



# conversys

## IT SOLUTIONS

 [conversys.com.br](https://conversys.com.br)



## A CONVERSYS

Olá, time da **Ultragaz**! Como vai?

É um prazer apresentar essa proposta de trabalho e parceria para vocês.


A Conversys acredita que, juntos, podemos criar e personalizar soluções que vão facilitar o seu dia a dia e elevar seus negócios ao próximo nível. Com nossas equipes de experts de diversas áreas e insiders desse mercado, criamos este documento para apresentar nossa capacidade de entrega de resultados.

## NOSSAS SOLUÇÕES E SERVIÇOS

Nossas soluções baseadas em Everything as a Service (XaaS) trazem diversos benefícios para a sua empresa, como a possibilidade de garantir infraestrutura de tecnologia com equipe atuando da consultoria à implementação ou contratar de acordo com a sua necessidade.


Nossos serviços especializados apoiam nossos ULTRAGAZs em suas jornadas de Transformação Digital impactando positivamente processos, produtividade e custos.

### SOLUÇÕES CONVERSYS BUSINESS UNITS - CapEx | OpEx | XaaS




Edge to cloud

Edge Infrastructure	Cloud	Backup & Data Protection	
---------------------	-------	--------------------------	--



Conectivity

Enterprise Networks	SD-WAN	Observability & Management	Collaboration
---------------------	--------	----------------------------	---------------



Cybersecurity

Cyber Attack Prevention	Endpoint Security	Cloud Security	Network Security
-------------------------	-------------------	----------------	------------------

## SERVIÇOS PROFISSIONAIS

	Serviços profissionais - XaaS				
	Implantação de projetos	Suporte e manutenção	Gerenciamento de infraestrutura de TI	Consultoria e assessment de TI	CSC - NOC/SOC

## PARCEIROS

Nossa rede de parceiros inclui os principais fabricantes globais de tecnologia e empresas especializadas em novas tendências, produtos e sistemas, com quem nos conectamos para construir as soluções personalizadas para o seu negócio.



### Equipe de Negócios

**Marcelo  
Golfetti**

Account  
Manager

+55 (11) 98381-6022

[marcelo.golfetti@conversys.global](mailto:marcelo.golfetti@conversys.global)

### Equipe Técnica

**Rodrigo Kasprovicz**

Systems  
Engineer

+55 (11) 96618-6324

[rodrigo.kasprovicz@conversys.global](mailto:rodrigo.kasprovicz@conversys.global)

## EXPERTISE CONVERSYS EM SOLUÇÃO SD-WAN & SD-WAN FORTINET

A Conversys atualmente é um dos principais parceiros estratégicos a nível Brasil em uma visão agnóstica de SD-WAN, possuindo diversos profissionais certificados em diversos fabricantes desta tecnologia. O atendimento personalizado e nossa estrutura serviço denominada de CSC – Conversys Service Center, elevam o nosso nível de participação em projetos de altíssima complexidade não apenas realizando o fornecimento de gateways e subscrições, mas realizando também todo o delivery de serviço de instalação da solução, monitoramento com nossa infraestrutura dedicada de NOC 24x7, manutenção e sustentação de ambiente com nosso braço técnico distribuído em todo o território nacional.

## HIGHLIGHTS SOLUÇÃO SD-WAN FORTINET

- **SD-WAN abrangente:** A solução Fortinet oferece uma plataforma completa de SD-WAN, permitindo uma ampla gama de recursos, desde conectividade avançada até recursos de segurança.
- **Conectividade otimizada:** O Fortinet utiliza técnicas avançadas, como roteamento inteligente e balanceamento de carga, para otimizar a conectividade da rede, garantindo desempenho consistente e eficiente em todos os locais.
- **Segurança integrada:** O Fortinet oferece recursos avançados de segurança, como criptografia, firewall e detecção de ameaças, garantindo a proteção dos dados e a segurança da rede em todas as conexões.
- **Gerenciamento centralizado:** Com uma interface intuitiva e um painel de controle centralizado, o FortiManager simplifica o gerenciamento da rede SD-WAN, oferecendo visibilidade completa e facilitando a implementação de políticas de segurança e o monitoramento em tempo real.
- **Escalabilidade e resiliência:** A solução Fortinet é altamente escalável, permitindo o crescimento da rede de acordo com as necessidades do negócio. Além disso, ela oferece resiliência, garantindo alta disponibilidade mesmo em caso de falhas de conectividade.

