

## Secmon Tecnologia

### Lista de Preços de Serviços

<b>Cliente</b>	Cirion Technologies
<b>Linha de Produto</b>	Software-Defined Wide Area Network (SD-WAN)
	Monitoramento de Serviços de Software-Defined Wide Area Network (SD-WAN)
<b>Tecnologia</b>	Secmon – Serviços Profissionais
<b>Referência</b>	CAD-CRN-FTNT-SDWMNT-00-08042023
<b>Data</b>	08 de abril de 2023



**Acesse**

[comercial@secmonit.com](mailto:comercial@secmonit.com)  
[www.secmonit.com](http://www.secmonit.com)

© Todos os Direitos Reservados. ® A Secmon é marca registrada.

ALERTA – Este material é confidencial e legalmente protegido não podendo ser usados ou divulgados sem prévia autorização.  
WARNING - This material is confidential and legally protected and may not be used or disclosed without permission.

**Next Serviço e Tecnologia da Informação Ltda**

e-mail: [comercial@secmonit.com](mailto:comercial@secmonit.com)

Rua Vitorino de Moraes, 145, Chácara Santo Antônio  
São Paulo, SP

## 1. MONITORAMENTO

A primeira parte do processo de monitoramento é o kick-off presencial ou por meio eletrônico(a) com o(a) **CONTRATANTE**, caso não tenha sido implementado pela **SECMON**, que consistem em:

- Documentar a topologia física onde os equipamentos estão inseridos. Nessa fase serão identificados equipamentos, portas, cabos, localização física (prédio, andar, sala, rack e posição no rack – bayface);
- O **CONTRATANTE** deverá informar previamente todos os parâmetros necessários para o desenvolvimento dos serviços, incluindo plano de endereçamento IP (IPv4 e IPv6 se aplicável), plano de VLANs, roteamento (estático e dinâmico), comunidades SNMP, servidores DNS, provedores NTP, endereço e chaves dos serviços AAA (authentication, Authorization & Accounting), mecanismos de alta disponibilidade (VRRP, HSRP ou qualquer outro equivalente), e todos os demais parâmetros necessários;
- Documentar o acesso aos equipamentos. O(A) **CONTRATANTE** deve fornecer nome de usuário e senha exclusivos para a **SECMON** de forma que tais acessos possam ser configurados.
- Ao final do processo de Kick-Off, a **SECMON** apresentará ao **CONTRATANTE** as informações de forma que possam ser verificadas e condiz fielmente com a realidade. A **SECMON** também poderá sugerir ajustes de forma a facilitar a operação do ambiente;
- As sugestões para melhoria dos níveis de desempenho, estabilidade, disponibilidade e segurança, quando aprovadas pelo(a) **CONTRATANTE** serão implementadas pela **SECMON** sempre limitadas às características de hardware e software das soluções previamente adquiridas pelo(a) **CONTRATANTE**.

### 1.1. Planejamento

A primeira etapa dos serviços é o planejamento onde serão desenvolvidas as seguintes atividades:

- Alinhamento de objetivos, premissas, restrições, riscos, matriz de responsabilidades e demais itens pertinentes à Gestão do Projeto;
- Alinhamento das facilidades a serem configuradas em relação à conectividade e segurança;
- Levantamento(a) com o(a) **CONTRATANTE** os requisitos técnicos para criação dos templates, se contratado;

### 1.2. Início das Atividades

Os serviços de monitoramento serão realizados a partir do NOC da **SECMON** situado na cidade de São Paulo/SP.

#### 1.2.1. Níveis de Atendimento

##### 1.2.1.1. Networking Operations Center (NOC)

Esta modalidade de serviço, disponibiliza um atendimento reativo feito pelo NOC da **SECMON**, ou seja, acionado pelo cliente conforme período contratado (08x05 ou 24x07).

