




Modelo de Gobernanza y Certificaciones de TIVIT

Excelencia Operacional

	Manual de Procedimientos	Código	Revisión
		QP-MPR-000-005	34
	Modelo de Gobernanza y Certificaciones de TIVIT	Clasificación de la Información	Página
		Público	2 de 59

Confidencialidad

Las informaciones contenidas en este documento son confidenciales y de propiedad de la TIVIT Tercerización de procesos, Servicios y Tecnología S.A y no pueden ser usadas o reveladas excepto cuando es autorizado por escrito por la TIVIT Tercerización de Procesos, Servicios y Tecnología S.A.

Copyright

Copyright © 1993-2023 TIVIT Tercerización de Procesos, Servicios y Tecnología S.A. Este documento es inédito y la advertencia anterior se establece para proteger TIVIT Tercerización de Procesos, Servicios y Tecnología S.A. en el caso de publicación no autorizada. Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducida en cualquier forma, inclusive fotocopia o transmisión electrónica para cualquier computador, sin autorización previa por escrito de TIVIT Tercerización de Procesos, Servicios y Tecnología S.A.

Trademarks

Otros nombres de productos mencionados en este documento pueden ser marcas o marcas registradas de sus respectivas empresas y son reconocidas aquí.

Índice

1.	TIVIT DOCS – Sistema Integrado de Gestión TIVIT	6
2.	ISO 9001:2015 – Sistema Integrado de Gestión de la Calidad – TIVIT Brasil.....	6
3.	ISO 9001:2015 – Sistema Integrado de Gestión de la Calidad – TIVIT Chile	9
4.	ISO 9001:2015 – Sistema Integrado de Gestión de la Calidad – TIVIT Colombia.....	10
5.	ISO 9001:2015 – Sistema Integrado de Gestión de la Calidad – TIVIT Perú.....	11
6.	ISO 9001:2015 – Sistema Integrado de Gestión de la Calidad – TIVIT Argentina	12
7.	ISO/IEC 20000-1:2018 – Gestión de Servicios e ITIL – TIVIT Brasil	13
8.	ISO/IEC 20000-1:2018 – Gestión de Servicios e ITIL – TIVIT Chile	15
9.	ISO/IEC 20000-1:2018 – Gestión de Servicios e ITIL – TIVIT Colombia	16
10.	ISO/IEC 20000-1:2018 – Gestión de Servicios e ITIL – TIVIT Perú	17
11.	ISO/IEC 22301:2019 – Sistema de Gestión de Continuidad de Negocios - TIVIT Brasil	18
12.	ISO/IEC 27001:2022 – Sistema de Gestión da Segurança de la Información – TIVIT Brasil.....	20
13.	ISO/IEC 27001:2013 – Sistema de Gestión da Segurança de la Información – TIVIT Chile	22
14.	ISO/IEC 27001:2013 – Sistema de Gestión da Segurança de la Información – TIVIT Colombia	23
15.	ISO/IEC 27001:2013 – Sistema de Gestión da Segurança de la Información – TIVIT Perú	24
16.	ISO 45001:2018 - Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional – TIVIT Brasil	25
17.	ISO 45001:2018 - Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional – TIVIT Perú	27
18.	ISO 45001:2018 - Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional – TIVIT Colombia	28
19.	ISO 45001:2018 - Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional – TIVIT Chile	29
20.	ISO 14001:2015 - Sistema de Gestión Ambiental – TIVIT Brasil.....	30
21.	ISO 14001:2015 - Sistema de Gestión Ambiental – Colombia, Perú y Chile.	32
22.	ISO 14064-3:2019 - Gases de efecto invernadero – TIVIT Brasil.....	36
23.	ISO 14064-3:2019 – Gases de efecto invernadero – TIVIT Chile.....	38
24.	ISO 14064-3:2019 – Gases de efecto invernadero – TIVIT Colombia	39
25.	ISO 14064-3:2019 – Gases de efecto invernadero – TIVIT Perú	40
26.	ISO 37001 – Sistema de Gestión Antisoborno – TIVIT-BRASIL	41
27.	SAE3402 – International Standard on Assurance Engagements – TIVIT Brasil, Chile y Colombia	42
28.	HDI Support Center Certification – TIVIT Brasil e TIVIT Colombia	45
29.	SAP Certified Provider of Hosting Operations – TIVIT Brasil.....	48
30.	SAP Certified Provider of Hosting Operations – TIVIT Chile	49