## CREDENCIAMENTO NO FABRICANTE E CORPO DE ENGENHARIA ESPECIALIZADO

**Conversys IT Solutions**

**Advanced Partner**

Phone: + 55 11 3807-3550  
Sao Paulo, São Paulo, Brazil  
<http://conversys.global>

---

**Reseller Business Model(s):**  
Integrator, MSSP  
**Partner Specialization(s):**  
Operational Technology, SD-WAN,  
Secure Networking Firewall,  
Security Operations




**SPECIALIZATION**

---

**SD-WAN**

<https://partnerportal.fortinet.com/directory/search?l=Brazil&q=conversys>

Engage Program Compliance	Obtained
Fortinet Certified Fundamentals (FCF)	15
Fortinet Certified Associate (FCA)	11
Fortinet Certified Professional (FCP) Certification	6
Fortinet Certified Solution Specialist (FCSS) Certification	9

A Conversys conta com uma equipe altamente qualificada, composta por profissionais com diversas certificações técnicas Fortinet, incluindo credenciais de nível de profissionais e especialistas em administração, implementação e arquitetura de soluções de segurança e conectividade. Esta base sólida de conhecimento técnico garante que todos os projetos sejam conduzidos com total aderência às melhores práticas do fabricante, promovendo implementações mais ágeis, seguras e escaláveis. Graças ao profundo domínio das tecnologias Fortinet, nossos especialistas entregam uma experiência diferenciada em SD-WAN e segurança de rede, assegurando alta disponibilidade, desempenho otimizado e proteção abrangente em cada ambiente.

## O PROJETO

O projeto contempla o fornecimento dos equipamentos e serviços para pleno atendimento da RFP de SD-WAN Seguro para todas as 64 filiais, escritório de São Paulo e Data Center da **Ultragaz**.

Todo o contrato será tratado na modalidade de Networking As a Service, onde a Conversys será responsável por realizar todo o fornecimento de equipamentos de acordo com as necessidades da localidade, além de realizar todos os serviços profissionais de implantação da solução (desde a parte física até a parte lógica) e realizando toda a sustentação da solução, implementando um ambiente de monitoramento e movimentando a estrutura de suporte e manutenção para atuação em incidentes e necessidades do ambiente.

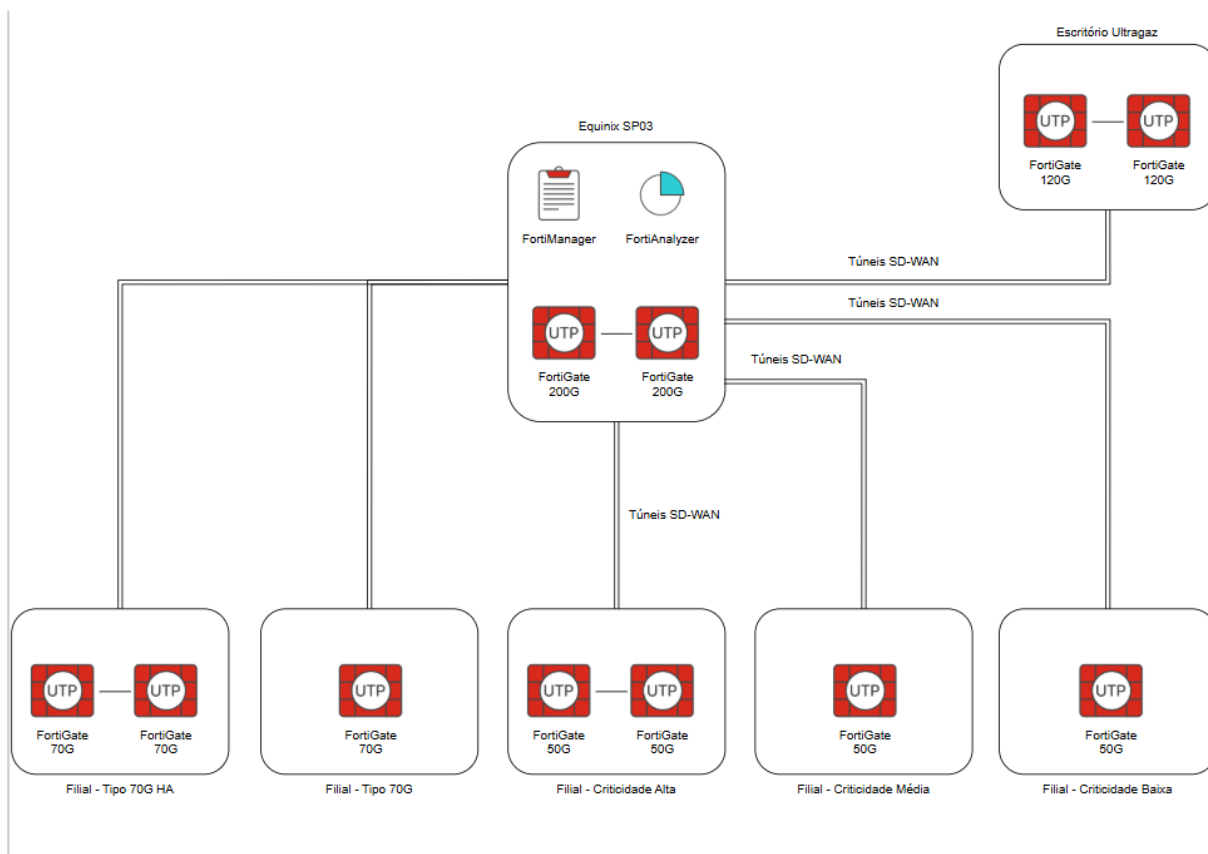
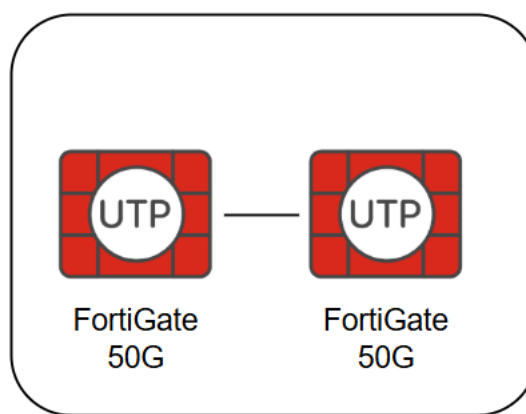