##### 1.2.1.1.1. Nível 1 (N1)

O dispositivo sempre que apresentar algum indicador previamente configurado fora dos parâmetros, o sistema de gerenciamento detecta e inicia os procedimentos conforme abaixo:

- Abertura de Chamado (Ticket);
- Acesso remoto ao equipamento;
- Identificação do equipamento;
- Executar ferramentas para diagnóstico ou executar a mudança;
- Identificação do Problema;
- Execução de troubleshooting.



Acesse  
comercial@secmonit.com  
www.secmonit.com

© Todos os Direitos Reservados. © A Secmon é marca registrada.

ALERTA – Este material é confidencial e legalmente protegido não podendo ser usados ou divulgados sem prévia autorização.  
WARNING - This material is confidential and legally protected and may not be used or disclosed without permission.

Next Serviço e Tecnologia da Informação Ltda  
Rua Vitorino de Moraes, 145, Chácara Santo Antônio  
São Paulo, SP

### 1.2.1.1.2. Nível 2 (N2)

Se contratado, o Nível 2 é uma área com engenheiros especializados e certificados para entrar em ação sempre que o Suporte N1 acionar.

O N2 tem como funções, os itens abaixo:

- Apoio a resolução de tickets escalonados pelo primeiro nível;
- Análise e identificação de causa raiz para incidentes;
- Conhecimento de serviço de firewall & IPS;
- Conhecimento de protocolos de roteamento avançado;
- Atualização de firmware;
- Apoio no backup/restore de configurações;
- Conhecimento para efetuar a gestão de perfis de segurança;
- Conhecimento de serviços de Web filter, application control, antivírus, VPN, VLAN, QoS;
- Conhecimentos de regras de firewall, objetos, serviços, VIP, NAT, IPPool;
- Conhecimento de roteamento estático;
- A **SECMON** enviará um técnico até a localidade afetada, caso a opção de Field Recuperação/RMA esteja contratada, caso contrário, orientará um profissional apontado pela **CONTRATANTE** para recuperação do dispositivo. Este profissional deverá ter conhecimentos da tecnologia utilizada pela **CONTRATANTE**.
- Reconfiguração (restabelecimento do backup fornecido pelo **CONTRATANTE**) e as configurações necessárias para o restabelecimento da VPN entre a localidade afetada e o **CONTRATANTE**.

### 1.2.1.1.3. Nível 3 (N3)

Se contratado, o Nível 3 acionará o TAC do Fabricante para uma ação em conjunto com o objetivo de recuperar o ambiente afetado.

O N3 tem como funções, os itens abaixo:

- Apoio a resolução de tickets escalonados pelo primeiro e segundo nível;
- Abertura de TAC do Fabricante se autorizado pelo **CONTRATANTE**;
- Acompanhamento e apoio ao chamado até seu encerramento junto ao Fabricante.

## 1.2.2. Serviços Adicionais

### 1.2.2.1. Field Recuperação/RMA (24x07xNBD)

- Envio de profissional especializado para a localidade afetada no próximo dia útil ao ser acionado pelo NOC da **SECMON** a fim de restabelecer o ambiente em conjunto com o NOC e/ou o Fabricante.
- O profissional de campo também pode ser acionado para trocar o device após a troca do mesmo pelo fabricante após a entrega do novo dispositivo na localidade afetada.
- Na eventual ocorrência de RMA ou um suporte presencial (Field Service) em algum dos equipamentos cobertos ou não desta proposta ou atendimento de campo (Field Service), a responsabilidade sobre os trâmites de acionamento do TAC do fabricante (se não contratado com a **SECMON** e processo logístico (Frete+Nota Fiscal) de transporte do novo hardware (se houver) até a localidade estará sob responsabilidade do **CONTRATANTE**.



Acesse  
comercial@secmonit.com  
www.secmonit.com

© Todos os Direitos Reservados. © A Secmon é marca registrada.

ALERTA – Este material é confidencial e legalmente protegido não podendo ser usados ou divulgados sem prévia autorização.  
WARNING - This material is confidential and legally protected and may not be used or disclosed without permission.