31. SAP Certified Provider of Hosting Operations – TIVIT Colombia	50
32. SAP Certified Provider of Cloud and Infrastructure Operations – TIVIT Brasil	51
33. SAP Certified Provider of Cloud and Infrastructure Operations – TIVIT Chile	52
34. SAP Certified Provider of Cloud and Infrastructure Operations – TIVIT Colombia.....	53
35. SAP Certified Provider of Cloud and Infrastructure Operations – TIVIT Perú.....	54
36. SAP Certified Provider of SAP HANA Operations – TIVIT - Brasil	55
37. SAP Certified Provider of SAP HANA Operations – TIVIT - Chile.....	56
38. SAP Certified Provider of SAP HANA Operations – TIVIT- Colombia	57
39. SAP-certified provider of SAP Business Suite solutions operations	58
40. SAP Partner Edge Channel VAR – TIVIT Argentina	59
41. SAP Partner Edge Channel VAR – TIVIT Colombia.....	60
42. SAP Partner de Servicios – TIVIT Argentina	61
43. Certificación PCI DSS	62
44. Certificación TIER III TIVIT Chile	63
45. ABES – Afiliación a la Asociación Brasileña de Empresas de Software.....	64
46. Compromiso TIVIT	66

1. TIVIT DOCS – Sistema Integrado de Gestión TIVIT



TIVIT posee un método de Gestión de Calidad denominada “TIVIT DOCS” que incorpora un conjunto de mejores prácticas y estudios para mejorar los procesos en todas las áreas y disciplinas de la Organización.

TIVIT DOCS reúne metodologías y prácticas consolidadas para garantizar el enfoque en la gestión del cliente y la alineación entre TI y TI. Negocios, demostrando el valor comercial de TI. Otro punto importante es su alcance desde dos perspectivas y garantiza transparencia para TIVIT y la organización del Cliente.

A través de un modelo de gestión integrado, TIVIT asegura al Cliente la entrega de los niveles de servicio contratados con total apego a los estándares de calidad, madurez y confiabilidad de los procesos.

2. ISO 9001:2015 – Sistema Integrado de Gestión de la Calidad – TIVIT Brasil

El término ISO 9000 designa un conjunto de normas técnicas que establecen un modelo de gestión de la calidad para las organizaciones en general, cualquiera que sea su tipo o tamaño

TIVIT aplica los siete principios de gestión de la calidad:

- Enfoque en los clientes;
- Liderazgo;
- Compromiso de las personas;
- Enfoque de procesos;
- Mejoras;
- Toma de decisiones basada en evidencia;
- Gestión de relaciones.

Principales beneficios:

- Cuantificación de productos y mejoras, en consecuencia, mayor capacidad de análisis para la toma de decisiones de gestión más objetivas y efectivas;
- Mayor capacidad para revisar, cuestionar y cambiar opiniones y decisiones;
- Mayor capacidad para identificar oportunidades de mejora específicas y priorizadas;
- Respuestas más flexibles y rápidas a las oportunidades ofrecidas por el mercado, así como a las oportunidades internas que surgen del seguimiento estructurado de productos y procesos;
- Mejora de la comunicación interna entre los diferentes niveles de la empresa;
- Las actividades se evalúan, ajustan e implementan de manera única;
- Las personas comprenden los objetivos y metas, así como su papel dentro de la organización y, en consecuencia, tienen mayor motivación para alcanzarlos;

- Menores costos y ciclos de tiempo más cortos para la realización de actividades, a través del uso efectivo de los recursos;
- Mayor integración y adaptación de los procesos que mejor contribuyan a la obtención de los resultados deseados.

La TIVIT cuenta con la certificación “ABNT NBR ISO/IEC 9001:2015 - Sistema Integrado de Gestión - International Organization for Standardization”, que abarca: un conjunto de servicios de TI certificada por la empresa independiente DQS (Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen), acreditada por DAKKS (Deutsche Akkreditierungsstelle) e IQNET – The International Certification Network. También realiza auditorías internas periódicas y auditorías independientes que verifican la implementación y efectividad del sistema de gestión establecido.

Todas las recomendaciones y desviaciones encontradas en las auditorías son registradas y se abren planes de acción correctivos o preventivos, con las debidas acciones formalizadas, garantizando la efectividad de las acciones implementadas.

Los procesos organizacionales son verificados a través de auditorías externas independientes.

A continuación, se presentan los certificados actuales de TIVIT para Brasil y las unidades LATAM:



CERTIFICADO

Certifica que a empresa



TIVIT TERCEIRIZAÇÃO DE PROCESSOS, SERVIÇOS E TECNOLOGIA S.A.

TIVIT

Av. das Nações Unidas, 8501 - 9º andar - Pinheiros
05423-110 São Paulo, SP
Brasil

com as unidades relacionadas no anexo

implementou e mantém um **Sistema de Gestão da Qualidade**.