Diagrama de bloco ilustrativo da solução de SD-WAN Seguro por tipo de unidade

## CENARIOS TÉCNICOS COMERCIAIS CONTEMPLADOS

Visando o atendimento da solução com a melhor condição financeira, estamos apresentados nesta etapa final uma opção já definida pelo time técnico da Ultragaz.

O cenário contempla alta disponibilidade (HA) será aplicada não só na Matriz e no Concentrador, mas também em todas as filiais classificadas como "Alta" (20 bases). Essa configuração garante que as operações em locais estratégicos permaneçam ininterruptas, elevando a confiabilidade geral da rede e proporcionando maior tranquilidade operacional.



Filial - Criticidade Alta

Cenário B

## SUBSCRIÇÕES DE SERVIÇOS E SUPORTE FORTINET

Visando o atendimento completo, análise técnica e principalmente o fornecimento de features de segurança avançadas, foi dimensionados um tipo de licenciamento para todas as localidades:

- **Bases Ultragaz** – Licenciamento Unified Threat Protection contemplando as features de segurança: IPS, Advanced Malware Protection, Application Control, URL, DNS & Video Filtering, Antispam Service e FortiCare Premium durante toda a vigência do contrato. Estas localidades contarão com spare parts estratégicos para realização de RMA caso necessário.
- **Escritório Ultragaz e Concentrador Ultragaz** – Licenciamento Unified Threat Protection contemplando as features de segurança: IPS, Advanced Malware Protection, Application Control, URL, DNS & Video Filtering,

Antispam Service e FortiCare Premium durante toda a vigência do contrato. Estas localidades contarão com o pacote de serviço Premium RMA para troca de equipamento em até 4 Horas, fornecido pela própria Fortinet para ambientes críticos.



## ESCOPO DE EQUIPAMENTOS E LICENÇAS

Filiais	Prioridade	QTD de Links	Velocidades	Tipo	Equipamento	Nível de Licenciamento
Aracaju	Alta	2	30Mb, 30Mb	Dedicado, Dedicado	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Aracatuba	Baixa	2	10Mb, 10Mb	Dedicado, Dedicado	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Aracruz	Baixa	2	30Mb, 30Mb	Dedicado, Dedicado	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Araraquara	Baixa	2	10Mb	Dedicado, Chip	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Araucaria	Alta	2	30Mb, 20Mb	Dedicado, Dedicado	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)

Araucaria 2	Baixa	2	30Mb	Dedicado, Chip	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Barra de Sao Francisco	Média	2	30Mb, 50Mb	Dedicado, Dedicado	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Barueri	Alta	2	10Mb, 10Mb	Dedicado, Dedicado	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Bauru	Média	2	50Mb, 50Mb	Dedicado, Dedicado	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Bauru II	Baixa	2	10Mb	Dedicado, Chip	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Betim Ibirite	Alta	2	50Mb, 50Mb	Dedicado, Dedicado	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)

Campo Grande	Média	2	30Mb, 50Mb	Dedicado, Dedicado	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Canoas	Alta	2	30Mb, 30Mb	Dedicado, Dedicado	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Canoas II	Média	1	50Mb	Dedicado	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Capuava	Alta	2	30Mb, 20Mb	Dedicado, Dedicado	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Capuava II	Média	1	30Mb	Dedicado	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Cascavel	Baixa	2	2Mb, 300Mb	Dedicado, ADSL	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)

Caucáia	Alta	2	50Mb, 50Mb	Dedicad o, Dedicad o	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Caxias do Sul	Baixa	2	30Mb	Dedicad o, Chip	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Ceilândia	Baixa	2	30Mb	Dedicad o, Chip	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Chapecó	Baixa	2	10Mb, 30Mb	Dedicad o, Dedicad o	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Cuiabá (Varzea Grande)	Baixa	2	50Mb	Dedicad o, Chip	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Duque de Caxias	Alta	3	30Mb, 20Mb	Dedicad o, Dedicad o, Chip	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Gurupi	Baixa	2	30Mb	Dedicad o, Chip	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)

Imbiriçu	Baixa	2	100Mb, 30Mb	Dedicad o, Dedicad o	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Imbiriçu II	Média	1	30Mb	Dedicad o	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Itabuna	Baixa	1	20Mb	Dedicad o	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Jequie	Baixa	2	30Mb, 30Mb	Dedicad o, Dedicad o	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Joao Pessoa	Média	2	30Mb, 10Mb	Dedicad o, Dedicad o	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Joinville	Baixa	2	20Mb, 50Mb	Dedicad o, Dedicad o	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)

