



## PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL

Zurich Minas Brasil Seguros S.A.

# Plano de Gestão e Sustentação da Plataforma de Dados

## OBJETIVO DESTA PROPOSTA

- Esta proposta apresenta um plano de trabalho para a prestação de serviços de gestão e sustentação da plataforma de dados da Zurich, garantindo estabilidade, disponibilidade e agilidade no atendimento às necessidades dos usuários. Os serviços contemplam governança, monitoramento, segurança, análise de dados, suporte técnico e melhorias contínuas nas plataformas utilizadas..

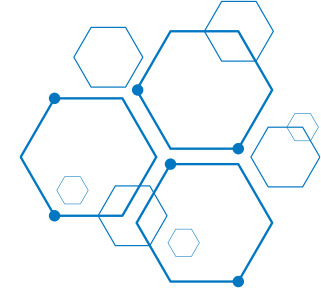


# PLANO DE TRABALHO

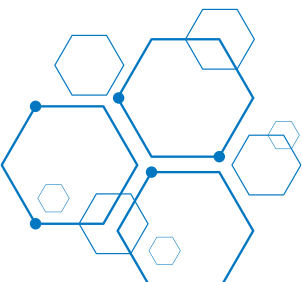
Gestão e Sustentação da Plataforma de Dados



# DE QUE FORMA ATENDEREMOS ?

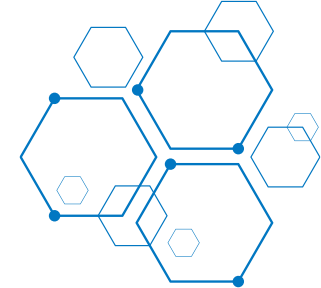


- Uma equipe especializada será alocada para a implantação da sustentação na plataforma de dados, garantindo a configuração adequada e o pleno funcionamento dessas soluções.
- Além disso, a equipe realizará a análise, correção e melhorias, oferecendo suporte técnico contínuo e desenvolvendo treinamentos direcionados para capacitar os times envolvidos, promovendo a adoção de boas práticas de segurança e fortalecendo a maturidade organizacional no uso dessas ferramentas.



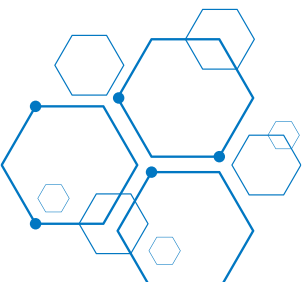


# ESCOPO DE SERVIÇOS



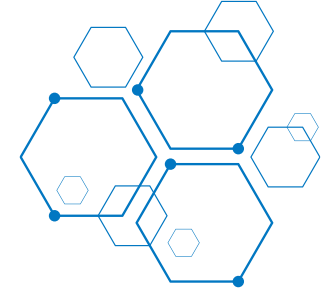
## Perfis Utilizados:

- Conhecimento nas principais ferramentas para garantia de qualidade, governança e sustentação.
- Profissional experientes, para que dêem os treinamentos e realize a disseminação da cultura de qualidade e segurança dos dados.





# ESCOPO DE SERVIÇOS

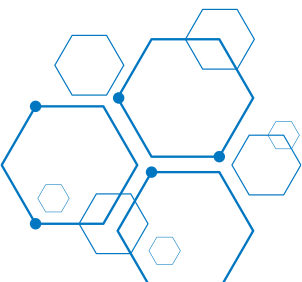


## Governança de Dados

1. Definição e adequação dos processos de governança de dados.
2. Criação e gestão do catálogo de serviços.
3. Workshops e palestras sobre qualidade e segurança dos dados.
4. Monitoramento e elaboração de relatórios e dashboards sobre o uso dos dados.

