



## PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL

Zurich Minas Brasil Seguros S.A.

# Plano de Trabalho para Automação de Pipelines de DevOps e ITSM



## OBJETIVO DESTA PROPOSTA

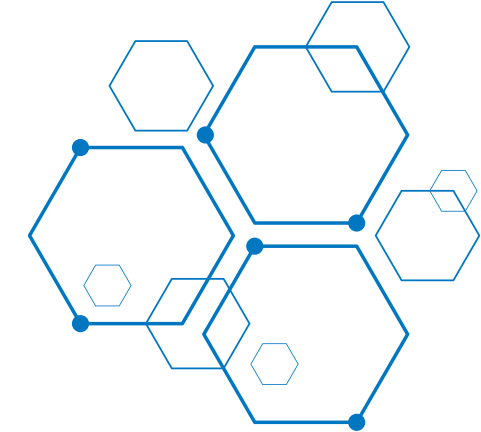
- Apresentar plano de trabalho para atuação como um parceiro qualificado para fornecer uma solução abrangente de automação de pipelines de DevOps e suporte em ITSM (Gestão de Serviços de TI).
- Esta proposta apresenta um plano técnico detalhado para atender à RFP, com foco na criação de 50 pipelines mensais, gestão de 1.000 pipelines já existentes e um suporte eficiente para operações de ITSM.
- A implementação e gestão dos pipelines, aliada ao suporte ITSM 24/7, garantirá alta eficiência operacional, segurança e escalabilidade. Nosso foco está em entregar valor contínuo, alinhado às necessidades estratégicas da Zurich.



# PLANO DE TRABALHO DEVSECOPS



# QUAL SERÁ NOSSO PLANO DE TRABALHO?



## 1. Implantação de Pipelines:

- **Tempo estimado por pipeline:** 16 horas (assumindo dependências previamente resolvidas).
- **Meta mensal:** Criação de 50 pipelines.
- **Horas mensais necessárias:** 800 horas (50 pipelines x 16 horas/pipeline).

## 2. Gestão de Pipelines Existentes:

- **Volume mensal:** 1.000 pipelines.
- **Estimativa de manutenção:** Cada pipeline exige cerca de 2 horas por mês para ajustes e melhorias, podendo utilizar as horas destinadas à criação de novos pipelines.





# QUAIS SERÃO AS ATIVIDADES PRINCIPAIS ?



## 1. Planejamento e Padronização:

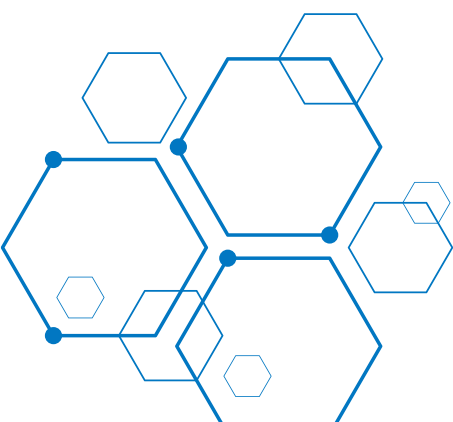
- Reuniões iniciais para definição de objetivos e responsabilidades.
- Padronização de repositórios para conformidade com normas de segurança e codificação.

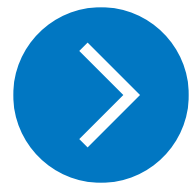
## 2. Configurações e Integrações:

- Integração de ferramentas como VeraCode e ServiceNow.

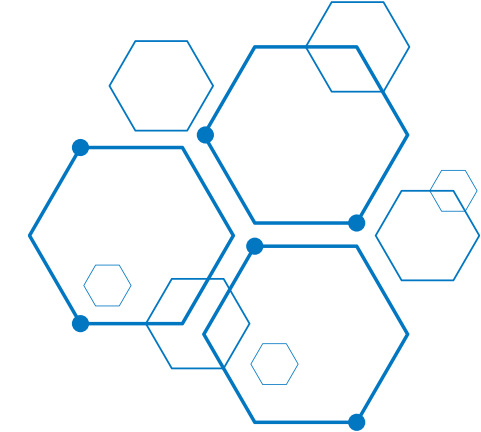
## 3. Automação e Monitoramento:

- Desenvolver arquivos .yaml para builds e releases.
- Implementação de testes automatizados (unitários, integração e e2e).
- Configuração de monitoramento e logging para visibilidade e diagnóstico.