Juazeiro	Alta	2	30Mb, 30Mb	Dedicad o, Dedicad o	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Londrina	Média	2	30Mb, 30Mb	Dedicad o, Dedicad o	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Macaé	Baixa	2	30Mb	Dedicad o, Chip	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Maceió	Baixa	2	10Mb, 30Mb	Dedicad o, Dedicad o	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Mataripe	Alta	2	50Mb, 20Mb	Dedicad o, Dedicad o	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Mauá	Média	2	150Mb, 50Mb	Dedicad o, Dedicad o	FortiGate 70G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)

Miramar	Alta	3	20Mb, 30Mb	Dedicad o, Dedicad o, Chip	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Mucuripe	Alta	2	10Mb, 50Mb	Dedicad o, Dedicad o	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Natal	Baixa	2	30Mb, 100Mb	Dedicad o, ADSL	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Palhoça	Baixa	2	30Mb, 50Mb	Dedicad o, Dedicad o	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Passo Fundo	Baixa	2	30Mb, 30Mb	Dedicad o, Dedicad o	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Paulinia	Alta	2	50Mb, 20Mb	Dedicad o, Dedicad o	FortiGate 70G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Paulinia III	Média	2	30Mb, 50Mb	Dedicad o, Dedicad o	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
PAV Guarulhos	Baixa	2	30Mb, 600Mb	Dedicad o, ADSL	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS

						Filtering)
Ponta Grossa	Baixa	2	30Mb	Dedicad o, Chip	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Pouso Alegre	Alta	2	30Mb, 30Mb	Dedicad o, Dedicad o	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Presidente Prudente	Baixa	2	50Mb	Dedicad o, Chip	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Ribeirao Preto	Alta	2	30Mb, 30Mb	Dedicad o, Dedicad o	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Ribeirao Preto II	Média	1	30Mb	Dedicad o	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)



Salvador	Alta	2	50Mb, 50Mb	Dedicado, Dedicado	FortiGate 70G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Santo Andre	Baixa	2	50Mb, 50Mb	Dedicado, Dedicado	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Santos	Alta	3	30Mb, 30Mb	Dedicado, Dedicado, Chip	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Sao Jose do Rio Preto	Baixa	2	50Mb, 50Mb	Dedicado, Dedicado	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Sao Jose dos Campos	Baixa	2	30Mb	Dedicado, Chip	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Sao Jose dos Campos II	Alta	2	50Mb, 10Mb	Dedicado, Dedicado	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)

Sao Jose dos Campos III	Média	1	30Mb	Dedicado	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Sao Luís	Baixa	2	50Mb, 50Mb	Dedicado, Dedicado	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Senador Canedo	Alta	2	50Mb, 50Mb	Dedicado, Dedicado	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Serra Civit	Baixa	2	20Mb, 100M	Dedicado, ADSL	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Sorocaba	Média	2	30Mb, 30Mb	Dedicado, Dedicado	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Suape	Alta	2	50Mb, 50Mb	Dedicado, Dedicado	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Teresina	Baixa	1	30Mb	Dedicado	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)

Uberlandia	Baixa	2	30Mb, 30Mb	Dedicado, Dedicado	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Escritorio de São Paulo (ESP)	Alta	2	1Gb, 500Mb	Dedicado, Dedicado	FortiGate 120G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Data Center - Equinix SP3 - Concentrador	Alta	2	1Gb, 1Gb	Dedicado, Dedicado	FortiGate 200G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)

APPLIANCES CAPACITY – FORTINET

FortiGate 50G/51G

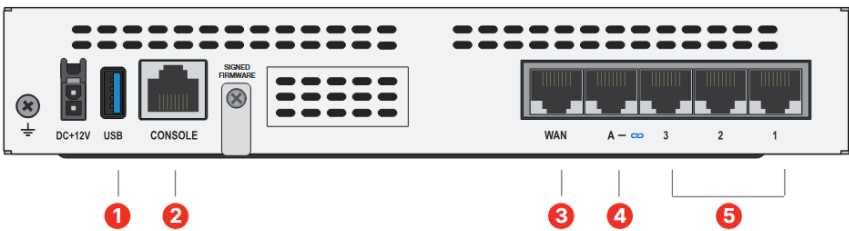
SP5

TPM

DESKTOP

GE

64GB



- Interfaces
- 1. 1 x USB Port
  - 2. 1 x Console Port
  - 3. 1 x GE RJ45 WAN Port
  - 4. 1 x GE RJ45 FortiLink Port
  - 5. 3 x GE RJ45 Ethernet Ports

IPS	NGFW	Threat Protection	Interfaces
2.25 Gbps	1.25 Gbps	1.1 Gbps	Multiple GE RJ45   Variants with 5G, PoE, DSL, SFP, WiFi, and/or storage

