



conversys

IT SOLUTIONS

 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
Connectivity		Cybersecurity	Cybersecurity
	Enterprise Networks	SD-WAN	Observability & Management
	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

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

Equipe Técnica

Rodrigo Kasprovicz
Systems Engineer
+55 (11) 96618-6324
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.

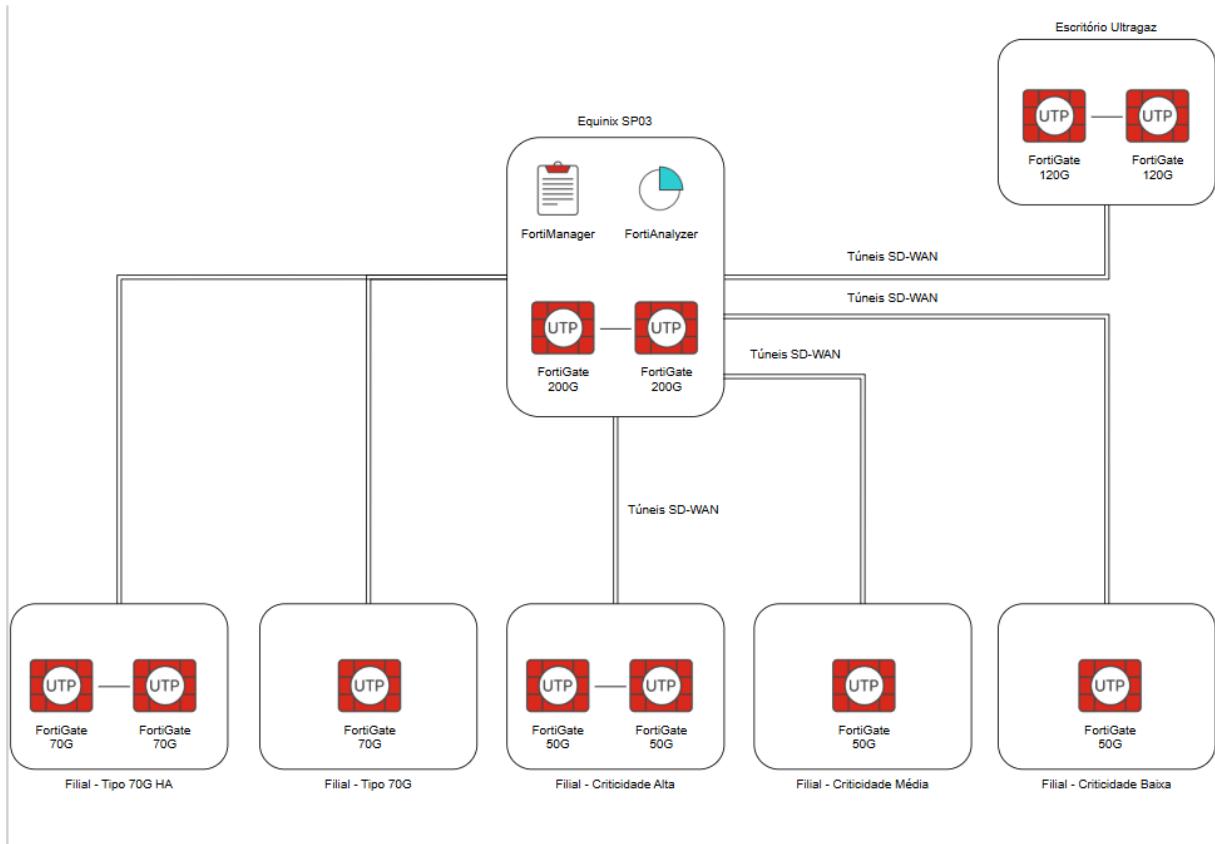
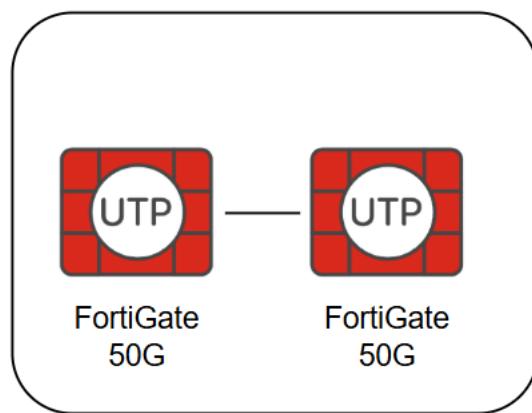


