
Especificação Técnica das Ofertas de Serviço de Suporte e Adoção de Microsoft Azure da Lanlink

Sumário

1. OBJETO	3
2. ESCOPO DE SERVIÇOS – PLANO BASIC	3
3. ESCOPO DE SERVIÇOS – PLANO STANDARD	7
4. ESCOPO DE SERVIÇOS - ADVANCED	14
5. FORA DO ESCOPO	21
6. PREMISSAS	22
7. RESTRIÇÕES	22
8. RECURSOS NECESSÁRIOS	23
9. REVISÃO DA PROPOSTA	23
10. CONFIDENCIALIDADE	23
11. DE ACORDO	24

1. OBJETO

O presente documento tem como objetivo detalhar os planos de suporte ofertados pela **LANLINK** para serviços especializados de infraestrutura em nuvem, dedicados ao suporte técnico do ambiente Nuvem da empresa **CONTRATANTE**.

Todos os serviços serão prestados em conformidade com as normas de segurança e compliance do provedor de nuvem, garantindo a integridade e disponibilidade dos dados e sistemas hospedados., visando manter a integridade e a disponibilidade dos dados e sistemas hospedados.

2. ESCOPO DE SERVIÇOS – PLANO BASIC

ITEM	DESCRIÇÃO - MICROSOFT AZURE PLANO BASIC
1	3º nível - suporte especializado – franquia de horas – 8h/mês
2	Atendimento remoto 8x5 em horário das 8h às 18h, segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais.
3	Gestão do contrato para planejamento e acompanhamento de ações proativas e apresentação de relatórios

Suporte, consultoria, implantação e configurações programadas no ambiente de Microsoft Azure do **CONTRATANTE**, nas tecnologias listadas abaixo:

MICROSOFT AZURE SERVICES	
Virtual Machines	Link Privado do Azure
SQL Server em Máquinas Virtuais do Azure	Gerenciador de Firewall do Azure
Host Dedicado do Azure	Firewall do Aplicativo Web
Conjuntos de dimensionamento de máquina virtual	Contas de armazenamento
Construtor de Imagens de VM do Azure	Azure NetApp Files
Rede Virtual	App Services
Balanceamento de carga	Serviço de Container do Azure
Gateway de Aplicativos	Container Registry
Gateway VPN	AKS – Serviço de Kubernetes do Azure
Azure DNS	Banco de dados SQL do Azure
Rede de Distribuição de Conteúdo - CDN	Banco de Dados do Azure para MySQL
Gerenciador de Tráfego	Banco de Dados do Azure para MariaDB
Observador de Rede	Banco de Dados do Azure para PostgreSQL
Infraestrutura de Rede	Azure Active Directory
Azure ExpressRoute	Autenticação Multifator
Firewall do Azure	Central de Segurança
Azure Front Door	Key Vault
WAN Virtual	Proteção contra DDoS do Azure
Azure Bastion	Azure Sentinel
Portal do Microsoft Azure	Azure Site Recovery
Backup do Azure	Azure Resource Manager
Azure Policy	Azure Blueprints
Azure Monitor	Integridade de Serviço do Azure
Application Insights	Azure Resource Mover

Log Analytics	Azure Arc
---------------	-----------

Abaixo está o detalhamento dos serviços de suporte ao ambiente computacional em nuvem provisionado para a CONTRATANTE, com vistas a garantir a continuidade operacional, otimização financeira e segurança dos recursos. Os serviços de suporte técnico do integrador serão remunerados mensalmente por valor fixo, independentemente da quantidade de chamados utilizados da franquia contratada pela CONTRATANTE.

2.1. Solução de FinOps Avançada (CloudWeDo)

Ferramenta especializada que permite a otimização de custos e controle financeiro dos recursos de nuvem. Se trata de uma solução de gestão com telemetria de consumo da nuvem através de um portal web customizável. Esta solução permitirá o controle do consumo dos serviços de nuvem, oferecendo:

- Dashboard customizável: Visualização ajustável para acompanhar o consumo de recursos de nuvem.
- Análises de consumo: Exibe tanto o histórico quanto a tendência futura de consumo, com um mapa de calor para identificar os custos mais significativos.
- Gestão de tags: Capacidade de marcar recursos e gerenciar facilmente as tags através de um dashboard dedicado.
- Relatórios gerenciais: Emissão de relatórios com base em informações da ferramenta.
- A solução permitirá análise detalhada por dias, categorias de serviço, regiões e curva de consumo mensal, proporcionando uma visão abrangente e eficiente da utilização dos serviços de nuvem.



2.2. Monitoramento de Disponibilidade

O monitoramento será realizado com base na disponibilidade informada diretamente pelo provedor de nuvem, acessível por meio do portal de saúde da nuvem. Essa solução inclui:

- Portal de saúde da nuvem: Acompanhamento em tempo real da disponibilidade dos serviços fornecidos pelo provedor de nuvem.

- Alertas automáticos: Notificações sobre interrupções ou degradação de serviços, permitindo ações rápidas para minimizar impactos.
- Visão de manutenção planejada: Visibilidade serviços com manutenções planejada que podem afetar a disponibilidade de serviços.

2.3. Suporte a IaaS e PaaS

Disponibilização de uma equipe de especialistas para suporte técnico e consultoria em questões relacionadas ao uso de IaaS e PaaS

- Fornecimento de suporte para criação, configuração, e gerenciamento de máquinas virtuais, armazenamento, e rede. Isso inclui a alocação de recursos de acordo com a demanda, a instalação de sistemas operacionais e o monitoramento de performance
- Suporte na configuração de recursos com escalabilidade automática, de modo que a infraestrutura possa crescer ou reduzir conforme a carga de trabalho, otimizando o uso e os custos
- Assistência para a implementação e gestão de serviços de plataforma como banco de dados gerenciado, serviços de aplicação, análise de dados, e desenvolvimento de software
- Suporte na Implementação de ferramentas e processos de automação para provisionamento, monitoramento e gerenciamento de recursos
- Planejamento e execução de políticas de backup e recuperação de dados para minimizar o impacto de falhas e perda de dados
- Assistência na integração de soluções de IaaS e PaaS com infraestruturas locais ou outras nuvens, garantindo a conectividade e a compatibilidade entre os diferentes ambientes

2.4. Suporte a Conectividade

A contratada oferecerá suporte especializado para garantir uma conectividade eficiente e segura entre os recursos em nuvem e/ou as infraestruturas locais ou híbridas da contratante. Esse suporte visa garantir que a conectividade entre os diferentes ambientes da contratante seja permaneça instável, permitindo o uso integrado de recursos distribuídos em múltiplas infraestruturas.