FortiGate 70G/71G

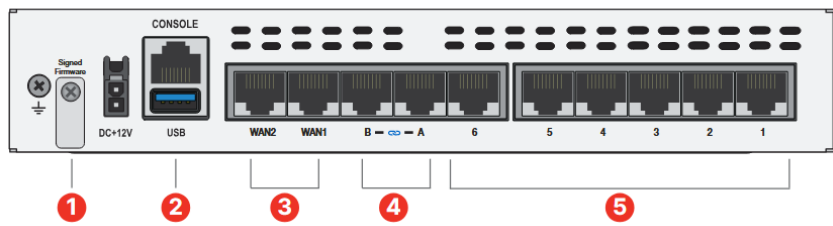
SP5

TPM

DESKTOP

GE

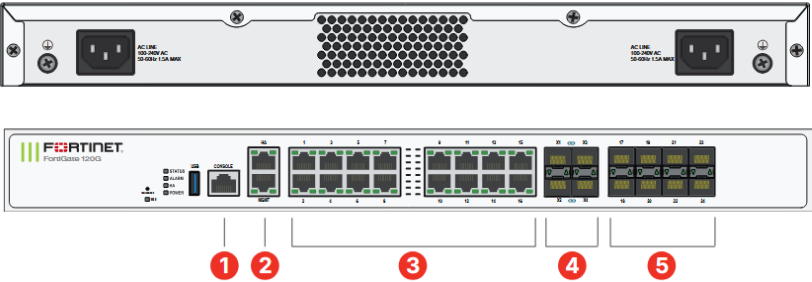
64GB



- Interfaces
- 1. Signed Firmware Switch
  - 2. 1x Console Port  
1x USB Port
  - 3. 2x GE RJ45 WAN Ports
  - 4. 2x GE RJ45 FortiLink Ports
  - 5. 6x GE RJ45 Ethernet Ports

IPS	NGFW	Threat Protection	Interfaces
2.5 Gbps	1.5 Gbps	1.3 Gbps	Multiple GE RJ45 Variants with Wifi and internal storage

FortiGate 120G/121G Series

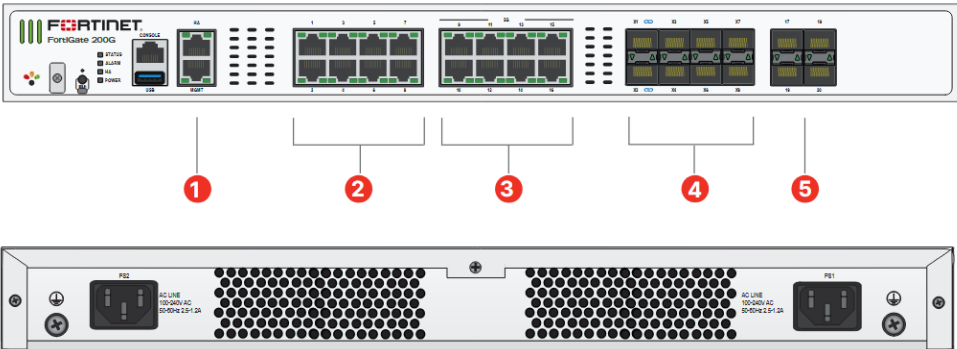


Interfaces

- 1. 1x RJ45 Console Port
- 2. 2x RJ45 HA and Management Ports
- 3. 16x GE RJ45 Ports
- 4. 4x 10GE SFP+ FortiLink Slots
- 5. 8x SFP Ports

IPS	NGFW	Threat Protection	Interfaces
5.3 Gbps	3.1 Gbps	2.8 Gbps	Multiple GE RJ45, SFP, and 10GE SFP+ Slots Variants with internal storage

FortiGate 200G Series



Interfaces

- 1. 2 x GE RJ45 MGMT/HA Ports
- 2. 8 x GE RJ45 Ports
- 3. 8 x 5/2.5/GE RJ45 Ports
- 4. 8 x 10 GE SFP+/SFP FortiLink Slots
- 5. 4 x GE SFP Slots

IPS	NGFW	Threat Protection	Interfaces
9 Gbps	7 Gbps	6 Gbps	Multiple GE RJ45, 5GE RJ45, 10GE SFP+ Slots, GE SFP Slots

## COMPONENTES VIRTUALIZADOS – PREMISSAS DO AMBIENTE

Para a virtualização das soluções FortiManager, FortiAnalyzer e do Proxy de Monitoramento, será necessário que o ambiente de virtualização seja provido pela Ultragaz, atendendo integralmente às especificações técnicas descritas abaixo. Esses recursos deverão garantir capacidade de processamento, memória, armazenamento e conectividade compatíveis com os requisitos de desempenho e alta disponibilidade definidos para a solução, assegurando estabilidade, escalabilidade e suporte às melhores práticas recomendadas pelo fabricante.

### **FortiManager**

- 4 CPUs Cores;
- 16 Gb de memória;
- 500 Gb de Disco.

### **FortiAnalyzer**

- 4 CPUs Cores;
- 16 Gb de memória;
- 500 Gb de Disco.