Next Serviço e Tecnologia da Informação Ltda  
Rua Vitorino de Moraes, 145, Chácara Santo Antônio  
São Paulo, SP

- Fica a cargo da **SECMON** o deslocamento do técnico até a localidade afetada, reconfiguração (restabelecimento do backup fornecido pelo **CONTRATANTE** e as configurações necessárias para o restabelecimento da VPN entre a localidade e a **SECMON**.
- Caso o **CONTRATANTE** possua necessidade de atendimento técnico local (RMA ou não), o mesmo estará acionando o NOC da **SECMON** estando sujeito ao SLA acordado nesta proposta e este acionamento estará sendo atendido através de "hora técnica" se não previamente contratado.
- O SLA de Field Service, será 24x07xNBD ou 08x05xNBD.

### 1.2.2.2. Monitoramento Proativo

A ferramenta de monitoramento da **SECMON** disponibiliza as seguintes métricas para equipamentos de rede e segurança:

### 1.2.2.3. Métrica de Performance

- Uso de largura de banda de rede;
- Taxa de perda de pacotes;
- Taxa de erro de interface;
- Alta utilização de CPU ou memória;
- O número de conexões TCP é anormalmente alto para este dia da semana;
- Taxa de transferência agregada.

### 1.2.2.4. Métrica de Saúde

- O status do sistema está em estado crítico / de aviso;
- A temperatura do dispositivo está muito alta / muito baixa;
- A fonte de alimentação está em estado crítico;
- Espaço livre em disco é baixo;
- Fan está em estado crítico;
- Nenhuma coleta de dados SNMP.

Os devices serão monitorados conforme horário contratado sendo o **CONTRATANTE** acionado sempre que um device apresentar algum tipo de falha comprometendo a integridade do ambiente do **CONTRATANTE**.

### 1.2.3. Pontos de Atenção

Apesar da proposta não definir número máximo de chamados de Manutenção. O dimensionamento da proposta foi realizado tendo como referência:

- MTBF dos dispositivos;
- O histórico de casos de Manutenção em ambientes semelhantes;
- A experiência da **SECMON** nesse tipo de ambiente.



Acesse  
comercial@secmonit.com  
www.secmonit.com

© Todos os Direitos Reservados. © A Secmon é marca registrada.

ALERTA – Este material é confidencial e legalmente protegido não podendo ser usados ou divulgados sem prévia autorização.  
WARNING - This material is confidential and legally protected and may not be used or disclosed without permission.

Next Serviço e Tecnologia da Informação Ltda  
Rua Vitorino de Moraes, 145, Chácara Santo Antônio  
São Paulo, SP

A **SECMON** entende que é necessário haver uma relação sadia e que o equilíbrio financeiro do contrato seja obedecido. Dessa forma, caso ocorra um número excessivo de atendimentos que comprovadamente sejam improcedentes ou que sejam causados por mal uso, configurações básicas incorretas, sabotagem, infraestrutura de rede elétrica e/ou climatização em desacordo com o especificado pelo fabricante ou quaisquer outras que fujam ao razoável para esse tipo de operação a **SECMON** terá o direito de rever o valor da proposta, eliminar dispositivos da cobertura do contrato, ou mesmo rescindir o contrato sem ônus;

Na eventual ocorrência de RMA ou um suporte presencial (Field Service) em algum dos dispositivos cobertos nesta LPU, ou atendimento de campo (Field Service), a responsabilidade sobre os trâmites de acionamento do TAC do fabricante (se não contratado com a **SECMON** e processo logístico (Frete + Nota Fiscal) de transporte do novo hardware (se houver) até a localidade estará sob responsabilidade do **CONTRATANTE**.

1.2.4. Service Level Agreement (SLA)

Apesar da proposta não definir número máximo de chamados de Manutenção. O dimensionamento da proposta foi realizado tendo como referência:

1.2.4.1. SLA de Atendimento NOC:

Propriedades	Definição
Alta	Incidente que gera indisponibilidade total das atividades do <b>CONTRATANTE</b> .
Normal	Incidente que gera indisponibilidade parcial das atividades no <b>CONTRATANTE</b> . Dúvidas, instalações, mudanças etc.