Esse suporte incluirá:

- Apoio na configuração de redes virtuais: Assistência na criação e manutenção de redes virtuais seguras para conectar os recursos de nuvem com as redes on-premises ou outros ambientes em nuvem.
- Gerenciamento de VPNs e ExpressRoute: Apoio na gestão de conexões seguras, como VPNs e Azure ExpressRoute, para assegurar a comunicação estável e protegida entre ambientes locais e de nuvem.
- Diagnóstico e solução de problemas de rede: Suporte proativo e reativo para identificar e resolver problemas de conectividade, minimizando o tempo de inatividade e otimizando a performance da rede

2.5. Suporte e Gestão de Identidade da Nuvem

A contratada fornecerá suporte especializado para a gestão e configuração das permissões de acesso nos ambientes de Microsoft Azure, com foco em controle e segurança dos usuários e recursos. Esse suporte incluirá:

4007-2559

www.lanlink.com.br

- Gestão de identidades e acessos: Apoio na configuração e administração de usuários, grupos e políticas de acesso, garantindo que apenas usuários autorizados tenham permissões adequadas.
- Controle de permissões: Apoio na criação e manutenção de regras de acesso, assegurando que os recursos de nuvem estejam protegidos de acessos não autorizados.
- Autenticação segura: Assistência em métodos avançados de autenticação, como autenticação multifator (MFA), para reforçar a segurança do ambiente.

Essa solução visa garantir que a contratante tenha uma gestão de identidades eficiente, alinhada às melhores práticas de segurança, otimizando o controle de acesso a recursos críticos no Microsoft Azure.

2.6. Suporte a Segurança e Governança

O serviço de suporte a segurança e governança no ambiente de Nuvem abrange as seguintes atividades, visando fortalecer a proteção dos dados e assegurar que o ambiente esteja em conformidade com as melhores práticas de governança:

- Assistência na configuração de políticas e parametrizações que assegurem a correta alocação e uso dos recursos de nuvem, alinhados com as diretrizes internas de governança.
- Suporte na criação e manutenção de políticas que regulam o uso dos recursos de nuvem, com foco em compliance e controle financeiro
- Configuração de políticas de conformidade que asseguram que o ambiente Azure esteja alinhado com os padrões de compliance internos e do setor.

2.7. Suporte e gestão de Billing Inteligente (FinOps)

O serviço de suporte e gestão de billing inteligente no ambiente de Nuvem se concentra em práticas de FinOps para controle, otimização e eficiência nos custos da nuvem realizadas por CSC – Coordenador de Sucesso do Cliente. As seguintes atividades estão inclusas no suporte e gestão de Billing Inteligente:

- A equipe de suporte realiza avaliações regulares para identificar melhorias no uso dos recursos, como ajustes de capacidade, redução de desperdícios e uso de soluções mais econômicas.
- Configuração de alertas financeiros que notifiquem a equipe sobre qualquer variação inesperada ou excedente nos custos.
- Orientação especializada sobre melhores práticas de FinOps, ajudando a equipe interna a entender e adotar práticas de gestão financeira para a nuvem.
- Suporte para automação de tarefas relacionadas ao gerenciamento de custos, como a automação de relatórios e o desligamento de recursos não utilizados.
- Avaliação contínua de novas tecnologias e serviços no Provedor de Nuvem, identificando inovações que possam oferecer benefícios financeiros à empresa.

2.8. Relatórios de Nível de Serviço Mensais

O Coordenador de Sucesso do Cliente fornece relatórios mensais que inclui a análise detalhada da disponibilidade dos serviços e o atendimento de chamados, permitindo ao cliente acompanhar a eficiência do provedor em relação aos acordos de nível de serviço (SLAs) estabelecidos. O suporte inclui as seguintes atividades essenciais:

4007-2559

www.lanlink.com.br

- Relatório de Disponibilidade de Serviços de Nuvem: O especialista compila informações sobre a disponibilidade mensal dos serviços em nuvem, destacando o tempo em que os serviços estiveram disponíveis e eventuais períodos de inatividade. Esses dados ajudam a avaliar o cumprimento dos SLAs de disponibilidade e identificar possíveis ressarcimentos.
- Relatório de Atendimento de Chamados: Inclui uma visão geral dos chamados abertos e fechados durante o mês. O relatório fornece métricas de tempo de resposta e tempo de resolução para cada chamado, comparando esses valores com os SLAs de atendimento.

2.9. Suporte Técnico Infraestrutura híbrida (fone, web, conexão)

.Atendimento de chamados nas plataformas da Lanlink no modelo 8x5XNBD, com as seguinte características:

- Disponibilidade de Atendimento: O fornecedor deverá disponibilizar atendimento técnico durante o horário comercial 8x5XNBD, garantindo suporte ininterrupto conforme a necessidade.
- Canais de Comunicação:
 - Atendimento por meio de linha telefônica dedicada ou central de atendimento;
 - Utilização do sistema interno da Lanlink para registro, acompanhamento e gestão de chamados, assegurando transparência e rastreabilidade;
 - Recebimento e resposta a solicitações enviadas por e-mail, com confirmações de recebimento e atualizações sobre o andamento do chamado.

3. ESCOPO DE SERVIÇOS – PLANO STANDARD

ITEM	DESCRIÇÃO - MICROSOFT AZURE PLANO BASIC
1	3º nível - suporte especializado – franquia de horas – 8h/mês
2	Atendimento remoto 8x5 em horário das 8h às 18h, segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais.
3	Gestão do contrato para planejamento e acompanhamento de ações proativas e apresentação de relatórios

Suporte, consultoria, implantação e configurações programadas no ambiente de Microsoft Azure do **CONTRATANTE**, nas tecnologias listadas abaixo:

MICROSOFT AZURE SERVICES	
Virtual Machines	Link Privado do Azure
SQL Server em Máquinas Virtuais do Azure	Gerenciador de Firewall do Azure
Host Dedicado do Azure	Firewall do Aplicativo Web
Conjuntos de dimensionamento de máquina virtual	Contas de armazenamento
Construtor de Imagens de VM do Azure	Azure NetApp Files
Rede Virtual	App Services
Balanceamento de carga	Serviço de Container do Azure