### **Zabbix Proxy**

- 4 vCPUs;
- 4 Gb de memória;
- 100 Gb de Disco,

## ESCOPO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO

### Serviço de Desenvolvimento de Projeto Lógico, Instalação e Migração de Solução de SD-WAN Seguro

Desenvolvimento do projeto lógico, instalação e migração da solução de SD-WAN Seguro, conforme arquitetura e diretrizes definidas em reuniões de HLD (High Level Design) e LLD (Low Level Design), abrangendo as localidades, cidades e/ou unidades especificadas e/ou formalmente acordadas por e-mail ou por meio desta proposta. Todos os serviços serão executados por profissionais certificados e plenamente capacitados para realizar as atividades técnicas descritas neste documento, assegurando qualidade, segurança e conformidade com as melhores práticas do fabricante.

#### Solução SD-WAN Seguro – Fortinet

##### Fase 1- Planejamento

##### *Reunião de Kick-Off*

Reunião de Kick-off com a equipe técnica e tomadores de decisões para definir:

- Definição de equipe;
- Matriz de responsabilidade;
- Cronograma;
- Entregáveis por fase;
- Critérios de avaliação/sucesso.

##### *Reunião de HLD/LLD*

Reunião para identificarmos todas as características das topologias envolvidas em alto e baixo nível.

##### *Reunião para mapeamento de aplicações e tipos de tráfegos*

Reunião para identificarmos todas as aplicações, seus respectivos comportamentos para mapear regras de SD-WAN otimizadas.

##### Fase 2 – Orquestrador e Gerenciador SD-WAN

- Setup inicial dos serviços FortiManager e FortiAnalyzer no ambiente de virtualização da Ultragaz;
- Configuração inicial dos serviços;
- Configuração de endereçamento IP;

- Configuração lógica de regras de SD-WAN com base nas aplicações e tráfegos mapeados;
- Preparação para ativação lógica dos túneis SD-WAN;
- Configuração lógica de features de segurança:
  - IPS;
  - AMP;
  - URL, DNS & Video Filtering;
  - Application Control.
- Configuração lógica de insights gerados pelo FortiAnalyzer;
- Configuração lógica dos relatórios gerados pelo FortiAnalyzer;
- Testes de conectividade.

### Fase 3 – Concentradores SD-WAN (Hub) – SP03

- Fixação, conectorização elétrica dos gateways na localidade;
- Atualização de firmware dos equipamentos para a versão recomendada pelo fabricante;
- Configuração de endereçamento IP;
- Direcionamento do gerenciamento para o orquestrador do item “Fase 2”;
- Habilitação da arquitetura em high availability;
- Testes de conectividade.

### Fase 4 – Gateways filiais (Spoke)

- Inspeção física nas localidades de classificação “Alta” para validação de rack, elétrica, possibilidade de acondicionamento dos equipamentos e afins;
- Fixação, conectorização elétrica dos gateways nas localidades;
- Atualização de firmware dos equipamentos para a versão recomendada pelo fabricante;
- Configuração de endereçamento IP;
- Migração estratégica contemplando:
  - Ativação do gateway no orquestrador do item “Fase 2”;



- Criação de túneis entre Hub & Spoke;
- Ativação das features de segurança.
- Testes de conectividade.

#### Fase 5 – Documentação

- Documentação detalhada o rollout de cada unidade presente neste projeto de SD-WAN Seguro.

### LOCAIS DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços serão prestados de acordo com a relação de unidades presentes no capítulo “ESCOPO DE EQUIPAMENTOS E LICENÇAS” fornecido pelo time técnico da Ultragaz.

### CRONOGRAMA MACRO DE IMPLEMENTAÇÃO

Fase	Atividades Principais	Duração Estimada	Período Previsto
<b>1. Planejamento e Preparação</b>	Kick-off com a Ultragaz	2 semanas	Semana 1-2
	Revisão de topologia, links WAN, políticas e características das bases		
	Deploy FortiManager e FortiAnalyzer		
	Criação de templates e scripts SD-WAN		
<b>2. Inspeção Física – DC/Matriz + 20 Prioritárias</b>	Vistorias nas bases de prioridade "Alta" para validação de rack, energia, acondicionamento de equipamentos	2 semanas (realizado em paralelo as demais atividades)	Semana 3-4
<b>3. Instalação e Configuração Central (DC/Matriz)</b>	Instalação FG-200G no DC	1 semana	Semana 4-5
	Instalação FG-120G na Matriz		
	Integração com FortiManager e FortiAnalyzer		
	Testes de conectividade Core		
<b>4. Staging Centralizado (Filiais)</b>	Inventário e etiquetagem dos equipamentos de bases	1 semana	Semana 5
	Atualização de firmware e preparação de scripts/templates		
	Pré-validação em laboratório		

<b>5. Rollout – 20 Filiais Prioritárias</b>	Serviço de Instalação Física e Migração Lógica das filiais categorizadas como prioridade "Alta"	2 semanas (~10 dias úteis)	Semana 6-7
	Testes de conectividade de filiais		
<b>6. Rollout – 44 Filiais Restantes</b>	Serviço de Instalação Física e Migração Lógica das demais filiais	4,5 semanas (~22 dias úteis)	Semana 8-12
	Testes de conectividade de filiais		
<b>7. Configuração e Ativação Contínua</b>	Aplicar políticas via FortiManager	Paralelo ao rollout	Semana 6-12
	Testes de SD-WAN, VPN, failover		
	Ajustes de templates (caso necessário)		
<b>8. Entrega do Projeto</b>	Documentação e aceite final	1 semana	Semana 13

Este cronograma representa de maneira macro e preditiva em uma etapa de elaboração de projeto e propostas, onde pode ocorrer modificações no prazo e sequência das atividades. O cronograma efetivo será apresentado para o time técnico da Ultragaz após a contratação da Conversys para esta demanda.