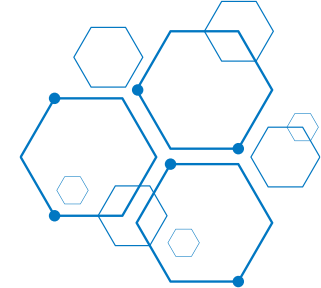
## Sustentação das Plataformas

1. Monitoramento e atendimento de chamados nos ambientes SAS, Tableau, Data Lake/Databricks (Azure), Power BI e Business Warehouse.
2. Correção de erros nos processamentos noturnos e diários.
3. Atendimentos a solicitações de extrações de dados.
4. Deploys de objetos utilizando Azure DevOps e Canary Deployments.





# ESCOPO DE SERVIÇOS

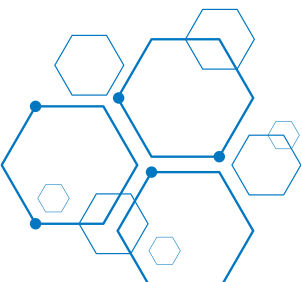


## Monitoramento e Performance

1. Monitoramento de recursos (CPU, memória, armazenamento).
2. Análise de performance e identificação de gargalos.
3. Ajuste de clusters conforme a demanda para otimização de custos e performance.

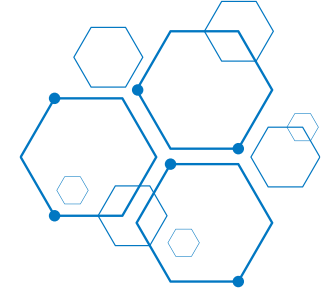
## Segurança e Conformidade

1. Gerenciamento de acessos e permissões.
2. Configuração e monitoramento da criptografia de dados.
3. Implementação de políticas de conformidade e auditoria.





# ESCOPO DE SERVIÇOS

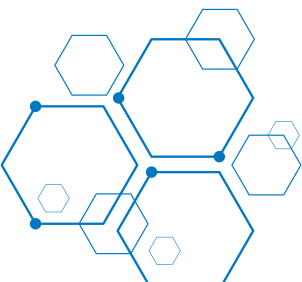


## **Backup e Recuperação**

1. Implementação de estratégias de backup e testes periódicos de recuperação.
2. Colaboração com a equipe de infraestrutura para execução de snapshots e manutenção preventiva.

## **Suporte e Atendimento**

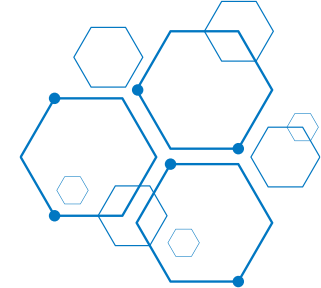
1. Diagnóstico e resolução de problemas nos ambientes produtivos.
2. Atendimento de chamados conforme o SLA acordado.
3. Participação em comitês de Mudança (GMUD).







# ESCOPO DE SERVIÇOS

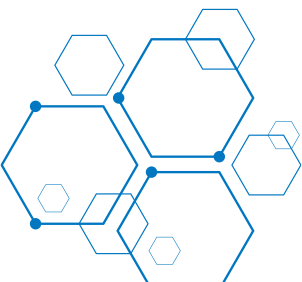


## Relatórios e Monitoramento

1. Relatório gerencial mensal sobre performance, qualidade de atendimento, cumprimento do SLA e backlog.
2. Revisões semestrais do ambiente para recomendar melhorias e otimizações.

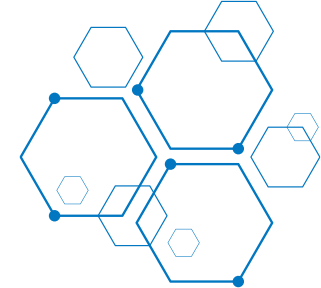
## Ferramentas Utilizadas:

1. **Monitoramento:** Azure Monitor, Databricks Workflows..
2. **Análise de Dados:** Power BI, Tableau.
3. **Gestão de Chamados:** ServiceNow Zurich.
4. **Automatização:** Azure DevOps, Shell Script.
5. **Banco de Dados:** Oracle, SQL, Delta Lake.