Gateway de Aplicativos	Container Registry
Gateway VPN	AKS – Serviço de Kubernetes do Azure
Azure DNS	Banco de dados SQL do Azure
Rede de Distribuição de Conteúdo - CDN	Banco de Dados do Azure para MySQL
Gerenciador de Tráfego	Banco de Dados do Azure para MariaDB
Observador de Rede	Banco de Dados do Azure para PostgreSQL
Infraestrutura de Rede	Azure Active Directory
Azure ExpressRoute	Autenticação Multifator
Firewall do Azure	Central de Segurança
Azure Front Door	Key Vault
WAN Virtual	Proteção contra DDoS do Azure
Azure Bastion	Azure Sentinel
Portal do Microsoft Azure	Azure Site Recovery
Backup do Azure	Azure Resource Manager
Azure Policy	Azure Blueprints
Azure Monitor	Integridade de Serviço do Azure
Application Insights	Azure Resource Mover
Log Analytics	Azure Arc

Abaixo está o detalhamento dos serviços de suporte ao ambiente computacional em nuvem provisionado para a CONTRATANTE, com vistas a garantir a continuidade operacional, otimização financeira e segurança dos recursos. Os serviços de suporte técnico do integrador serão remunerados mensalmente por valor fixo, independentemente da quantidade de chamados utilizados da franquia contratada pela CONTRATANTE.

3.1. Solução de FinOps Avançada (CloudWeDo)

Ferramenta especializada que permite a otimização de custos e controle financeiro dos recursos de nuvem. Se trata de uma solução de gestão com telemetria de consumo da nuvem através de um portal web customizável. Esta solução permitirá o monitoramento e controle do consumo dos serviços de nuvem, oferecendo:

- Dashboard customizável: Visualização ajustável para acompanhar o consumo de recursos de nuvem.
- Análises de consumo: Exibe tanto o histórico quanto a tendência futura de consumo, com um mapa de calor para identificar os custos mais significativos.
- Gestão de tags: Capacidade de marcar recursos e gerenciar facilmente as tags através de um dashboard dedicado.
- Relatórios gerenciais: Emissão de relatórios com base em informações da ferramenta.
- A solução permitirá análise detalhada por dias, categorias de serviço, regiões e curva de consumo mensal, proporcionando uma visão abrangente e eficiente da utilização dos serviços de nuvem.



3.2. Monitoramento de Disponibilidade

O monitoramento será realizado com base na disponibilidade informada diretamente pelo provedor de nuvem, acessível por meio do portal de saúde da nuvem. Essa solução será entregue na modalidade 24x7x365 e inclui:

- Portal de saúde da nuvem: Acompanhamento em tempo real da disponibilidade dos serviços fornecidos pelo provedor de nuvem.
- Alertas automáticos: Notificações sobre interrupções ou degradação de serviços, permitindo ações rápidas para minimizar impactos.
- Visão de manutenção planejada: Visibilidade serviços com manutenções planejada que podem afetar a disponibilidade de serviços.

3.3. Suporte a IaaS e PaaS

Disponibilização de uma equipe de especialistas no modelo 24x7x365 para suporte técnico e consultoria em questões relacionadas ao uso de IaaS e PaaS. O suporte inclui:

- Fornecimento de suporte para criação, configuração, e gerenciamento de máquinas virtuais, armazenamento, e rede. Isso inclui a alocação de recursos de acordo com a demanda, a instalação de sistemas operacionais e o monitoramento de performance
- Suporte na configuração de recursos com escalabilidade automática, de modo que a infraestrutura possa crescer ou reduzir conforme a carga de trabalho, otimizando o uso e os custos
- Assistência para a implementação e gestão de serviços de plataforma como banco de dados gerenciado, serviços de aplicação, análise de dados, e desenvolvimento de software
- Suporte na Implementação de ferramentas e processos de automação para provisionamento, monitoramento e gerenciamento de recursos
- Planejamento e execução de políticas de backup e recuperação de dados para minimizar o impacto de falhas e perda de dados
- Assistência na integração de soluções de IaaS e PaaS com infraestruturas locais ou outras nuvens, garantindo a conectividade e a compatibilidade entre os diferentes ambientes

3.4. Suporte a Conectividade

A contratada oferecerá suporte especializado na modalidade 24x7x365 para garantir uma conectividade eficiente e segura entre os recursos em nuvem e/ou as infraestruturas locais ou híbridas da CONTRATANTE. Esse suporte visa garantir que a conectividade entre os diferentes ambientes da CONTRATANTE seja permaneça instável, permitindo o uso integrado de recursos distribuídos em múltiplas infraestruturas.

Esse suporte inclui:

- Apoio na configuração de redes virtuais: Assistência na criação e manutenção de redes virtuais seguras para conectar os recursos de nuvem com as redes on-premises ou outros ambientes em nuvem.
- Gerenciamento de VPNs e ExpressRoute: Apoio na gestão de conexões seguras, como VPNs e Azure ExpressRoute, para assegurar a comunicação estável e protegida entre ambientes locais e de nuvem.
- Diagnóstico e solução de problemas de rede: Suporte proativo e reativo para identificar e resolver problemas de conectividade, minimizando o tempo de inatividade e otimizando a performance da rede

3.5. Suporte e Gestão de Identidade da Nuvem

A contratada fornecerá suporte especializado para a gestão e configuração das permissões de acesso nos ambientes de Microsoft Azure no modelo 8x5xNBD, com foco em controle e segurança dos usuários e recursos. Esse suporte abrange:

- Gestão de identidades e acessos: Apoio na configuração e administração de usuários, grupos e políticas de acesso, garantindo que apenas usuários autorizados tenham permissões adequadas.
- Controle de permissões: Apoio na criação e manutenção de regras de acesso, assegurando que os recursos de nuvem estejam protegidos de acessos não autorizados.
- Autenticação segura: Assistência em métodos avançados de autenticação, como autenticação multifator (MFA), para reforçar a segurança do ambiente.

Essa solução visa garantir que a CONTRATANTE tenha uma gestão de identidades eficiente, alinhada às melhores práticas de segurança, otimizando o controle de acesso a recursos críticos no Microsoft Azure.

3.6. Suporte a Segurança e Governança

O serviço de suporte a segurança e governança no ambiente de Nuvem abrange as seguintes atividades na modalidade 8x5xNBD, visando fortalecer a proteção dos dados e assegurar que o ambiente esteja em conformidade com as melhores práticas de governança:

- Assistência na configuração de políticas e parametrizações que assegurem a correta alocação e uso dos recursos de nuvem, alinhados com as diretrizes internas de governança.
- Suporte na criação e manutenção de políticas que regulam o uso dos recursos de nuvem, com foco em compliance e controle financeiro
- Configuração de políticas de conformidade que asseguram que o ambiente Azure esteja alinhado com os padrões de compliance internos e do setor.

