de performance ou análise de capacidade de desempenho do software ou equipamento (a menos que seja necessário para resolução de um problema);
- Atendimento on-site para reconfiguração ou mudança para outros ambientes, fora das cidades do Rio de Janeiro/RJ e São Paulo/SP.

Tipos de níveis de atendimento

Abertura do Chamado	Abertura de chamado - através do NOC ou pelo técnico de plantão, que identifica a empresa e verifica o tipo de contrato em vigor.
Nível 1	Técnico responsável que é acionado para tentar solucionar o problema, podendo ser através de acesso remoto. Define a necessidade de acionar o Nível 2.
Nível 2	Engenheiro de plantão que é acionado, caso o problema seja de muita complexidade. Se necessário estabelece contato com o fornecedor do software ou equipamento para solucionar o problema.
Nível 3	Suporte técnico do Fabricante.

Classificação dos problemas

Para distinguirmos os diferentes problemas que podem ocorrer na rede de comunicação do cliente, utilizando uma classificação que garante a facilidade no atendimento aos clientes. A classificação de problemas divide-se em:

S1 – Severidade 1	Falha grave detectada no sistema, implicando em uma degradação severa no seu funcionamento, impedindo a operação do sistema como um todo e causando perda de faturamento para o cliente.
S2 – Severidade 2	Pequena degradação do sistema ou de sua performance, a qual não tem um impacto significativo na qualidade do serviço para o usuário, do controle da operação da rede, ou da sua eficiência operacional. Não causa perda de faturamento para o cliente.
S3 – Severidade 3	Falha ou solicitação que não têm um impacto direto na performance funcional do sistema ou do serviço. Consultas sobre facilidades, simulações de operação da rede, mensagens de erro aleatórias ou problemas de documentação normalmente são classificados nesse item.

Na tabela abaixo temos alguns exemplos desta classificação:

Extensão do Problema	Classificação do Problema
Indisponibilidade do Serviço	S1 (Severidade 1)
Perda de Comunicação ou Falha na comunicação	S2 (Severidade 2)
Consulta a funcionalidades	S3 (Não Afetando o Serviço)

***Descontado o período de deslocamento terrestre ou aéreo até a localidade do cliente.**

Caso o problema seja ocasionado por defeito do equipamento o tempo de resolução dependerá da disponibilização do equipamento reserva ou conserto do mesmo.

SLAs do Serviço

- Incidentes e requisições:

	Incidentes			Requisições
	S1	S2	S3	
Tempo de resposta	1 hora	2 horas	4 horas	4 horas
Tempo de solução	2 horas	6 horas	12 horas	Próximo dia Útil
SLA mensal	90% das solicitações atendidas nos prazos estabelecidos.			



SOLUÇÕES EM TI

A/C

CECS

Ref: Consulta de Preço 001/2022

Empresa: RL2 Serviços de informática Ltda

Endereço: Rua Américo Brasiliense, 1923, conj 201, CEP 04715-005, São Paulo/SP

Telefone: 11 5181-0752

CNPJ: 05.059.711/0001-55 I.E 148.218.113.113

Data: 21/09/2022

VALIDADE: 30/09/2022

FRETE: CIF

CONSULTA DE PREÇOS Nº 001/2022 - Fornecimento de Solução de Segurança de Alta Disponibilidade para tráfego de rede com características de "Next Generation Firewall", com garantia de funcionamento, reposição e atualização de assinaturas de proteção pelo prazo de 60 (sessenta meses) e 36 (trinta e seis) meses, conforme Termo de Referência.

ANEXO 1 – LISTA DE PREÇOS

ITEM	DESCRIÇÃO	Un	QUANT.	ICMS	CLASSIF. FISCAL	PREÇO UNITÁRIO (R\$)	PREÇO TOTAL (R\$)
1	1 equipamentos de firewall para ser instalado nos Escritórios do CECS em Curitiba conforme Termo de Referência	PÇ	1	18%		22.143,92	22.143,92
ITEM	DESCRIÇÃO	Un	QUANT.	ICMS	CLASSIF. FISCAL	PREÇO UNITÁRIO (R\$)	PREÇO TOTAL (R\$)
1	1 equipamentos de firewall para ser instalado nos Escritórios do CECS em Londrina conforme Termo de Referência	PÇ	1	18%		16.196,82	16.196,82

Declaramos que nos preços cotados estão incluídas todas as despesas que, direta ou indiretamente, fazem parte do presente objeto, tais como transporte, impostos, seguros, fretes, taxas ou quaisquer outros que possam incidir sobre gastos da empresa, sem quaisquer acréscimos em virtude de expectativa inflacionária e deduzidos os descontos eventualmente concedidos.

São Paulo, 21 de setembro de 2022

Atenciosamente,


Ricardo Ferreira Lima

Rua Américo Brasiliense, 1923, conj. 201 - São Paulo, SP
(11) 5181-0752

<http://www.rl2.com.br>

E-mail: contato@rl2.com.br

05.059.711/0001-55

RL2 Serviços de Informática Ltda.

Rua Américo Brasiliense, 2171 Cj. 407

Chác. Sto. Antônio - CEP: 04715-005

São Paulo - SP