# QUAIS SERÃO AS ATIVIDADES PRINCIPAIS ?



## 4. Processo de Deploy:

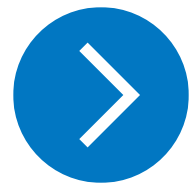
- Implantar em ambientes de Desenvolvimento, Homologação e Produção, incluindo abertura de GMUDs.

## 5. Encerramento e Melhoria Contínua:

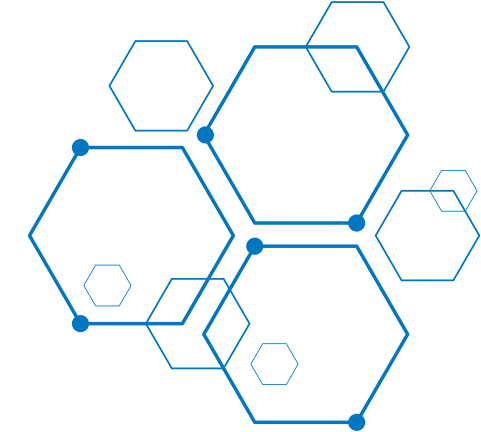
- Documentar entregas realizadas e lições aprendidas.







# QUAIS SERÃO OS BENEFÍCIOS?



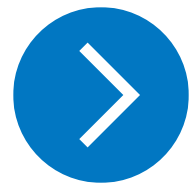
- **Redução do Tempo de Deploy:** A automação de pipelines reduz significativamente o tempo de implantação, acelerando a entrega de valor ao negócio.
- **Aumento da Qualidade do Software:** Testes automatizados integrados garantem maior consistência e reduzem erros em produção.
- **Maior Eficiência Operacional:** A automação de tarefas repetitivas permite que os desenvolvedores foquem em iniciativas mais estratégicas.
- **Visibilidade e Controle:** Monitoramento contínuo proporciona diagnóstico proativo e resolução rápida de problemas.
- **Segurança Integrada:** Com verificações automáticas, os pipelines garantem conformidade com padrões de segurança e regulações.



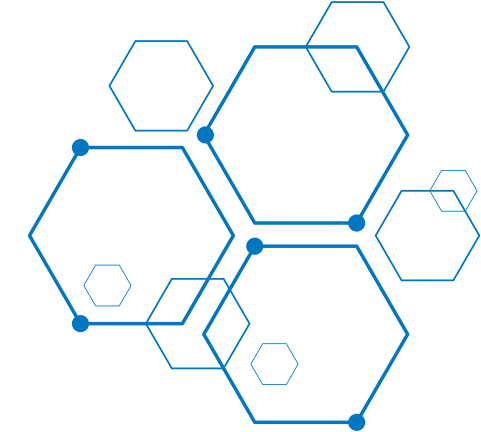


# PLANO DE TRABALHO ITSM 24 X 7



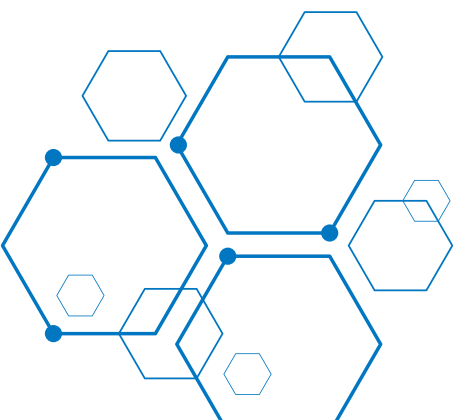


# ESCOPO DE SERVIÇOS



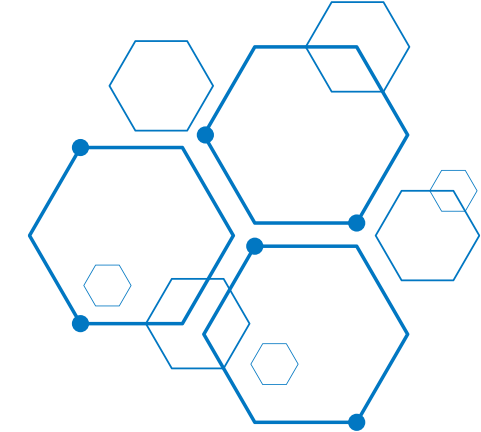
## Introdução:

- O objetivo é formalizar os Acordos de Nível de Serviço (SLA) para a gestão de incidentes e solicitações de serviço nas áreas de hardware, software e network, alinhando-se às melhores práticas de ITSM (Gestão de Serviços de TI).
- O foco é garantir uma resposta rápida e eficaz às demandas dos usuários, com base na prioridade e severidade dos incidentes.