3.7. Suporte e gestão de Billing Inteligente (FinOps)

O serviço de suporte e gestão de billing inteligente no ambiente de Nuvem se concentra em práticas de FinOps para controle, otimização e eficiência nos custos da nuvem realizadas por CSC – Coordenador de Sucesso do Cliente. As seguintes atividades estão inclusas no suporte e gestão de Billing Inteligente no modelo 8x5xNBD:

- A equipe de suporte realiza avaliações regulares para identificar melhorias no uso dos recursos, como ajustes de capacidade, redução de desperdícios e uso de soluções mais econômicas.
- Configuração de alertas financeiros que notifiquem a equipe sobre qualquer variação inesperada ou excedente nos custos.
- Orientação especializada sobre melhores práticas de FinOps, ajudando a equipe interna a entender e adotar práticas de gestão financeira para a nuvem.
- Suporte para automação de tarefas relacionadas ao gerenciamento de custos, como a automação de relatórios e o desligamento de recursos não utilizados.
- Avaliação contínua de novas tecnologias e serviços no Provedor de Nuvem, identificando inovações que possam oferecer benefícios financeiros à empresa.

3.8. Relatórios de Nível de Serviço Mensais

O Coordenador de Sucesso do Cliente fornece relatórios mensais que inclui a análise detalhada da disponibilidade dos serviços e o atendimento de chamados, permitindo ao cliente acompanhar a eficiência do provedor em relação aos acordos de nível de serviço (SLAs) estabelecidos. O suporte inclui as seguintes atividades essenciais:

- Relatório de Disponibilidade de Serviços de Nuvem: O especialista compila informações sobre a disponibilidade mensal dos serviços em nuvem, destacando o tempo em que os serviços estiveram disponíveis e eventuais períodos de inatividade. Esses dados ajudam a avaliar o cumprimento dos SLAs de disponibilidade e identificar possíveis ressarcimentos.
- Relatório de Atendimento de Chamados: Inclui uma visão geral dos chamados abertos e fechados durante o mês. O relatório fornece métricas de tempo de resposta e tempo de resolução para cada chamado, comparando esses valores com os SLAs de atendimento.

3.9. Reuniões mensais de acompanhamento

Suporte mensal, garantindo que todas as dúvidas e questões relacionadas ao contrato e aos serviços em nuvem sejam devidamente tratadas. Além disso, o acompanhamento visa promover o alinhamento estratégico e a otimização de custos em função da evolução do contrato e do consumo dos serviços. Nas reuniões mensais, o apoio disponibilizado aborda os seguintes tópicos:

- Esclarecimento de Dúvidas do Contrato
- Identificação de padrões de uso e previsões de crescimento
- Discussão sobre ajustes contratuais conforme o crescimento do negócio ou mudança de escopo
- Identificação de oportunidades de ampliação ou modificação dos serviços contratados
- Sugestões de melhores práticas para otimizar o consumo dos serviços na nuvem
- Avaliação de novos planos ou descontos aplicáveis para reduzir custos sem comprometer a qualidade dos serviços

- Monitoramento contínuo dos custos para assegurar que o orçamento do cliente está sendo bem gerido
- Ações corretivas para alocar recursos de forma eficiente e evitar surpresas no faturamento

3.10. Consultor de Sucesso do Cliente Nomeado

O Consultor de Sucesso do Cliente nomeado atuará como o ponto de contato dedicado entre o cliente e a nossa equipe, garantindo que todas as necessidades contratuais, técnicas e estratégicas sejam atendidas de forma personalizada durante toda a vigência do contrato. O consultor apoiará nos seguintes pontos:

- O consultor será o principal responsável por facilitar a comunicação entre o cliente e os times internos
- Acompanhará todas as solicitações relacionadas ao contrato, consumo de serviços em nuvem (Azure) e quaisquer outros temas pertinentes ao projeto
- Oferecerá suporte especializado sobre a utilização dos serviços em nuvem, buscando sempre otimizar os processos e o desempenho
- Auxiliará o cliente na adaptação e evolução de suas soluções na nuvem, garantindo que as necessidades técnicas e comerciais sejam atendidas
- Participará ativamente nas reuniões mensais de acompanhamento e em outras reuniões pontuais conforme necessário
- O consultor nomeado terá a responsabilidade de direcionar qualquer problema crítico ou questões complexas ao time de suporte ou de escalonamento, garantindo uma rápida resolução e priorização dos assuntos do cliente.
- Foco em construir e manter um relacionamento forte e colaborativo com o cliente, entendendo suas demandas e adaptando as soluções ao longo do tempo.

Sobre a disponibilidades e limitações do Consultor de Sucesso do Cliente Nomeado:

- Durante o período de férias ou ausência programada, o consultor nomeado não estará disponível para atendimento direto ao cliente, sendo indicado um substituto qualificado para oferecer suporte temporário
- O consultor estará disponível para suporte durante o horário comercial estipulado no contrato, respeitando as condições previamente acordadas entre as partes

3.11. Suporte Técnico Infraestrutura híbrida (fone, web, conexão)

.Atendimento de chamados nas plataformas da Lanlink no modelo 8x5xNBD, com as seguintes características:

- Disponibilidade de Atendimento: O fornecedor deverá disponibilizar atendimento técnico durante o horário comercial 8x5xNBD, garantindo suporte ininterrupto conforme a necessidade.
- Canais de Comunicação:
 - Atendimento por meio de linha telefônica dedicada ou central de atendimento;

- Utilização do sistema interno da Lanlink para registro, acompanhamento e gestão de chamados, assegurando transparência e rastreabilidade;
- Recebimento e resposta a solicitações enviadas por e-mail, com confirmações de recebimento e atualizações sobre o andamento do chamado.

3.12. Análise e otimização dos recursos de nuvem

Suporte para análise e otimização dos recursos de nuvem visando garantir que a infraestrutura de TI opere de forma eficiente, segura e econômica. Será fornecido orientações sobre como avaliar o uso atual dos recursos em nuvem, identificar áreas de melhoria e implementar estratégias eficazes de otimização.

- Apoio para usar ferramentas de monitoramento nativas do provedor para rastrear o uso de CPU, memória, armazenamento e largura de banda;
- Examinar os relatórios de faturamento para entender onde os custos estão sendo gerados e identificar oportunidades de economia;
- Ajustar o tamanho das instâncias e serviços para corresponder às necessidades reais, evitando a alocação excessiva de recursos;
- Implementar scripts ou políticas para desligar recursos que não estão em uso, especialmente fora do horário comercial;
- Estabelecer processos para monitoramento contínuo e alertas proativos sobre uso e desempenho.

