

## **ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA**

A **BRBPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S/A** inscrito no CNPJ sob o n.º **24.913.412/0001-80**, localizado no endereço **RUA QUARESMEIRA 2º LOTE BLOCO P, S/N - CEP: 71009-000 - Brasília-DF**, neste ato representando pelo **Sr. Juliano de Oliveira Mendonça**, Gerente de TI, atesta para os devidos fins que a empresa **GEN3 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, SERVIÇOS, PRODUTOS E NEGÓCIOS**, inscrita no CNPJ sob o n.º **27.868.176/0001-16**, estabelecida no endereço **SETOR COMERCIAL NORTE QD. 02 BLOCO D LOJA 310 LIBERTY MALL – PAVPRIMEIRO – ASA NORTE – CEP:70712-904 – Brasília-DF**, presta a esta renomada instituição, desde fevereiro de 2018 até a presente data, serviços técnicos especializados, na área de Tecnologia da informação (TI), mais especificamente da parte de segurança da informação, compliance e solução unificada de gestão de vulnerabilidades em ativos de tecnologia da informação e aplicações web, compreendendo a aquisição de serviços de operação assistida, suporte 24x7, incluindo suporte técnico, manutenção da segurança operacional da infraestrutura de TI e execução de mudanças evolutivas e garantia detalhados abaixo contemplando as atividades, produtos e serviços relacionados.

### **Objeto:**

Prestação de serviços técnicos que envolvem a implantação, operação e gestão continuada de serviços de segurança da informação, com registro e acompanhamento de serviços, visando prover a BRBPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S/A, solução unificada de gestão de vulnerabilidades em ativos de tecnologia da informação e aplicações web, com garantia (manutenção e suporte técnico) e compliance exclusivamente por serviços entregues aferidos por Acordos de Nível de Serviço (ANS), conforme especificações técnicas.

### **Atividades exercidas:**

Administração, planejamento, gerenciamento, operação, monitoramento e suporte, usando as melhores práticas de mercado, ITIL V3, e LGPD compatível com o modelo baseado em entrega de serviços incluindo: instalação e configuração de componentes de hardware e software; análise e solução de incidentes e problemas; análise de capacidade; monitoramento e administração.

### **Descrição dos serviços de suporte na BRBPO**

- **Central de Serviços:**

A Central de Serviços concentra todos os chamados e funciona como ponto único de contato com os administradores de rede da BRBPO, recebendo todas as demandas e distribuindo para as unidades técnicas que compõem a Central de Serviços, e ainda registrando todos os chamados para o pleno controle e gerenciamento dos serviços demandados.

Disponibilização da Central de Serviços, acessível por telefone e-mail e portal web.

Instalação, customização, configuração, administração da ferramenta de ITSM (Information Technology Service Management) OTRS, para suportar os processos de serviços especificados.

Planejamento, desenvolvimento, implantação, manutenção e execução dos processos de:

- Gerenciamento de Catálogo de Serviços
- Gerenciamento de Nível de Serviço
- Cumprimento de Requisições
- Gerenciamento de Incidentes
- Gerenciamento de Problemas