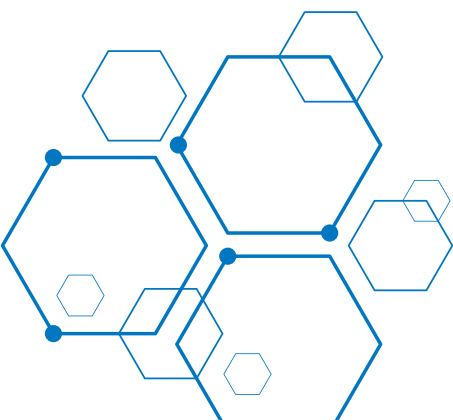
# ESCOPO DE SERVIÇOS

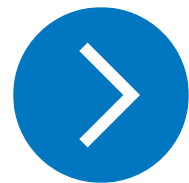


## Níveis de Prioridade

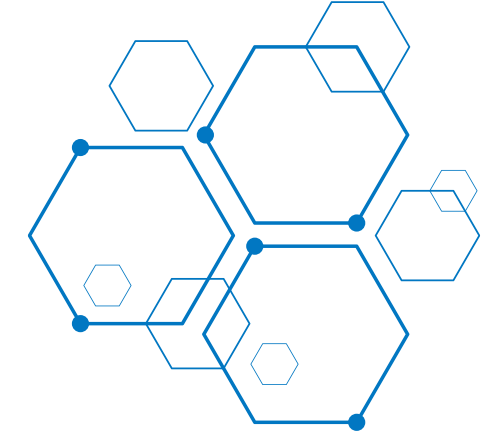
A gestão de incidentes será dividida em três níveis de prioridade, com base no impacto e urgência do incidente:

- 1. Alta Prioridade:** Incidentes críticos que afetam diretamente a operação dos sistemas e causam interrupções significativas no serviço.
- 2. Média Prioridade:** Incidentes que impactam os usuários ou o serviço, mas que não causam interrupções graves.
- 3. Baixa Prioridade:** Incidentes ou solicitações que têm baixo impacto no funcionamento geral, como pequenos problemas ou melhorias não urgentes.





# ESCOPO DE SERVIÇOS



## Critérios de Severidade

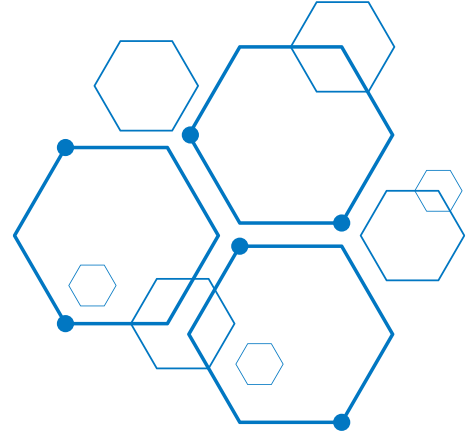
Para cada incidente, será atribuída uma severidade, que irá determinar o tempo de resposta e resolução. Os critérios de severidade são os seguintes:

- 1. Severidade 1 (Crítico):** Incidentes que causam a total indisponibilidade de serviços essenciais (ex: falha total no servidor ou sistema de produção). Requer resolução imediata.
- 2. Severidade 2 (Alto):** Incidentes que afetam um grupo significativo de usuários ou sistemas importantes, mas não causam interrupção total (ex: falha de um sistema secundário).
- 3. Severidade 3 (Médio):** Incidentes que afetam um número limitado de usuários ou funções não críticas (ex: problema em um software de uso restrito).
- 4. Severidade 4 (Baixo):** Solicitações ou incidentes que não afetam as operações de forma significativa (ex: melhorias, ajustes ou solicitações de baixo impacto).