3.13. Análise e otimização de segurança

Suporte na análise e otimização da segurança na nuvem, utilizando ferramentas nativas do provedor. Este serviço permite ao cliente fortalecer sua postura de segurança, identificar vulnerabilidades e garantir a conformidade com padrões regulatórios. As atividades essenciais incluem:

- Monitoramento contínuo das configurações e políticas de segurança para identificar e remediar riscos potenciais;
- Integração de fontes de inteligência de ameaças para detectar atividades maliciosas e responder proativamente a potenciais ataques;
- Realização de varreduras regulares para identificar e priorizar vulnerabilidades em sistemas e aplicativos;
- Fornecimento de relatórios que resumem a situação atual da segurança, destacando áreas de melhoria e ações recomendadas;
- Configuração de um painel interativo que permite ao cliente visualizar facilmente vulnerabilidades e riscos;
- Revisão e otimização das permissões de acesso, garantindo que os princípios de mínimo privilégio sejam aplicados;
- Avaliação contínua da conformidade com regulamentos e padrões de segurança relevantes.

3.14. Suporte Avançado Provedor

Este serviço é oferecido por profissionais técnicos qualificados do provedor de nuvem pública, com o objetivo de fornecer suporte técnico abrangente à CONTRATANTE. O suporte do provedor

cobrirá 1 chamado por ano do suporte especializado do Provedor de Nuvem intermediados pela CONTRATADA:

- Apoio Técnico a Projetos e Implementações.
- Atendimento a incidentes técnicos que possam comprometer a estabilidade, disponibilidade ou segurança dos serviços em nuvem da CONTRATANTE.
- Resolução de incidentes relacionados à segurança da informação, minimizando impactos e restaurando a operação normal rapidamente.
- Atendimento às solicitações da CONTRATANTE para esclarecer dúvidas relativas à utilização e operação dos serviços de computação em nuvem.
- Acesso a profissionais altamente qualificados, especializados em soluções de nuvem pública.
- Suporte proativo e reativo para resolução de incidentes e dúvidas, assegurando que os serviços contratados estejam sempre funcionando de forma otimizada.
- Tempo de resposta dentro de quatro horas.

4. ESCOPO DE SERVIÇOS - ADVANCED

Fazem parte do escopo desta proposta os seguintes serviços:

ITEM	DESCRIÇÃO - MICROSOFT AZURE PLANO BASIC
1	3º nível - suporte especializado – franquia de horas – 8h/mês
2	Atendimento remoto 8x5 em horário das 8h às 18h, segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais.
3	Gestão do contrato para planejamento e acompanhamento de ações proativas e apresentação de relatórios

Suporte, consultoria, implantação e configurações programadas no ambiente de Microsoft Azure do **CONTRATANTE**, nas tecnologias listadas abaixo:

MICROSOFT AZURE SERVICES	
Virtual Machines	Link Privado do Azure
SQL Server em Máquinas Virtuais do Azure	Gerenciador de Firewall do Azure
Host Dedicado do Azure	Firewall do Aplicativo Web
Conjuntos de dimensionamento de máquina virtual	Contas de armazenamento
Construtor de Imagens de VM do Azure	Azure NetApp Files
Rede Virtual	App Services
Balanceamento de carga	Serviço de Container do Azure
Gateway de Aplicativos	Container Registry
Gateway VPN	AKS – Serviço de Kubernetes do Azure
Azure DNS	Banco de dados SQL do Azure
Rede de Distribuição de Conteúdo - CDN	Banco de Dados do Azure para MySQL
Gerenciador de Tráfego	Banco de Dados do Azure para MariaDB
Observador de Rede	Banco de Dados do Azure para PostgreSQL
Infraestrutura de Rede	Azure Active Directory
Azure ExpressRoute	Autenticação Multifator
Firewall do Azure	Central de Segurança
Azure Front Door	Key Vault

4007-2559

www.lanlink.com.br

WAN Virtual	Proteção contra DDoS do Azure
Azure Bastion	Azure Sentinel
Portal do Microsoft Azure	Azure Site Recovery
Backup do Azure	Azure Resource Manager
Azure Policy	Azure Blueprints
Azure Monitor	Integridade de Serviço do Azure
Application Insights	Azure Resource Mover
Log Analytics	Azure Arc

Abaixo está o detalhamento dos serviços de suporte ao ambiente computacional em nuvem provisionado para a CONTRATANTE, com vistas a garantir a continuidade operacional, otimização financeira e segurança dos recursos. Os serviços de suporte técnico do integrador serão remunerados mensalmente por valor fixo, independentemente da quantidade de chamados utilizados da franquia contratada pela CONTRATANTE.

4.1. Solução de FinOps Avançada (CloudWeDo)

Ferramenta especializada que permite a otimização de custos e controle financeiro dos recursos de nuvem. Se trata de uma solução de gestão com telemetria de consumo da nuvem através de um portal web customizável. Esta solução permitirá o monitoramento e controle do consumo dos serviços de nuvem, oferecendo:

- Dashboard customizável: Visualização ajustável para acompanhar o consumo de recursos de nuvem.
- Análises de consumo: Exibe tanto o histórico quanto a tendência futura de consumo, com um mapa de calor para identificar os custos mais significativos.
- Gestão de tags: Capacidade de marcar recursos e gerenciar facilmente as tags através de um dashboard dedicado.
- Relatórios gerenciais: Emissão de relatórios com base em informações da ferramenta.
- A solução permitirá análise detalhada por dias, categorias de serviço, regiões e curva de consumo mensal, proporcionando uma visão abrangente e eficiente da utilização dos serviços de nuvem.



4.2. Monitoramento de Disponibilidade

O monitoramento será realizado com base na disponibilidade informada diretamente pelo provedor de nuvem, acessível por meio do portal de saúde da nuvem. Essa solução será entregue na modalidade 24x7x365 e inclui:

- Portal de saúde da nuvem: Acompanhamento em tempo real da disponibilidade dos serviços fornecidos pelo provedor de nuvem.
- Alertas automáticos: Notificações sobre interrupções ou degradação de serviços, permitindo ações rápidas para minimizar impactos.
- Visão de manutenção planejada: Visibilidade serviços com manutenções planejada que podem afetar a disponibilidade de serviços.