Escopo:

Serviços de Tecnologia da Informação, Consultoria e Gestão de Clientes com atuação em:
Soluções Digitais: Alocação de Pessoas, Modernização de Aplicações, Sustentação de Aplicações,
Soluções SAP; Nuvem Pública e Privada: Nuvem Pública, Nuvem Privada, Serviços Gerenciados de
Nuvem, Serviços Profissionais, Recuperação de Desastres e proteção de dados, Armazenamento
como Serviço, licenciamento; Cibersegurança: Governança, Risco e Conformidade,
Gerenciamento de Ameaças e Vulnerabilidades, Gerenciamento de Identidade e Acesso,
Laboratório de Cibersegurança, Detecção e Resposta Gerenciadas, Centro de Segurança, Serviços
da Equipe Vermelha, Serviços de Segurança Gerenciados; Soluções SAP: Adoção, Gerenciamento,
Operação, Suporte, Qualidade; Local de Trabalho Digital: Estratégia de Transformação,
Gerenciamento do Local de Trabalho, Assistência Omnicanal, Assistência com base em Personas,
Assistência Humana, Jornada do Usuário, Otimização, Produtividade na Nuvem e Suporte
Preditivo; Processos e Informações: Gerenciamento de Conteúdo Empresarial - ECM e Integração
Empresarial - EDI; Mainframe e Serviços Transacionais: Serviços Gerenciados de Mainframe e
Transacionais sob Demanda; Sistemas Inteligentes: Plataforma como Serviço para IoT.
Techfin: Serviços de pagamentos através de APIs, PIX cash in - Cobrança (cobv) e Varejo (cob),
PIX cash out, Abertura e gestão de Conta de Pagamentos, Abertura de contas via API,
transferência bancárias, Boletos com registro instantâneo; Split de pagamentos; Webhook de
Pagamentos e Repasses em conta, APIs de consultas, Hub Payments, Consulta de boletos
registrados e Conta Digital.

Através de uma auditoria, documentada em um relatório, foi comprovado
que o sistema de gestão cumpre os requisitos da seguinte norma:

ISO 9001 : 2015

Número do certificado 432397 QM15

Válido a partir de 2024-10-30

Válido até 2027-08-06

Data da certificação 2024-10-30



DQS GmbH

Christian Gerling
Diretor Executivo

Accredited Body: DQS GmbH, August-Schanz-Straße 21, 60433 Frankfurt am Main, Germany
Administrative Office: DQS do Brasil Ltda., Av. Adolfo Pinheiro, 1001 - 3º andar,
04733-100 São Paulo - SP, Brazil

The validity of the certification can only be verified by the QR-code.

DQS IS A MEMBER OF



1 / 2

3. ISO 9001:2015 – Sistema Integrado de Gestión de la Calidad – TIVIT Chile



CERTIFICADO



Por el presente se certifica que

TIVIT Chile Tercerización de Procesos, Servicios y Tecnología SpA.

TIVIT Av. Los Jardines, 927 • Huechuraba • Ciudad Empresarial • Alicanto
858000 Santiago,
Chile

con las sucursales indicadas en el anexo

ha implementado y aplica un **sistema de gestión de la calidad.**

Ámbito de aplicación:
Servicios de Tecnología de la Información, apoyados por procesos de gestión de clientes, comprendiendo:
Technology Platforms: Hosting y Infraestructura de DataCenter. Almacenamiento y Protección de Datos. Operación, Producción, Monitoreo, Soporte Técnico, Gerenciamiento y Administración de Ambientes Open. Conectividad, Gerenciamiento de Redes. Gestión de Seguridad de la Información y Compliance. Desarrollo, Mantenimiento y Soporte de Proyectos de Telecomunicaciones y Sistemas de Telecontrol. Fabrica de Programas y Pruebas. Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información y Aplicaciones. Soporte Funcional de Sistemas de ERP y Legados. Desarrollo, Mantenimiento y Soporte al Negocio de Servicios Transaccionales, Digital Workplace con Service Desk técnico y funcional, Field Services, Asistencia técnica y gestión de dispositivos.
Cloud Solutions: Gestión de Nubes Públicas, Privadas y Híbridas, Reventa de Servicios de Nube, Proyectos, Migración, Operación y Gerenciamiento de Datos y Aplicaciones en Nube.
Digital Business: Servicios de Consultoría. Diseño de Soluciones Innovadoras. Licenciamiento, Desarrollo Ágil de Aplicaciones, Mantenimiento y Soporte de Sistemas de Información y Aplicativos. Soluciones para Cambio de Informaciones.