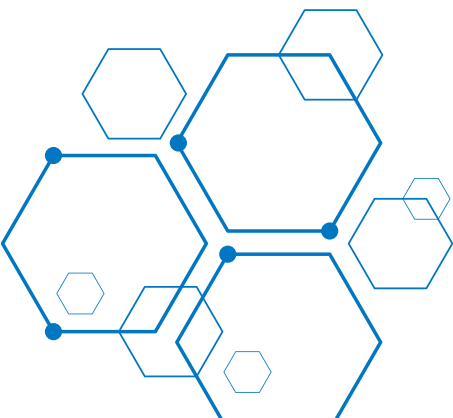
# ESCOPO DE SERVIÇOS



## Planilha de SLA

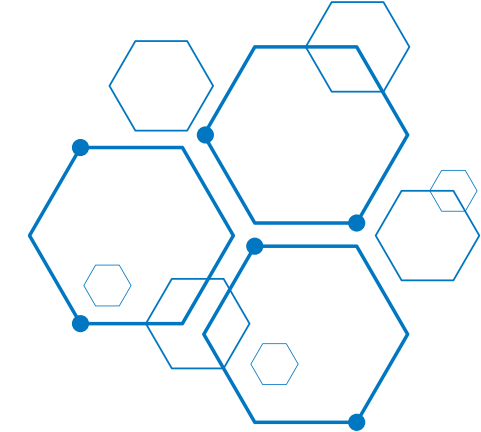
Com disponibilidade de 99,9% em regime de 24x7 (24h por 7d), abaixo segue a tabela com as metas de SLA, considerando os três níveis de prioridade e severidade para os diferentes tipos de serviço (hardware, software e network):

Prioridade/Severidade	Tempo de resposta:	Tempo de resolução:
Alta / Severidade 1	1 hora	4 horas
Média / Severidade 2	2 horas	8 horas
Baixa / Severidade 3	6 horas	24 horas
Baixa / Severidade 4	12 horas	48 horas





# ESCOPO DE SERVIÇOS

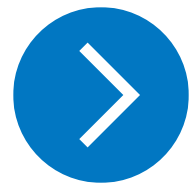


## Procedimentos para Atendimento

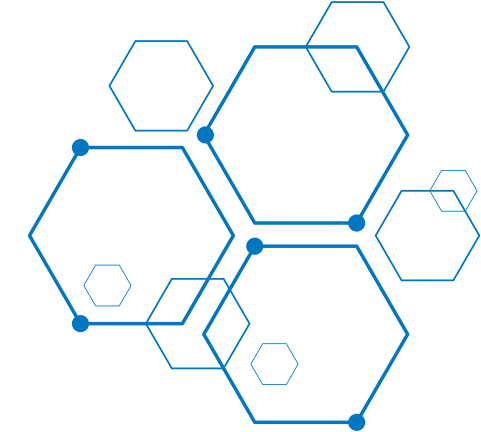
- 1. Recebimento de Incidente ou Solicitação:** O incidente ou solicitação será registrado no sistema de gerenciamento de serviços.
- 2. Classificação e Priorização:** A equipe de suporte irá classificar e atribuir a severidade e prioridade conforme a descrição do incidente.
- 3. Resposta Inicial:** 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.







# ESCOPO DE SERVIÇOS



## **Gerenciamento de Problemas:**

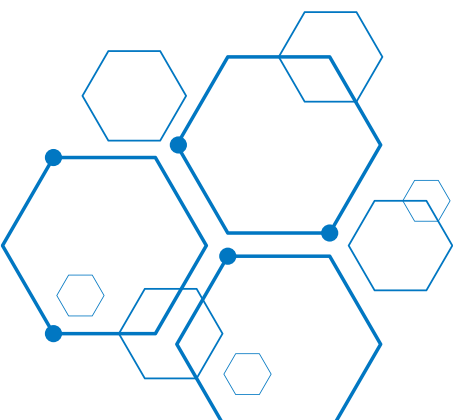
- Identificação de causas-raiz para prevenção de incidentes futuros.
- Desenvolvimento de soluções permanentes.

## **Gerenciamento de Mudanças:**

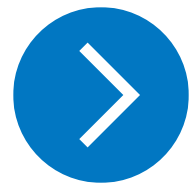
- Planejamento e coordenação de mudanças em sistemas.
- Testes e validação de atualizações antes da implantação.

## **Gerenciamento de Configuração:**

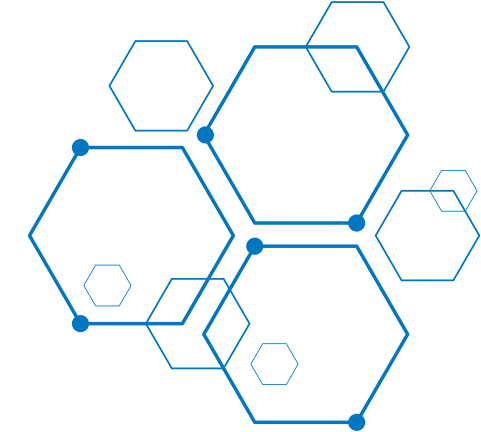
- Manutenção precisa do modelo de dados (CSDM).
- Auditorias regulares para consistência e precisão.