1.2.4.2. Prioridade do Chamado:

Índice	Prioridade	Tempo de Resposta	Tempo de Solução
Incidente	Severidade Alta	30 Minutos	04 Horas
	Severidade Normal	01 Hora	08 Horas

  

Índice	Prioridade	Tempo de Resposta	Tempo de Solução
Requisição de Serviços	Alta	01 Hora	12 Horas
	Normal	04 Horas	24 Horas



Acesse  
[comercial@secmonit.com](mailto:comercial@secmonit.com)  
[www.secmonit.com](http://www.secmonit.com)

© Todos os Direitos Reservados. © A Secmon é marca registrada.

ALERTA – Este material é confidencial e legalmente protegido não podendo ser usados ou divulgados sem prévia autorização.  
 WARNING - This material is confidential and legally protected and may not be used or disclosed without permission.

Next Serviço e Tecnologia da Informação Ltda  
 Rua Vitorino de Moraes, 145, Chácara Santo Antônio  
 São Paulo, SP

### 1.2.5. Documentação

Elaboração do relatório do projeto (Topologia básica e documentação das configurações)

### 1.2.6. Regime de Trabalho

- 24x07 - 24 Horas/dia incluindo Finais de Semana e/ou Feriados.

### 1.2.7. Pontos de Atenção

O **CONTRATANTE** será o responsável pela conectividade IP entre as unidades/localidades e o site central. A **SECMON** não dimensionou esforço nem equipamentos para estabelecer a conectividade entre o(s) dispositivo(s) e a matriz;

- Para efeito de dimensionamento, os custos relativos à esta LPU foram previstos para serem realizados em única visita por site;
- O agendamento da instalação será realizado apenas após as condições de infraestrutura de rede elétrica e de dados, estiverem plenamente atendidas;
- O responsável na localidade deverá ser informado(a) com antecedência sobre os serviços
- Visitas improdutivas em função de qualquer aspecto que não seja responsabilidade direta da **SECMON** serão(a) cobradas normalmente;

### 1.2.8. Disposições Gerais

- A prestação dos serviços ora propostos não gera e nem gerará vínculo empregatício entre o(a) **CONTRATANTE** e os empregados, sócios, prepostos ou representantes da **SECMON**. É de exclusiva responsabilidade da **SECMON** o pagamento de salários ou qualquer outro tipo de remuneração, bem como o(a) cumprimento de todas as obrigações legais de qualquer natureza para com seus empregados, sócios, prepostos ou representantes, seja de origem trabalhista, previdenciária, tributária, fiscal, fundiária, acidentária ou cível, excluindo, desta forma qualquer responsabilidade por parte do(a) **CONTRATANTE**;
- A **SECMON** terá um prazo de até 15 (quinze) dias após a aceitação desta proposta para a mobilização de sua equipe para o início dos trabalhos;
- Caso sejam necessárias intervenções técnicas adicionais que não sejam objeto do escopo dessa proposta, elas serão dimensionadas através de proposta específica que deve ser formalmente aprovada pelo(a) **CONTRATANTE**;

## 2. SUPORTE DE CAMPO

- A **CONTRATADA** deverá enviar um suporte local caso o suporte remoto da **CONTRATADA** entenda necessário para atendimento do ticket. [
- O envio do suporte presencial será realizado desde que aprovado pela **CONTRATANTE**.
- Fica a cargo da **CONTRATADA** o deslocamento do técnico até a localidade afetada quando acionado pelo suporte, reconfigurando e restabelecendo o backup e as configurações necessárias para o reestabelecimento do ambiente.
- Na eventual ocorrência de RMA em algum dos equipamentos cobertos nesta proposta, a responsabilidade sobre os processos logísticos (Frete+Nota Fiscal) de transporte do novo hardware (se houver) até a localidade estará sob responsabilidade da **CONTRATADA**.
- Apesar da proposta não definir número máximo de chamados de Manutenção. O dimensionamento da proposta foi realizado tendo como referência:
  - MTBF dos dispositivos;
  - O histórico de casos de Manutenção em ambientes semelhantes;
  - A experiência da **CONTRATADA** nesse tipo de ambiente.