A través de una auditoría, documentada en un informe, se demostró que este sistema de gestión cumple las exigencias de la norma siguiente:

ISO 9001 : 2015

Número de registro del certificado	60300269 QM15
Válido desde	2024-04-15
Válido hasta	2027-02-10
Fecha de la certificación	2024-04-15



DQS GmbH



Christian Gerling
Director

Accredited Body: DQS GmbH, August-Schanz-Straße 21, 60433 Frankfurt am Main, Germany
Administrative Office: DQS do Brasil Ltda., Av. Adolfo Pinheiro, 1001 - 3º andar,
04733-100 São Paulo - SP, Brazil
The validity of this certificate can only be verified by the QR-code.

DQS IS A MEMBER OF



4. ISO 9001:2015 – Sistema Integrado de Gestión de la Calidad – TIVIT Colombia



CERTIFICADO



Por el presente se certifica que

TIVIT COLOMBIA TERCERIZACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.S

TIVIT Calle 85 Carrera 14, n° 85-68, pisos 5 y 7
00000-000 Bogotá D.C.,
Colombia

con las sucursales indicadas en el anexo

ha implementado y aplica un **sistema de gestión de la calidad**.

Ámbito de aplicación:

Servicios de Tecnologías de la Información, soportados en procesos de gestión de clientes, que comprenden:

Technology Platforms: Hosting e Infraestructura de DataCenter; Almacenamiento y Protección de Datos; Operación, Producción, Monitoreo, Soporte Técnico, Gestión y Administración de Ambientes TI; Conectividad y Gestión de Redes. Desarrollo, Mantenimiento y Soporte de Proyectos de Telecomunicaciones y Sistemas de Telecontrol. Soporte Funcional de ERP y Sistemas Legacy. Desarrollo, Mantenimiento y Soporte Comercial de Servicios Transaccionales, Lugar de Trabajo Digital con Mesa de Servicio Técnico y Funcional, Servicio de Campo, Asistencia Técnica y Gestión de Dispositivos.

Cloud Solutions: Gestión de Nubes Públicas, Privadas e Híbridas, Reventa de Servicios en la Nube, Proyectos, Migración, Operación y Gestión de Datos y Aplicaciones en la Nube. Soluciones de Ciberseguridad: SOC (Centro de Operaciones de Seguridad), Gestión de Vulnerabilidades en Infraestructura y aplicaciones, Gestión en herramientas de acceso e identidad, Hacking Ético y Testing de Seguridad Perimetral.

Digital Business: Fábrica de Programas y Tests. Servicios de consultoría; Diseño de Soluciones Innovadoras; Desarrollo Ágil de Aplicaciones, Mantenimiento y Soporte de Sistemas y Aplicaciones de Información. Digitalización de Procesos de Negocio, Soluciones de Analítica e Inteligencia Artificial.

A través de una auditoría, documentada en un informe, se demostró que este sistema de gestión cumple las exigencias de la norma siguiente:

ISO 9001 : 2015

Número de registro del certificado	60300248 QM15
Válido desde	2024-04-17
Válido hasta	2027-02-24
Fecha de la certificación	2024-04-17



DQS GmbH



Christian Gerling
Director

Accredited Body: DQS GmbH, August-Schanz-Straße 21, 60433 Frankfurt am Main, Germany
Administrative Office: DQS do Brasil Ltda., Av. Adolfo Pinheiro, 1001 - 3º andar,
04733-100 São Paulo - SP, Brazil
The validity of this certificate can only be verified by the QR-code.

DQS IS A MEMBER OF



5. ISO 9001:2015 – Sistema Integrado de Gestión de la Calidad – TIVIT Perú



CERTIFICADO



Certifica que a empresa

TIVIT PERÚ TERCERIZACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGÍA S.A.C.

Av. Antonio Miró Quesada, 425 • piso 18 • Int 1811 Magdalena del Mar
15076 Lima
Peru

com as unidades relacionadas no anexo

implementou e mantém um **Sistema de Gestão da Qualidade**.

Escopo:
Administração, monitoramento, suporte e manutenção de Infraestrutura de Tecnologia da Informação que inclui: Serviços de Cloud Privada, Plataforma de Hardware e Software, Segurança da Informação, Redes, Serviços Digitais, Ativos de Tecnologia da Informação e Administração de Provedores e Serviços de Datacenter.

Através de uma auditoria, documentada em um relatório, foi comprovado que o sistema de gestão cumpre os requisitos da seguinte norma:

ISO 9001 : 2015

Número do certificado	60300268 QM15
Válido a partir de	2024-05-18
Válido até	2027-02-08
Data da certificação	2024-05-18



DQS GmbH



Christian Gerling
Diretor Executivo

Accredited Body: DQS GmbH, August-Schanz-Straße 21, 60433 Frankfurt am Main, Germany
Administrative Office: DQS do Brasil Ltda., Av. Adolfo Pinheiro, 1001 - 3º andar,
04733-100 São Paulo – SP, Brazil
The validity of this certificate can only be verified by the QR-code.