# ESCOPO DE SERVIÇOS



## Modelo de Trabalho para Suporte 24/7:

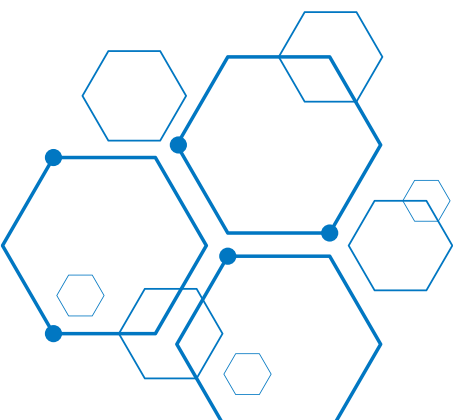
**1. Escala de trabalho:** 4 pessoas trabalhando em regime de 12 x 36.

## Cobertura Contínua:

1. Um profissional presente a cada turno de 12 horas para atender incidentes críticos e não críticos.
2. Rotatividade planejada para garantir descanso adequado e disponibilidade total.

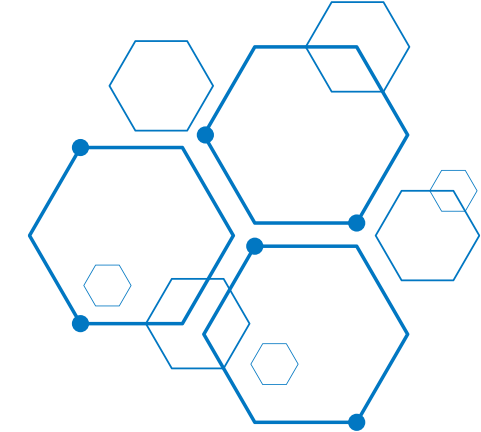
## Benefícios:

1. Redução de sobrecarga sobre os profissionais.
2. Melhor distribuição de tarefas e agilidade no atendimento.





# QUAIS SERÃO OS BENEFÍCIOS?



- **Alta Disponibilidade:** Suporte 24 x 7 garante operações ininterruptas e respostas rápidas a incidentes.
- **Prevenção de Problemas:** Identificação proativa de causas-raiz reduz a recorrência de incidentes.
- **Gestão Eficiente de Mudanças:** Planejamento rigoroso minimiza riscos e interrupções nas operações.
- **Conformidade e Controle:** Auditorias regulares e manutenção de configurações garantem operações seguras e confiáveis.

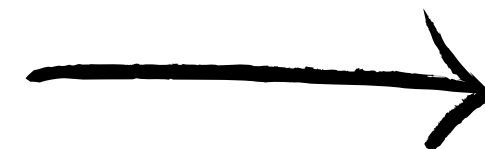


# > COMO SERÁ O CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO ?

1



2



3

INÍCIO

EXECUÇÃO

FECHAMENTO

Alinhamento com stakeholders e integração de ferramentas

Operação contínua com revisão trimestral

Relatórios anuais de desempenho





# PROPOSTA COMERCIAL



# Modelo de Investimento

Serviço	Valor Mensal	
DevOps	R\$	135.200,00
ITSM	R\$	39.200,00
Total	R\$	174.400,00

# | Condições Comerciais

**Abaixo relacionamos as condições comerciais e financeiras:**

- Serão faturadas as horas consumidas no mês vigente, com vencimento no mês subsequente;
- Envio das respectivas alocações com a emissão da NF ocorrendo entre o 1º e 10º dia do mês subsequente aos serviços prestados e validados pela CONTRATANTE, com seu vencimento em até 20 dias da apresentação da NF no mês corrente;
- Em caso de atraso no pagamento, multa de 10%, e juros 5% pró-rata die ao mês;
- Todos os Impostos estão inclusos;
- Caso seja de interesse da rescisão do contrato de serviço prestado, o mesmo pode ser feito a qualquer tempo mediante prévia notificação por e-mail com pelo menos 30 dias de antecedência, com a inclusão de multa em 50% do período contratual remanescente;



# 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.com.br

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!**



Escaneie para falar  
com o nosso time



MODALGR®



+55 (13) 4101.0010



comercial@modalgr.io



## MATRIZ BRASIL

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



## PORTUGAL

Rua Fernanda Seno, 6  
7005-485 / Évora







# *Thinking Innovation*

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



1

/ 28