Acesse  
comercial@secmonit.com  
www.secmonit.com

© Todos os Direitos Reservados. © A Secmon é marca registrada.

ALERTA – Este material é confidencial e legalmente protegido não podendo ser usados ou divulgados sem prévia autorização.  
WARNING - This material is confidential and legally protected and may not be used or disclosed without permission.

Next Serviço e Tecnologia da Informação Ltda  
Rua Vitorino de Moraes, 145, Chácara Santo Antônio  
São Paulo, SP

### 2.1. SLA de suporte de Campo.

Região: Capitais de Estado >= 90% atendidos no próximo dia útil.

Região: Interior\* do Estado >= 90% atendidos em até 02 dias úteis.

\* Acima de 100Km do Centro da Capital do Estado.

## 3. DISPOSIÇÕES GERAIS

### 3.1. Visitas Improdutivas

Conforme disposto nesta proposta, o serviço de visita técnica improdutivo, será cobrada quando(a) constatada:

- Defeitos e/ou anomalias não atribuíveis à **CONTRATADA**;
- Falhas em equipamentos próprios ou de terceiros conectados a interface de entrega do serviço,
- Equipamentos terminais danificados por imprudência ou imperícia do(a) **CONTRATANTE** sem autorização,
- Restrição ou atraso de acesso ao local nas visitas técnicas agendadas.

### 3.2. Vínculo Empregatício

A prestação dos serviços ora propostos não gera e nem gerará vínculo empregatício entre o(a) **CONTRATANTE** e os empregados, sócios, prepostos ou representantes da **CONTRATADA**. É de exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA** o pagamento de salários ou qualquer outro tipo de remuneração, bem como o(a) cumprimento de todas as obrigações legais de qualquer natureza para com seus empregados, sócios, prepostos ou representantes, seja de origem trabalhista, previdenciária, tributária, fiscal, fundiária, acidentária ou cível, excluindo, desta forma qualquer responsabilidade por parte do(a) **CONTRATANTE**.

### 3.3. Prazo de Início da Operação

A **CONTRATADA** terá um prazo de até 15 (quinze) dias após a aceitação desta proposta e assinatura do Contrato com a **CONTRATANTE** para a mobilização de sua equipe para o início dos trabalhos.

Caso sejam necessárias intervenções técnicas adicionais que não sejam objeto do escopo dessa proposta, elas serão dimensionadas através de proposta específica que deve ser formalmente aprovada pelo(a) **CONTRATANTE**.

### 3.4. Conectividade

O **CONTRATANTE** será o responsável pela conectividade IP entre as unidades/localidades e o site central. A **CONTRATADA** não dimensionou esforço nem equipamentos para estabelecer a conectividade entre o(s) dispositivo(s) e a matriz;

Para efeito de dimensionamento, os custos relativos à esta LPU foram previstos para serem realizados em única visita por site; O agendamento da instalação será realizado apenas após as condições de infraestrutura de rede elétrica e de dados, estiverem plenamente atendidas;

O responsável na localidade deverá ser informado(a) com antecedência sobre os serviços Visitas improdutivas em função de qualquer aspecto que não seja responsabilidade direta da **CONTRATADA** serão(a) cobradas normalmente;



Acesse  
comercial@secmonit.com  
www.secmonit.com

© Todos os Direitos Reservados. © A Secmon é marca registrada.

ALERTA – Este material é confidencial e legalmente protegido não podendo ser usados ou divulgados sem prévia autorização.  
WARNING - This material is confidential and legally protected and may not be used or disclosed without permission.

Next Serviço e Tecnologia da Informação Ltda  
Rua Vitorino de Moraes, 145, Chácara Santo Antônio  
São Paulo, SP



**Next Serviço e Tecnologia da Informação Ltda**  
e-mail: [comercial@secmonit.com](mailto:comercial@secmonit.com)  
Rua Vitorino de Moraes, 145, Chácara Santo Antônio  
São Paulo, SP