4.3. Suporte a IaaS e PaaS

Disponibilização de uma equipe de especialistas no modelo 24x7x365 para suporte técnico e consultoria em questões relacionadas ao uso de IaaS e PaaS. O suporte inclui:

- Fornecimento de suporte para criação, configuração, e gerenciamento de máquinas virtuais, armazenamento, e rede. Isso inclui a alocação de recursos de acordo com a demanda, a instalação de sistemas operacionais e o monitoramento de performance
- Suporte na configuração de recursos com escalabilidade automática, de modo que a infraestrutura possa crescer ou reduzir conforme a carga de trabalho, otimizando o uso e os custos
- Assistência para a implementação e gestão de serviços de plataforma como banco de dados gerenciado, serviços de aplicação, análise de dados, e desenvolvimento de software
- Suporte na Implementação de ferramentas e processos de automação para provisionamento, monitoramento e gerenciamento de recursos
- Planejamento e execução de políticas de backup e recuperação de dados para minimizar o impacto de falhas e perda de dados
- Assistência na integração de soluções de IaaS e PaaS com infraestruturas locais ou outras nuvens, garantindo a conectividade e a compatibilidade entre os diferentes ambientes

4.4. Suporte a Conectividade

A contratada oferecerá suporte especializado na modalidade 24x7x365 para garantir uma conectividade eficiente e segura entre os recursos em nuvem e/ou as infraestruturas locais ou híbridas da CONTRATANTE. Esse suporte visa garantir que a conectividade entre os diferentes ambientes da CONTRATANTE seja permaneça instável, permitindo o uso integrado de recursos distribuídos em múltiplas infraestruturas.

Esse suporte inclui:

- Apoio na configuração de redes virtuais: Assistência na criação e manutenção de redes virtuais seguras para conectar os recursos de nuvem com as redes on-premises ou outros ambientes em nuvem.
- Gerenciamento de VPNs e ExpressRoute: Apoio na gestão de conexões seguras, como VPNs e Azure ExpressRoute, para assegurar a comunicação estável e protegida entre ambientes locais e de nuvem.

- Diagnóstico e solução de problemas de rede: Suporte proativo e reativo para identificar e resolver problemas de conectividade, minimizando o tempo de inatividade e otimizando a performance da rede

4.5. Suporte e Gestão de Identidade da Nuvem

A contratada fornecerá suporte especializado para a gestão e configuração das permissões de acesso nos ambientes de Microsoft Azure no modelo 24x7x365, com foco em controle e segurança dos usuários e recursos. Esse suporte abrange:

- Gestão de identidades e acessos: Apoio na configuração e administração de usuários, grupos e políticas de acesso, garantindo que apenas usuários autorizados tenham permissões adequadas.
- Controle de permissões: Apoio na criação e manutenção de regras de acesso, assegurando que os recursos de nuvem estejam protegidos de acessos não autorizados.
- Autenticação segura: Assistência em métodos avançados de autenticação, como autenticação multifator (MFA), para reforçar a segurança do ambiente.

Essa solução visa garantir que a CONTRATANTE tenha uma gestão de identidades eficiente, alinhada às melhores práticas de segurança, otimizando o controle de acesso a recursos críticos no Microsoft Azure.

4.6. Suporte a Segurança e Governança

O serviço de suporte a segurança e governança no ambiente de Nuvem abrange as seguintes atividades na modalidade 24x7x365, visando fortalecer a proteção dos dados e assegurar que o ambiente esteja em conformidade com as melhores práticas de governança:

- Assistência na configuração de políticas e parametrizações que assegurem a correta alocação e uso dos recursos de nuvem, alinhados com as diretrizes internas de governança.
- Suporte na criação e manutenção de políticas que regulam o uso dos recursos de nuvem, com foco em compliance e controle financeiro
- Configuração de políticas de conformidade que asseguram que o ambiente Azure esteja alinhado com os padrões de compliance internos e do setor.

4.7. Suporte e gestão de Billing Inteligente (FinOps)

O serviço de suporte e gestão de billing inteligente no ambiente de Nuvem se concentra em práticas de FinOps para controle, otimização e eficiência nos custos da nuvem realizadas por CSC – Coordenador de Sucesso do Cliente. As seguintes atividades estão inclusas no suporte e gestão de Billing Inteligente no modelo 8x5xNBD:

- A equipe de suporte realiza avaliações regulares para identificar melhorias no uso dos recursos, como ajustes de capacidade, redução de desperdícios e uso de soluções mais econômicas.
- Configuração de alertas financeiros que notifiquem a equipe sobre qualquer variação inesperada ou excedente nos custos.
- Orientação especializada sobre melhores práticas de FinOps, ajudando a equipe interna a entender e adotar práticas de gestão financeira para a nuvem.

- Suporte para automação de tarefas relacionadas ao gerenciamento de custos, como a automação de relatórios e o desligamento de recursos não utilizados.
- Avaliação contínua de novas tecnologias e serviços no Provedor de Nuvem, identificando inovações que possam oferecer benefícios financeiros à empresa.

4.8. Relatórios de Nível de Serviço Mensais

O Coordenador de Sucesso do Cliente fornece relatórios mensais que inclui a análise detalhada da disponibilidade dos serviços e o atendimento de chamados, permitindo ao cliente acompanhar a eficiência do provedor em relação aos acordos de nível de serviço (SLAs) estabelecidos. O suporte inclui as seguintes atividades essenciais:

- Relatório de Disponibilidade de Serviços de Nuvem: O especialista compila informações sobre a disponibilidade mensal dos serviços em nuvem, destacando o tempo em que os serviços estiveram disponíveis e eventuais períodos de inatividade. Esses dados ajudam a avaliar o cumprimento dos SLAs de disponibilidade e identificar possíveis ressarcimentos.
- Relatório de Atendimento de Chamados: Inclui uma visão geral dos chamados abertos e fechados durante o mês. O relatório fornece métricas de tempo de resposta e tempo de resolução para cada chamado, comparando esses valores com os SLAs de atendimento.