Diagrama de bloco ilustrativo da solução de SD-WAN Seguro por tipo de unidade

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

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

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

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

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

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

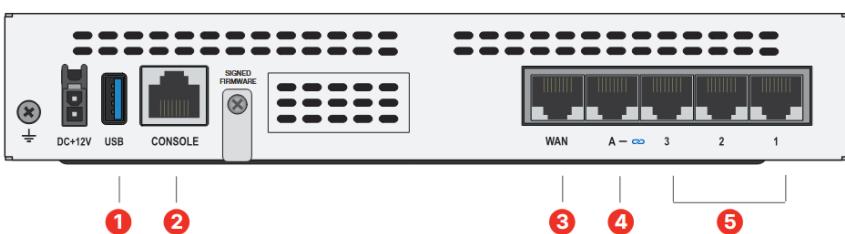
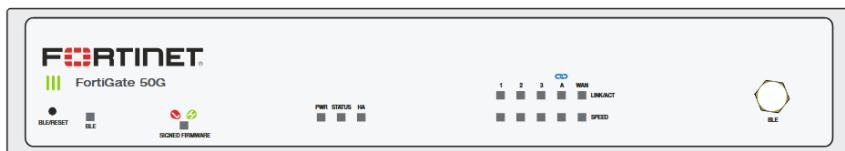
Salvador	Alta	2	50Mb, 50Mb	Dedicado, Dedicado	FortiGate 70G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Santo Andre	Baixa	2	50Mb, 50Mb	Dedicado, Dedicado	FortiGate 50G	UTP (IPS, AMP, Application Control, URL & DNS Filtering)
Santos	Alta	3	30Mb, 30 Mb	Dedicado, Dedicado, Chip	FortiGate 50G	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 Luis	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