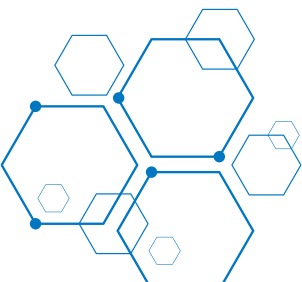


# ESCOPO DE SERVIÇOS



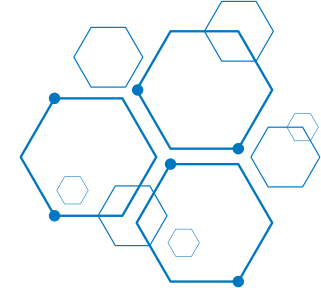
## Procedimentos para Atendimento – Suporte Técnico

- 1.Recebimento de Incidente ou Solicitação:** O incidente ou solicitação será registrado no sistema de gerenciamento de serviços.
- 2.Classificação e Priorização:** A equipe de suporte irá classificar e atribuir a severidade e prioridade conforme a descrição do incidente.
- 3.Resposta Inicial:** A equipe de suporte realizará a primeira resposta dentro do tempo especificado no SLA.
- 4.Resolução:** A resolução será dada conforme o tempo de resposta e resolução definido no SLA, com comunicação contínua ao cliente sobre o status.
- 5.Fechamento:** Após a resolução, o incidente será fechado, sendo registrado no sistema e, se necessário, realizadas ações de melhoria para evitar recorrências.



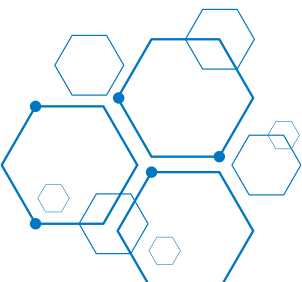


# SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)



Com disponibilidade de 99,9% em regime de 24x7 (24h por 7d), abaixo segue a tabela com as metas de SLA, considerando os dois níveis de prioridade para os diferentes tipos de serviço (hardware, software e network):

Nível do Incidente	Tempo de Resposta	Tempo de Resolução	Tempo Máximo de Resolução
Alto	1 Hora	8 Horas	12 Horas
Médio	8 Horas	12 Horas	24 Horas
Baixo	12 Horas	36 Horas	48 Horas





# PROPOSTA **COMERCIAL**



# Modelo de Investimento

# Dados Cadastrais da ModalGR

## Nome da empresa:

Razão Social:

MODALGR TECNOLOGIA & INOVACAO LTDA

Nome Fantasia: MODALGR

**Data de Abertura:** 13/11/1991

## Endereço:

Rua Visconde do Rio Branco nº 2, 1º, 6º e 10º andar –  
CEP: 11013-923 – Ed. Rio Branco - Santos / SP

## Contato:

Comercial: comercial@modalgr.com.br

Faturamento: notafiscal-GR@modalgr.com.br

Telefone: +55 13 4101-0010

## Representante Comercial:

Nome: Richard W. Papadimitriou

Email: Richard.lucio@modalgr.io

Telefone: +55 13 99609-4955

## Identificação:

CNPJ: 67.201.640/0001-30

Inscrição Municipal: 1032433

## Dados Bancários:


Banco: 341 – Itaú Unibanco SA

Agência: 0268

Conta: 40818-4



# Impulsione seu negócio com **tecnologia de resultado!**

 +55 (13) 4101.0010

 [comercial@modalgr.io](mailto:comercial@modalgr.io)



## MATRIZ BRASIL

R. Visc. de Rio Branco,  
02 - 6º Andar  
Centro, Santos - SP



## PORTUGAL

Rua Fernanda Seno, 6  
7005-485 / Évora



**Escaneie** para falar  
com o nosso time



MODALGR®







# *Thinking Innovation*

Transformando negócios através da **tecnologia** e **inovação**.



1

/ 28