4.9. Reuniões mensais de acompanhamento

Suporte mensal, garantindo que todas as dúvidas e questões relacionadas ao contrato e aos serviços em nuvem sejam devidamente tratadas. Além disso, o acompanhamento visa promover o alinhamento estratégico e a otimização de custos em função da evolução do contrato e do consumo dos serviços. Nas reuniões mensais, o apoio disponibilizado aborda os seguintes tópicos:

- Esclarecimento de Dúvidas do Contrato
- Identificação de padrões de uso e previsões de crescimento
- Discussão sobre ajustes contratuais conforme o crescimento do negócio ou mudança de escopo
- Identificação de oportunidades de ampliação ou modificação dos serviços contratados
- Sugestões de melhores práticas para otimizar o consumo dos serviços na nuvem
- Avaliação de novos planos ou descontos aplicáveis para reduzir custos sem comprometer a qualidade dos serviços
- Monitoramento contínuo dos custos para assegurar que o orçamento do cliente está sendo bem gerido
- Ações corretivas para alocar recursos de forma eficiente e evitar surpresas no faturamento

4.10. Consultor de Sucesso do Cliente Nomeado

O Consultor de Sucesso do Cliente nomeado atuará como o ponto de contato dedicado entre o cliente e a nossa equipe, garantindo que todas as necessidades contratuais, técnicas e estratégicas sejam atendidas de forma personalizada durante toda a vigência do contrato. O consultor apoiará nos seguintes pontos:

- O consultor será o principal responsável por facilitar a comunicação entre o cliente e os times internos

- Acompanhará todas as solicitações relacionadas ao contrato, consumo de serviços em nuvem (Azure) e quaisquer outros temas pertinentes ao projeto
- Oferecerá suporte especializado sobre a utilização dos serviços em nuvem, buscando sempre otimizar os processos e o desempenho
- Auxiliará o cliente na adaptação e evolução de suas soluções na nuvem, garantindo que as necessidades técnicas e comerciais sejam atendidas
- Participará ativamente nas reuniões mensais de acompanhamento e em outras reuniões pontuais conforme necessário
- O consultor nomeado terá a responsabilidade de direcionar qualquer problema crítico ou questões complexas ao time de suporte ou de escalonamento, garantindo uma rápida resolução e priorização dos assuntos do cliente.
- Foco em construir e manter um relacionamento forte e colaborativo com o cliente, entendendo suas demandas e adaptando as soluções ao longo do tempo.

Sobre a disponibilidades e limitações do Consultor de Sucesso do Cliente Nomeado:

- Durante o período de férias ou ausência programada, o consultor nomeado não estará disponível para atendimento direto ao cliente, sendo indicado um substituto qualificado para oferecer suporte temporário
- O consultor estará disponível para suporte durante o horário comercial estipulado no contrato, respeitando as condições previamente acordadas entre as partes

4.11. Suporte Técnico Infraestrutura híbrida (fone, web, conexão)

.Atendimento de chamados nas plataformas da Lanlink no modelo 24x7x365, com as seguinte características:

- Disponibilidade de Atendimento: O fornecedor deverá disponibilizar atendimento técnico durante o horário comercial 24x7x365, garantindo suporte ininterrupto conforme a necessidade.
- Canais de Comunicação:
 - Atendimento por meio de linha telefônica dedicada ou central de atendimento;
 - Utilização do sistema interno da Lanlink para registro, acompanhamento e gestão de chamados, assegurando transparência e rastreabilidade;
 - Recebimento e resposta a solicitações enviadas por e-mail, com confirmações de recebimento e atualizações sobre o andamento do chamado.

4.12. Análise e otimização dos recursos de nuvem

Suporte para análise e otimização dos recursos de nuvem visando garantir que a infraestrutura de TI opere de forma eficiente, segura e econômica. Será fornecido orientações sobre como avaliar o uso atual dos recursos em nuvem, identificar áreas de melhoria e implementar estratégias eficazes de otimização.

- Apoio para usar ferramentas de monitoramento nativas do provedor para rastrear o uso de CPU, memória, armazenamento e largura de banda;

4007-2559

www.lanlink.com.br

- Examinar os relatórios de faturamento para entender onde os custos estão sendo gerados e identificar oportunidades de economia;
- Ajustar o tamanho das instâncias e serviços para corresponder às necessidades reais, evitando a alocação excessiva de recursos;
- Implementar scripts ou políticas para desligar recursos que não estão em uso, especialmente fora do horário comercial;
- Estabelecer processos para monitoramento contínuo e alertas proativos sobre uso e desempenho.

4.13. Análise e otimização de segurança

Suporte na análise e otimização da segurança na nuvem, utilizando ferramentas nativas do provedor. Este serviço permite ao cliente fortalecer sua postura de segurança, identificar vulnerabilidades e garantir a conformidade com padrões regulatórios. As atividades essenciais incluem:

- Monitoramento contínuo das configurações e políticas de segurança para identificar e remediar riscos potenciais;
- Integração de fontes de inteligência de ameaças para detectar atividades maliciosas e responder proativamente a potenciais ataques;
- Realização de varreduras regulares para identificar e priorizar vulnerabilidades em sistemas e aplicativos;
- Fornecimento de relatórios que resumem a situação atual da segurança, destacando áreas de melhoria e ações recomendadas;
- Configuração de um painel interativo que permite ao cliente visualizar facilmente vulnerabilidades e riscos;
- Revisão e otimização das permissões de acesso, garantindo que os princípios de mínimo privilégio sejam aplicados;
- Avaliação contínua da conformidade com regulamentos e padrões de segurança relevantes.

4.14. Suporte Avançado Provedor

Este serviço é oferecido por profissionais técnicos qualificados do provedor de nuvem pública, com o objetivo de fornecer suporte técnico abrangente à CONTRATANTE. O suporte do provedor cobrirá 2 chamados por ano do suporte especializado do Provedor de Nuvem intermediados pela CONTRATADA:

- Apoio Técnico a Projetos e Implementações.
- Atendimento a incidentes técnicos que possam comprometer a estabilidade, disponibilidade ou segurança dos serviços em nuvem da CONTRATANTE.
- Resolução de incidentes relacionados à segurança da informação, minimizando impactos e restaurando a operação normal rapidamente.
- Atendimento às solicitações da CONTRATANTE para esclarecer dúvidas relativas à utilização e operação dos serviços de computação em nuvem.
- Acesso a profissionais altamente qualificados, especializados em soluções de nuvem pública.
- Suporte proativo e reativo para resolução de incidentes e dúvidas, assegurando que os serviços contratados estejam sempre funcionando de forma otimizada.

- Tempo de resposta dentro de quatro horas.

4.15. Workshops de Nuvem (3/ano)

Workshops destinados à equipe técnica da CONTRATANTE, visando capacitá-la no gerenciamento e no uso dos recursos de computação em nuvem do provedor. O

- A CONTRATANTE poderá dispor de até 3 workshops por ano;
- Cada workshop deverá ter o tema e escopo acordado entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, devendo obedecer os limites do provedor de nuvem do contrato
- O workshop será ministrado por um profissional certificado no provedor de nuvem, com experiência previa em workshops
- Será ministrado de forma Remota, podendo ser gravado pela CONTRATANTE;
- Os Workshops serão solicitados com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis, salvo entendimento diverso entre as partes;
- Os workshops terão a modalidade hand-son, sendo totalmente prático e com laboratórios;
- Cada turma de workshop poderá ter até 08 (oito) participantes indicados pela CONTRATANTE, para que haja produtividade na capacitação;
- O workshop deverá ser ministrado em horário comercial, limitado a no máximo 8 (oito) horas diárias, salvo entendimento diverso entre as partes;
- O workshop terá duração mínima de 08 (oito) horas;
- Ao final de cada turma deverá ser fornecido certificado de conclusão a cada participante.