DQS IS A MEMBER OF



1 / 2

11 de 66

6. ISO 9001:2015 – Sistema Integrado de Gestión de la Calidad – TIVIT Argentina



CERTIFICADO



Certifica que a empresa

TIVIT ARGENTINA S.R.L.

Av. Caseros 3515, piso 4, UF 7
C1263AAE Buenos Aires,
Argentina

com as unidades relacionadas no anexo

implementou e mantém um **Sistema de Gestão da Qualidade**.

Escopo:

Serviços de tecnologia de informação, suportados em processos de gestão de clientes, compreendendo: Operação, Produção, Monitoramento, Suporte Técnico, Gerenciamento e Administração de Ambientes Abertos. Fábrica de Software e Testes. Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas de Informação e Aplicações. Serviços de Campo, Assistência Técnica e Gerenciamento de Dispositivos. Suporte Funcional de ERP e Sistemas Legados.

Digital Business: Serviços de Consultoria; Desenho de Soluções Inovadoras; Licenciamento, desenvolvimento ágil de aplicações, manutenção e suporte de Sistemas de Informação e Aplicativos; soluções para troca de informações.

Cloud Solutions: Gestão de Nuvens Públicas, Privadas e híbridas, revenda de serviços de nuvem; Projetos, migração, operação e gerenciamento de dados e aplicações em nuvem.

Através de uma auditoria, documentada em um relatório, foi comprovado que o sistema de gestão cumpre os requisitos da seguinte norma:

ISO 9001 : 2015

Número do certificado	60301135 QM15
Data da revisão	2023-04-12
Válido a partir de	2022-04-11
Válido até	2025-04-10
Data da certificação	2023-04-12



DQS IS A MEMBER OF



DQS GmbH

Markus Bleher
Diretor Executivo

Accredited Body: DQS GmbH, August-Schanz-Straße 21, 60433 Frankfurt am Main, Germany
Administrative Office: DQS do Brasil Ltda., Av. Adolfo Pinheiro, 1001 - 3º andar,
04733-100 São Paulo - SP, Brazil

The validity of this certificate can only be verified by the QR-code.

7. ISO/IEC 20000-1:2018 – Gestión de Servicios e ITIL – TIVIT Brasil

La ISO/IEC 20000 es la primera norma emitida por la ISO (International Organization for Standardization) que trata sobre la gestión de calidad de los servicios de TI (Tecnologías de la Información). Es la primera norma mundial específicamente enfocada en la gestión de servicios de TI. No formaliza la inclusión de las prácticas de ITIL, aunque en la norma se describe un conjunto de procesos de gestión que están alineados con los procesos definidos en los libros de ITIL.

La ISO 20000 es un conjunto que define las mejores prácticas para la gestión de servicios de TI.

El alcance de esta norma es definir los requisitos para la correcta gestión de una empresa proveedora de servicios de TI, asegurando la entrega de servicios de calidad a los clientes. Los requisitos de la norma incluyen la definición de políticas, objetivos, procedimientos y procesos de gestión para garantizar la calidad efectiva en la prestación de servicios de TI.

La certificación ISO/IEC 20000 proporciona una base para demostrar que una organización ha implementado los procesos de gestión de servicios y los utiliza de manera consistente dentro de la organización. Su propósito es promover la adopción de un proceso integrado para entregar servicios que cumplan con los requisitos del negocio y del cliente. Para ello, introduce una cultura de servicios y proporciona las metodologías para entregar servicios que cumplan con los requisitos definidos del negocio y las prioridades de una "manera manejable". Además, enfatiza procesos para apoyar la calidad real de la entrega, ayudando a las organizaciones a generar ingresos o a tener un costo efectivo mediante una gestión profesional de servicios.

A continuación, se presentan los certificados actuales de TIVIT para Brasil y las unidades LATAM:



CERTIFICADO



Certifica que a empresa

TIVIT TERCEIRIZAÇÃO DE PROCESSOS, SERVIÇOS E TECNOLOGIA S.A.

TIVIT

Av. das Nações Unidas, 8501 - 9º andar - Pinheiros
05423-110 São Paulo, SP
Brazil

com as unidades relacionadas no anexo

implementou e mantém um **Sistema de Gestão de Serviços**.