- Gerenciamento de Mudanças, incluindo mudança padrão pré-autorizada, mudança padrão não pré-autorizada, mudança normal e mudança emergencial
- Gerenciamento do Conhecimento
- Gerenciamento de solução de segurança para análise de vulnerabilidades;
- Capacitação na Solução Ofertada;
- Análise estática de segurança em código fonte dos sistemas;
- Testes dinâmicos de segurança em sistemas;
- Análise funcional de segurança para identificação de fragilidades na arquitetura dos sistemas;
- Demais atividades que tratem de temas relacionados à Segurança da Informação e Comunicações, comprovando no mínimo a execução Mapeamento de processos para identificação de riscos, análise e avaliação de riscos, plano de tratamento de riscos, elaboração de metodologias, elaboração de normas, elaboração e revisão da Política de Segurança da Informação e Comunicações e atividades voltadas à gestão da continuidade de negócios.
- Serviço de Atendimento de 1º Nível:  
O Atendimento de 1º Nível é a modalidade de atendimento a demandas de complexidade baixa, podendo realizar outras atividades independente de sua complexidade por meio de scripts ou roteiros e suportadas pela base de conhecimento.
- Serviço de Atendimento de 2º Nível:  
O Atendimento de 2º Nível é a modalidade de atendimento a demandas de baixa e média complexidade, podendo realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade por meio de scripts ou roteiros e suportadas pela base de conhecimento.
- Serviços de Atendimento de 3º Nível:  
É a modalidade de atendimento às demandas que não puderam ser resolvidas nos 1º e 2º níveis, dada a complexidade e natureza de especialização e que demandam suporte especializado geralmente tratadas direto com o fabricante da solução ofertada. Trata-se de serviço especializado, de retaguarda, utilizado a qualquer tempo que requerido.
- Serviços de Gestão de Vulnerabilidade:  
É a modalidade de fornecimento de solução de segurança para análise de vulnerabilidades, com treinamento da solução, análise estática de segurança em código fonte dos sistemas e ativos de rede que englobam: Diversos sistemas operacionais, ativos, agentes da solução, gerenciamento de patches, etc), testes de segurança em sistemas, análise do ambiente para identificação de fragilidades na arquitetura de sistemas, demais atividades que tratem de temas relacionados à segurança da informação e comunicações, para identificação de riscos, análise e avaliação de riscos, plano de tratamento de riscos, elaboração de metodologias voltadas à gestão da continuidade de negócios.

### **Descrição dos Serviços de Manutenção Operacional:**

- Trata-se dos serviços de sustentação e monitoramento. Representam as atividades de rotina para a sustentação, monitoramento, administração e execução dos processos de segurança e vulnerabilidades, rotinas e iniciativas necessárias para manter em funcionamento, em regime 24x7x365 os recursos corporativos de segurança;  
Monitoramento dos itens e serviços de TI em regime 24x7x365.  
Instalação, customização, configuração, administração da ferramenta de monitoramento, vulnerabilidades e relatórios de disponibilidade dos serviços monitorados. Integração da solução de vulnerabilidades com as soluções de ITSM e de Gerenciamento da Configuração e Ativos de serviço.

Planejamento, desenvolvimento, implantação, manutenção e execução do processo de Gerenciamento de Eventos junto as ferramentas de ITSM com Vulnerabilidades.

- As atividades de sustentação e monitoramento permitem identificar condições de risco para a continuidade dos negócios da BRBPO e interrupções de serviços de forma precoce através de análise de vulnerabilidade. O serviço é executado com uso de ferramentas para medir o comportamento de cada componente e monitorar os alarmes a eles vinculados.

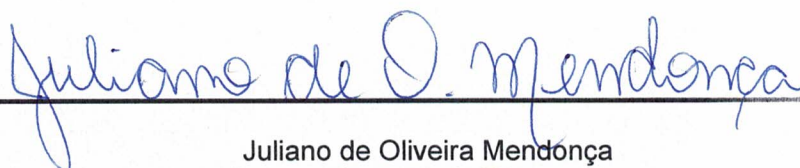
### Quantitativos do Ambiente Operacional da BRBPO

Descrição	Quantidade
Servidor de virtualização	39
Sistemas aplicativos	10
Sites WEB (Internet, intranet e extranets)	1
Redes locais geograficamente distintas	10
Servidores físicos	41
Servidores virtuais	329
Estações de trabalho Intel compatíveis (desktops e notebooks)	3.000
Dispositivos móveis (Tablets, Smartphones etc.)	528
Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	29
Switches com velocidade superior a 1 Gbps	96
Roteadores	36
Links com a Internet	6
Links WAN (privativos)	36
Hardwares de Segurança da Informação (appliances do tipo firewall)	2
Ativos de rede WiFi (roteadores, switches, pontos de acessos etc.)	229
<b>TOTAL: 4.392</b>	

A solução encontra-se instalada no ambiente da BRBPO até a data de assinatura deste.

Atestamos ainda, que todos os compromissos assumidos pela empresa foram satisfatoriamente cumpridos e nada consta em nossos arquivos que a desabone comercial ou tecnicamente.

Brasília, 08 de junho de 2020



Juliano de Oliveira Mendonça  
Gerente de T.I.  
BRBPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S/A