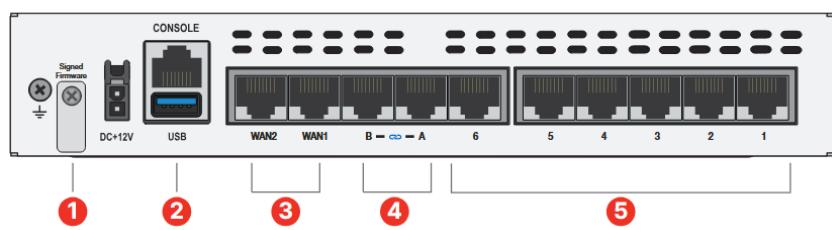


Interfaces

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

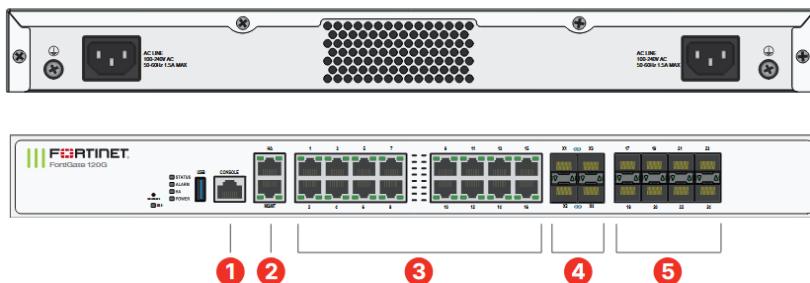
FortiGate 70G/71G



Interfaces

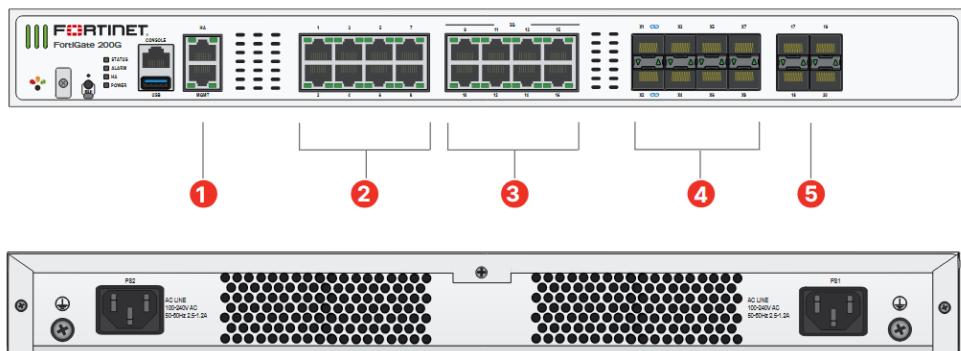
1. Signed Firmware Switch
2. 1x Console Port
1x USB Port
3. 2x GE RJ45 WAN Ports
4. 2x GE RJ45 FortiLink Ports
5. 6x GE RJ45 Ethernet Ports

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
1. Planejamento e Preparação	Kick-off com a Ultragaz Revisão de topologia, links WAN, políticas e características das bases Deploy FortiManager e FortiAnalyzer Criação de templates e scripts SD-WAN	2 semanas	Semana 1-2
2. Inspeção Física – DC/Matriz + 20 Prioritárias	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
3. Instalação e Configuração Central (DC/Matriz)	Instalação FG-200G no DC Instalação FG-120G na Matriz Integração com FortiManager e FortiAnalyzer Testes de conectividade Core	1 semana	Semana 4-5
4. Staging Centralizado (Filiais)	Inventário e etiquetagem dos equipamentos de bases Atualização de firmware e preparação de scripts/templates Pré-validação em laboratório	1 semana	Semana 5

5. Rollout – 20 Filiais Prioritárias	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		
6. Rollout – 44 Filiais Restantes	Serviço de Instalação Física e Migração Lógica das demais filiais	4,5 semanas (~22 dias úteis)	Semana 8-12
	Testes de conectividade de filiais		
7. Configuração e Ativação Contínua	Aplicar políticas via FortiManager	Paralelo ao rollout	Semana 6-12
	Testes de SD-WAN, VPN, failover		
	Ajustes de templates (caso necessário)		
8. Entrega do Projeto	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:

	Prioridade	Impacto	SLA para Contato	SLA para Resolução
Incidentes	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
RMA	Baixo	Requisição para análises	Próximo dia útil	48 Horas
	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 descriptivo 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>



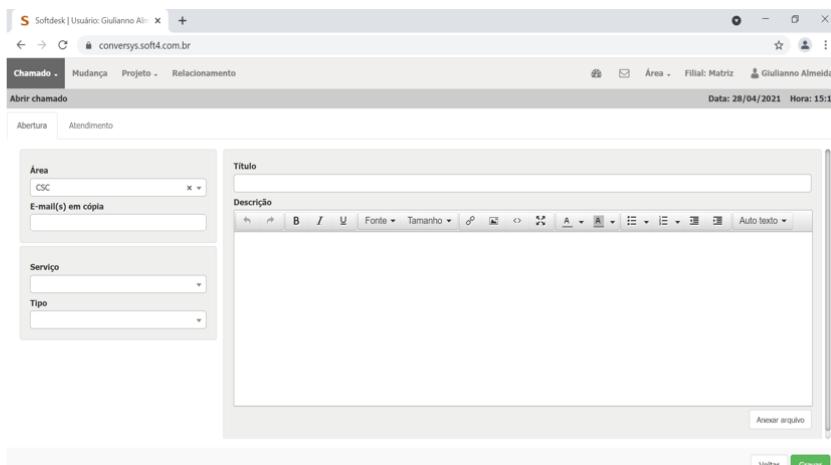
- Selecionar opção Usuário
- Login: nome.sobrenome
- Senha: (informada após o cadastro)

Caso não tenha uma conta já cadastrada, solicitar acesso através do e-mail csc@conversys.com.br.

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 **Anexar arquivo** ;
- Clicar em **Gravar** 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 técnica 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 | +55 (11) 3807-3550

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