Escopo:

Serviços gerenciados de suporte, monitoramento, manutenção e otimização, com atuação em: Sustentação de aplicações, Serviços Gerenciados de Nuvem, Soluções SAP, Serviços Gerenciados de Segurança, Serviços Gerenciados de Mainframe, Detecção e Resposta Gerenciadas, Gerenciamento de Ameaças e Vulnerabilidades, Gerenciamento de Crises e Armazenamento como Serviço.

Através de uma auditoria, documentada em um relatório, foi comprovado que o sistema de gestão cumpre os requisitos da seguinte norma:

ISO / IEC 20000-1 : 2018

Número do certificado 432397 SMS18
Válido a partir de 2024-10-30
Válido até 2027-08-04
Data da certificação 2024-10-30



DQS GmbH

Christian Gerling
Diretor Executivo

DQS IS A MEMBER OF



Accredited Body: DQS GmbH, August-Schanz-Straße 21, 60433 Frankfurt am Main, Germany
Administrative Office: DQS do Brasil Ltda., Av. Adolfo Pinheiro, 1001 - 3º andar,
04733-100 São Paulo - SP, Brazil
The validity of the certification can only be verified by the QR-code.

1 / 2

8. ISO/IEC 20000-1:2018 – Gestión de Servicios e ITIL – TIVIT Chile



CERTIFICADO

Por el presente se certifica que

**TIVIT Chile Tercerización de Procesos,
Servicios y Tecnología SpA.**

TIVIT Av. Los Jardines, 927 • Huechuraba • Ciudad Empresarial • Alicanto
858000 Santiago,
Chile

con las sucursales indicadas en el anexo

ha implementado y aplica un **sistema de gestión de servicios**.

Ámbito de aplicación:

Servicios de Tecnología de Información, soportados por procesos de gestión de clientes, comprendiendo:

Technology Platforms: Hosting e Infraestructura de Data Center; Almacenamiento y Protección de Datos; Operación, Producción, Monitorización, Soporte Técnico, Gerenciamiento y Administración de Ambientes TI; Conectividad y Gerenciamiento de Redes; Gestión de Seguridad de Información y Cumplimiento; Desarrollo, Mantención y Soporte de Proyectos de Telecomunicaciones y Sistemas de Telecontrol; Fábrica de Programas y Testes; Desarrollo y Mantención de Sistemas de Información y Aplicativos; Soporte Funcional de Sistemas ERP y Legados; Desarrollo, Mantención y Soporte al Negocio de Servicios Transaccionales, Digital Workplace con Service Desk Técnico y Funcional, Field Services, Asistencia Técnica y Gestión de Dispositivos.

Cloud Solutions: Gestión de Nubes Públicas, Privadas e híbridas, brokering y reventa de servicios de nubes; Proyectos, Migración, operación y gerenciamiento de datos y aplicaciones en nubes.

Digital Business: Servicios de Consultoría; Diseño de Soluciones Innovadoras; Licenciamiento, desarrollo ágil de aplicaciones, mantención y soporte de Sistemas de información y Aplicativos; soluciones para intercambios de informaciones y digitalización de procesos de negocios, soluciones de Analytics e inteligencia Artificial.

A través de una auditoría, documentada en un informe, se demostró que este sistema de gestión cumple las exigencias de la norma siguiente:

ISO / IEC 20000-1 : 2018

Número de registro del certificado	60300269 SMS18
Válido desde	2024-04-15
Válido hasta	2027-04-14
Fecha de la certificación	2024-04-15



Deutsche
Akkreditierungsstelle
D-ZM-16074-01-00

DQS GmbH



Christian Gerling
Director

DQS IS A MEMBER OF





Accredited Body: DQS GmbH, August-Schanz-Straße 21, 60433 Frankfurt am Main, Germany
Administrative Office: DQS do Brasil Ltda., Av. Adolfo Pinheiro, 1001 - 3º andar,
04733-100 São Paulo - SP, Brazil
The validity of this certificate can only be verified by the QR-code.

1 / 4

15 de 66

9. ISO/IEC 20000-1:2018 – Gestión de Servicios e ITIL – TIVIT Colombia



CERTIFICADO



Por el presente se certifica que

TIVIT COLOMBIA TERCERIZACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.S

TIVIT Calle 85 Carrera 14, nº 85-68, pisos 5 y 7
00000-000 Bogotá D.C.,
Colombia

con las sucursales indicadas en el anexo

ha implementado y aplica un **sistema de gestión de servicios**.