5. FORA DO ESCOPO

As seguintes atividades não são partes do escopo da solução deste Projeto:

- O suporte às ferramentas internas da CONTRATANTE, como softwares de terceiros, ERP, sistemas jurídicos, links de comunicação, hardwares físicos, sistemas operacionais, serviços de nuvem, e outros componentes do ambiente de TI, será limitado à validação da disponibilidade do serviço no ambiente, saúde do serviço e acesso, sendo que qualquer falha identificada será encaminhada para o fabricante ou fornecedor responsável pelo produto ou serviço para efetiva tratativa do incidente, com o acompanhamento da **CONTRATANTE**.
- Não está previsto o atendimento a solução de terceiros ou de marketplace, somente aos recursos nativos da nuvem do Provedor.
- Ações que sejam envolvidas em verificações de estações de trabalho e atendimento a usuários finais não estão cobertas neste contrato;
- Ajustes de aplicações e serviços que não estejam presentes nos domínios escopo do projeto.
- Resolver e/ou tratar problema do ambiente de TI que não sejam de responsabilidade do contrato.
- Suportar itens não incluídos no escopo.
- Fornecimento de hardware, licenças de software ou circuito de dados.

- Manutenções adicionais e verificações de problema que se configurem com suporte do Provedor de Nuvem.
- Atividades que se configure como projetos de implantação.

6. PREMISSAS

O projeto foi planejado conforme as seguintes premissas:

- Todos os serviços aqui contemplados serão executados de forma remota, em horário comercial e dias úteis;
- Todos os pré-requisitos descritos nos “Recursos Necessários” neste documento, e no documento de Plano de Projeto, devem ser atendidos e executados antes do início de cada etapa;
- Após a assinatura do contrato, as funcionalidades acima não poderão ser aumentadas nem novas funcionalidades poderão ser exigidas dentro do mesmo valor proposto;
- O tempo de resposta estimado para início do atendimento dos chamados é de 1(um) dia útil;
- O quantitativo para o consumo das horas técnicas dos especialistas do pool Lanlink está limitado há 8(oito) horas mensais, sem acúmulo no caso da não utilização em um referido mês;
- Caso sejam necessários acionamentos adicionais, o cliente poderá contratar blocos adicionais de 8(oito) horas, de acordo com o valor efetivo para tal acionamento definido em proposta comercial;
- A mensalidade referente a franquia aqui proposta será faturada mensalmente, mesmo em períodos que não sejam requisitados serviços.
- Manutenções adicionais e verificações de problema serão direcionadas com tickets de suporte para a Microsoft;
- Nossa proposta considera até 4 (quatro) tíquetes de requisição de serviço para suporte, consultoria e implantação das tecnologias listadas no item “3. Detalhamento dos Serviços”.
- Para cada ticket de atendimento registrado serão debitadas no mínimo 2 (duas) horas da franquia mensal.
- A abertura de tíquetes acontecerá através de ferramenta web disponibilizada pela Lanlink.
- Este contrato tem vigência de 12 (doze) meses.

7. RESTRIÇÕES

O projeto foi planejado conforme as seguintes restrições:

- A qualquer momento a **CONTRATANTE** poderá solicitar ao time comercial da Lanlink a inclusão de serviços não apresentados nessa proposta técnica. Todas as mudanças não previstas nesse pré-projeto deverão ser solicitadas ao Gerente de Projeto ou ao time comercial da Lanlink, que elaborará um novo pré-projeto com novos custos, prazos, premissas etc.

4007-2559

www.lanlink.com.br

- As mudanças que tiverem como requisito a interrupção do sistema deverão ser realizadas em janelas previamente disponibilizadas pela **CONTRATANTE**. Eventuais atrasos decorrentes a restrição de janelas de execução não será considerada como descumprimento dos níveis de serviço descritos nesta proposta.
- Em caso de necessidade, as horas utilizadas/solicitadas fora do horário comercial devem ser planejadas e sinalizadas para o Gerente de Contrato com um prazo de 5 (cinco) dias úteis. As horas fora do horário comercial serão negociadas e debitadas em dobro na fatura subsequente da utilização.

8. RECURSOS NECESSÁRIOS

- Recurso técnico da empresa **CONTRATANTE** acompanhando todo o contrato, atuando como um facilitador junto a equipe técnica da Lanlink.
- A empresa **CONTRATANTE** deverá providenciar para os profissionais da Lanlink credenciais de acesso ao ambiente com nível de permissão condizente às tarefas do suporte.
- Licenças apropriadas e softwares necessários para o projeto devidamente licenciados.
- Backup completo de todos os servidores envolvidos.

9. REVISÃO DA PROPOSTA

As condições desta proposta poderão ser renegociadas, na ocorrência dos seguintes fatos:

- Ampliação ou redução do escopo ou contexto original;
- Inclusão de algum serviço que não esteja descrito no escopo desta proposta;
- Alteração de filosofia, rotinas, procedimentos, cálculos e critérios operacionais já definidos e homologados;
- Motivos de força maior tais como catástrofe da natureza, greves e outros que possam impactar o desenvolvimento dos trabalhos;
- Mudanças de legislação e/ou regulatórias, sempre que os custos de adaptação dos processos e sistemas não puderem ser absorvidos pela Lanlink e controle sem renegociação dos valores de contrato;
- Qualquer alteração que venha a ocorrer deve ser acordada por ambas as partes, firmando-se então um Termo Aditivo ao Contrato.

10. CONFIDENCIALIDADE

A **CONTRATANTE** se obriga a não reproduzir ou revelar a terceiros, por qualquer meio, este documento, propostas, anexos ou informações recebidas da Lanlink em decorrência do presente pré-projeto ou projeto, obrigando-se a tratá-los sob estrita confidencialidade.

11. DE ACORDO

A **CONTRATANTE** ao assinar este pré-projeto, confirmará que está ciente e de acordo com:

- Todos os requisitos necessários e suas obrigações;
- Escopo do projeto;
- Técnicas e procedimentos a serem utilizados;
- Atividades e cronogramas;
- Termo de Confidencialidade;
- Garantia.

Fortaleza, 12 de fevereiro de 2025

CONTRATANTE

LANLINK