## ESCOPO DE SERVIÇOS DE MONITORAÇÃO, SUPORTE E MANUTENÇÃO

Estamos ofertando os serviços de Monitoração, Suporte, Manutenção e Atendimento On-Site (Field service) e serviço de residentes dedicados alocados para a operação através de nossa estrutura de atendimento denominada Conversys Services Center (CSC).

O framework abaixo ilustra os serviços ofertados pelo Conversys Service Center (CSC)



### Serviços entregues pelo Conversys Services Center

- Help Desk com atendimento 24x7;
- Primeiro atendimento segundo SLA definido pelo time da Ultragaz;
- Abertura e tratamento de chamados no fabricante;
- Entrega/Substituição do equipamento (Hardware) com spare parts ou PRMA do fabricante;
- Automatização nos registros de incidentes;
- Aplicação de alterações de configuração da solução através de solicitações com base na tabela de SLA;
- Apresentação de relatórios mensais com indicadores de atendimento e performance;
- Integração de serviços Conversys Service Center & TEM da estrutura do Ultra.

Os serviços estão disponíveis no regime de atendimento 24x7 com acionamento direto ao **Conversys Services Center** (CSC), sem limite de chamados e horas para atendimento telefônico e e-mail com garantia para retorno do chamado conforme tabela de SLAs a seguir e limitado ao escopo deste fornecimento:

Incidentes	Prioridade	Impacto	SLA para Contato	SLA para Resolução
	Alto	Incidente que causa parada total dos serviços	30 Minutos	2 Horas
	Médio	Incidente que causa parada pontual de serviço	2 Horas	8 Horas
	Baixo	Incidente sem parada dos serviços	8 Horas	24 Horas
Requisições	Complexidade	Impacto	SLA para Contato	SLA para Resolução
	Alto	Requisição para prevenção de incidentes de alto impacto	1 Hora	4 Horas
	Médio	Requisição para prevenção de incidentes de médio impacto	4 Horas	24 Horas
	Baixo	Requisição para análises	Próximo dia útil	48 Horas
RMA	Prioridade	Impacto	SLA para Contato	SLA para Resolução
	Alto	Ambiente de Alta Criticidade	30 Minutos	4 Horas
	Médio	Ambiente de Média Criticidade	2 Horas	24 Horas
	Baixo	Ambiente de Baixa Criticidade	8 Horas	Próximo dia útil

## FLUXO PARA INÍCIO DE TRATAMENTO DE INCIDENTES

Este descritivo técnico detalha o procedimento para abertura de chamado e utilização de recursos do Centro de Suporte Conversys.

## DADOS PARA ABERTURA DO CHAMADO

Para chamados de suporte, as seguintes informações devem ser fornecidas na abertura do incidente, independente do canal de comunicação utilizado:

- Nome do solicitante e empresa;
- dos serviços de suporte;
- E-mail e telefone para contato;
- Modelo/Tipo de equipamento ou software;

- Número de série;
- Endereço IP;
- Versão de Software/Firmware;
- Breve descrição da falha e log de erro (caso possua);

## CANAIS DE ABERTURA DE CHAMADO

### CONTATO TELEFONICO

Chamados emergenciais de nível avançado poderão ser abertos por telefone diretamente em nosso Conversys Services Center (CSC).

#### **Telefone: (11) 3807-3550 Opção 2**

Na hora da abertura, o usuário deve possuir as informações discriminadas em "Dados para abertura do chamado".

### E-MAIL

Chamados de mudanças ou não emergenciais poderão ser abertos diretamente enviando um e-mail para: **suporte@conversys.com.br**.

O e-mail deve conter as informações discriminadas em "Dados para abertura do chamado".

Após aberto, o chamado será automaticamente encaminhado à equipe de Suporte Conversys.

### AUTOATENDIMENTO – CONVERSYS SERVICES CENTER

Chamados de mudanças ou não emergenciais poderão ser abertos diretamente através do nosso portal Conversys Services Center em