Ámbito de aplicación:
Servicios de Tecnologías de la Información, soportados en procesos de gestión de clientes, que comprenden:
Technology Platforms: Hosting e Infraestructura de DataCenter; Almacenamiento y Protección de Datos; Operación, Producción, Monitoreo, Soporte Técnico, Gestión y Administración de Ambientes TI; Conectividad y Gestión de Redes. Desarrollo, Mantenimiento y Soporte de Proyectos de Telecomunicaciones y Sistemas de Telecontrol. Soporte Funcional de ERP y Sistemas Legacy. Desarrollo, Mantenimiento y Soporte Comercial de Servicios Transaccionales, Lugar de Trabajo Digital con Mesa de Servicio Técnico y Funcional, Servicio de Campo, Asistencia Técnica y Gestión de Dispositivos.
Cloud Solutions: Gestión de Nubes Públicas, Privadas e Híbridas, Reventa de Servicios en la Nube, Proyectos, Migración, Operación y Gestión de Datos y Aplicaciones en la Nube. Soluciones de Ciberseguridad: SOC (Centro de Operaciones de Seguridad), Gestión de Vulnerabilidades en Infraestructura y aplicaciones, Gestión en herramientas de acceso e identidad, Hacking Ético y Testing de Seguridad Perimetral.
Digital Business: Fábrica de Programas y Tests. Servicios de consultoría; Diseño de Soluciones Innovadoras; Desarrollo Ágil de Aplicaciones, Mantenimiento y Soporte de Sistemas y Aplicaciones de Información. Digitalización de Procesos de Negocio, Soluciones de Analítica e Inteligencia Artificial.

A través de una auditoría, documentada en un informe, se demostró que este sistema de gestión cumple las exigencias de la norma siguiente:

ISO / IEC 20000-1 : 2018

Número de registro del certificado	60300248 SMS18
Válido desde	2024-04-17
Válido hasta	2027-04-16
Fecha de la certificación	2024-04-17



Deutsche
Akkreditierungsstelle
D-ZM-16074-01-00

DQS GmbH



Christian Gerling
Director

Accredited Body: DQS GmbH, August-Schanz-Straße 21, 60433 Frankfurt am Main, Germany
Administrative Office: DQS do Brasil Ltda., Av. Adolfo Pinheiro, 1001 - 3º andar,
04733-100 São Paulo - SP, Brazil
The validity of this certificate can only be verified by the QR-code.

DQS IS A MEMBER OF





1 / 2

16 de 66

10. ISO/IEC 20000-1:2018 – Gestión de Servicios e ITIL – TIVIT Perú



CERTIFICADO



Certifica que a empresa

TIVIT PERÚ TERCERIZACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGÍA S.A.C.

Av. Antonio Miró Quesada, 425 - piso 18 - Int 1811 Magdalena del Mar
15076 Lima,
Peru

com as unidades relacionadas no anexo

implementou e mantém um **Sistema de Gestão de Serviços**.

Escopo:
Administração, monitoramento, suporte e manutenção de Infraestrutura de Tecnologia da Informação que inclui: Serviços de Cloud Privada, Plataforma de Hardware e Software, Segurança da Informação, Redes, Serviços Digitais, Ativos de Tecnologia da Informação e Administração de Provedores e Serviços de Datacenter.

Através de uma auditoria, documentada em um relatório, foi comprovado que o sistema de gestão cumpre os requisitos da seguinte norma:

ISO / IEC 20000-1 : 2018

Número do certificado	60300268 SMS18
Data da revisão	2024-05-18
Válido a partir de	2023-02-01
Válido até	2026-01-31
Data da certificação	2023-02-01



Deutsche
Akkreditierungsstelle
D-ZM-16074-01-00

DQS GmbH



Christian Gerling
Diretor Executivo

Accredited Body: DQS GmbH, August-Schanz-Straße 21, 60433 Frankfurt am Main, Germany
Administrative Office: DQS do Brasil Ltda., Av. Adolfo Pinheiro, 1001 - 3º andar,
04733-100 São Paulo - SP, Brazil
The validity of this certificate can only be verified by the QR-code.

DQS IS A MEMBER OF



11. ISO/IEC 22301:2019 – Sistema de Gestión de Continuidad de Negocios - TIVIT Brasil

ISO 22301:2019, Seguridad y resiliencia – Sistemas de gestión de continuidad de negocios – Requisitos, es una norma de sistema de gestión publicada por la Organización Internacional de Normalización que especifica los requisitos para planificar, establecer, implementar, operar, monitorear, revisar, mantener y mejorar continuamente una gestión documentada. sistema para proteger contra, reducir la probabilidad de ocurrencia, preparar, responder y recuperarse de incidentes cuando surjan. Se pretende que sea aplicable a todas las organizaciones, o partes de ellas, independientemente del tipo, tamaño y naturaleza de la organización.