<https://conversys.soft4.com.br/login.php>



  
 Softdesk 4.20.2337

Login

Senha

☒ **Usuário**
☐ **Atendente**

Enviar


**Nosso compromisso com o Meio Ambiente**

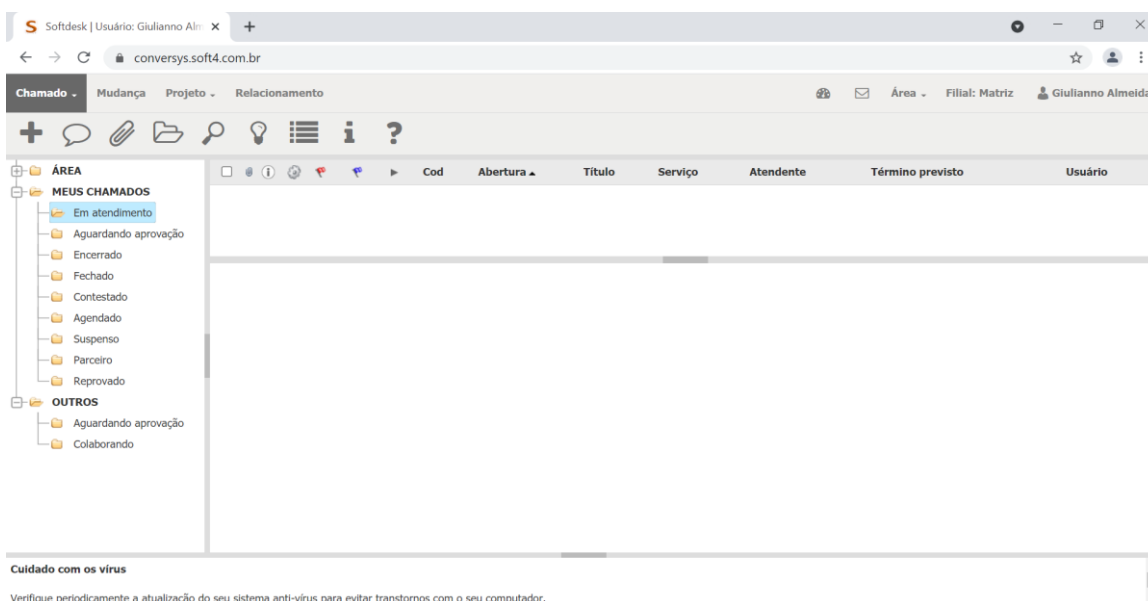
Antes de enviar a impressão para uma impressora da rede, certifique-se de que a mesma está operando normalmente e com o papel adequado. Assim você reduzirá o desperdício.

- Selecionar opção Usuário
- Login: nome.sobrenome
- Senha: (informada após o cadastro)

Caso não tenha uma conta já cadastrada, solicitar acesso através do e-mail [csc@conversys.com.br](mailto:csc@conversys.com.br).

**ATENÇÃO:** só serão validados os registros com e-mails corporativos.

- Clicar no símbolo 



- Selecionar o Serviço;
- Selecionar o Tipo;
- Inserir o Título;
- Inserir a Descrição do Problema;
- Poderá anexar um arquivo clicando em  ;
- Clicar em  para finalizar a abertura.

## PLANO DE ESCALONAMENTO



Supervisora do CSC



Gerente do CSC



CTO



CEO

Em caso de necessidade de escalonamento de chamados ou incidentes, será fornecido, em conjunto com o Welcome Book do contrato, um documento contendo os nomes, cargos e contatos telefônicos da equipe responsável pelo suporte e gestão técnica, conforme a estrutura organizacional representada no diagrama acima. Essa abordagem garante que todos os envolvidos tenham acesso rápido e direto aos responsáveis por cada nível de atendimento, assegurando agilidade na resolução de demandas e alinhamento com as práticas de governança definidas para este projeto.

## INTEGRAÇÃO ITSM

Nossa ferramenta de ITSM (SoftDesk) permite a integração com outras ferramentas de ITSM através de APIs. Para este caso estamos considerando a integração via API entre a solução Conversys SoftDesk e Ultragaz com a solução ServiceNow.

### PREMISSAS:

- O cronograma oficial do projeto será divulgado após a primeira reunião de kickoff;
- Estamos considerando que a Ultragaz proverá os recursos computacionais para virtualizar os componentes FortiManager, FortiAnalyzer e Zabbix Proxy;
- Consideramos que o time técnico da Ultragaz proverá acesso físico durante as visitas para validação do ambiente e acesso físico para instalação dos equipamentos;
- Consideramos que em casos para "SLA de Resolução" é contado a partir do momento que o técnico está disponível para atendimento do chamado seja na localidade ou remotamente;
- Qualquer mudança neste escopo requer validação dos valores apresentados por essa proposta;
- Todas as informações contidas nessa proposta são baseadas nos dados fornecidos pela Ultragaz. Em caso de divergências identificadas que afetem o escopo técnico aqui descrito ou o quantitativo informado, essa nova realidade poderá gerar uma nova proposta técnico e comercial;
- Consideramos que o cronograma e plano de implementação será alinhado entre Ultragaz e a Conversys;



### **VALIDADE DA PROPOSTA:**

Proposta válida até 27/11/2025

### **ACEITE DA PROPOSTA**

A colocação de pedido de compra deve ser formalizada via e-mail com um "de acordo" nesta proposta por pessoa autorizada.

O pedido de compra deve conter todas as informações necessárias para faturamento, entrega e cobrança, para o aceite e processamento da ordem.



# conversys

## IT SOLUTIONS

[www.conversys.com.br](http://www.conversys.com.br) | +55 (11) 3807-3550

Rua Bandeira Paulista, 726 - 22º andar - Itaim Bibi  
CP: 04532-002 | São Paulo - SP