Las organizaciones que implementan un sistema de gestión de continuidad de negocios (SGCN) basado en los requisitos de ISO 22301 pueden pasar por un proceso formal de evaluación a través del cual pueden obtener la certificación acreditada contra esta norma. Un SGCN certificado demuestra a las partes interesadas internas y externas que la organización se adhiere a las buenas prácticas en la gestión de la continuidad de negocios.

Sigue el certificado TIVIT para Brasil:



CERTIFICADO

Certifica-se que a empresa

TIVIT TERCEIRIZAÇÃO DE PROCESSOS, SERVIÇOS E TECNOLOGIA S.A.

Av. das Nações Unidas, 8501 - 9º andar - Pinheiros
05423-110 São Paulo
Brazil

com as unidades relacionadas no anexo

implementou e mantém um **Business Continuity Management System**.

Âmbito de aplicação:

Serviços de Tecnologia da Informação, Consultoria e Gestão de Clientes com atuação em: Nuvem Pública e Privada: Nuvem Pública, Nuvem Privada, Serviços Gerenciados de Nuvem, Serviços Profissionais, Recuperação de Desastres e proteção de dados, Armazenamento como Serviço, licenciamento; Soluções SAP: Adoção, Gestão, Operação, Suporte, Qualidade.

Através de uma auditoria, documentada em um relatório, foi comprovado que esse Sistema de gestão cumpre os requisitos da seguinte norma:

ISO 22301 : 2019

Número do certificado	432397 BCM19
Data da revisão	2024-09-02
Válido a partir de	2022-10-28
Válido até	2025-10-27
Data da certificação	2022-09-30



DQS CFS GmbH
German Association for Sustainability

Guido Eggers
Diretor Executivo



Accredited Body: DQS CFS GmbH, August-Schanz-Straße 21, 60433 Frankfurt am Main, Germany
The validity of the certification can only be verified by the QR-code.

1 / 2

12. ISO/IEC 27001:2022 – Sistema de Gestão da Segurança da Informação – TIVIT Brasil

ISO/IEC 27001 es un estándar para el sistema de gestión de seguridad de la información (ISMS - Information Security Management System) publicado en octubre de 2005 por la International Organization for Standardization y la International Electrotechnical Commission. Su nombre completo es ISO/IEC 27001 - Tecnologías de la información - técnicas de seguridad - sistemas de gestión de seguridad de la información - requisitos, más conocido como ISO 27001.

Este estándar fue diseñado para proporcionar un modelo para establecer, implementar, operar, monitorear, analizar críticamente, mantener y mejorar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). La adopción de un SGSI debe ser una decisión estratégica para una organización. Un SGSI implementado en una entidad tiene como objetivo reducir la probabilidad y/o el impacto provocado por algún tipo de incidente de seguridad de la información. La especificación e implementación del SGSI de una organización están influenciadas por sus necesidades y objetivos, requisitos de seguridad, los procesos empleados y el tamaño y la estructura de la organización.

A continuación, se presentan los certificados actuales de TIVIT para Brasil y las unidades LATAM:



CERTIFICADO



Certifica que a empresa

TIVIT TERCEIRIZAÇÃO DE PROCESSOS, SERVIÇOS E TECNOLOGIA S.A

TIVIT

Av. das Nações Unidas, 8501 - 9º andar - Pinheiros
05423-110 São Paulo, SP
Brazil

com as unidades relacionadas no anexo

implementou e mantém um **Sistema de Gestão da Segurança da Informação**.

Escopo:

Serviços de Tecnologia da Informação, Consultoria e Gestão de Clientes com atuação em:
Nuvem Pública e Privada: Nuvem Pública, Nuvem Privada, Serviços Gerenciados de Nuvem,
Serviços Profissionais, Recuperação de Desastres e proteção de dados, Armazenamento como
Serviço, licenciamento; Cibersegurança: Governança, Risco e Conformidade, Gerenciamento de
Ameaças e Vulnerabilidades, Gerenciamento de Identidade e Acesso, CyberLabs, Detecção e
Resposta Gerenciadas, Centro de Segurança, Serviços da Equipe Vermelha, Serviços de
Segurança Gerenciados.

Techfin: Serviços de pagamentos através de APIs, PIX cash in - Cobrança (cobv) e Varejo (cob),
PIX cash out, Abertura e gestão de Conta de Pagamentos, Abertura de contas via API,
transferência bancárias, Boletos com registro instantâneo; Split de pagamentos; Webhook de
Pagamentos e Repasses em conta, APIs de consultas, Hub Payments, Consulta de boletos
registrados e Conta Digital.

Declaração de Aplicabilidade: 31. SEG DOC 001 007. Date 19.06.24.

Através de uma auditoria, documentada em um relatório, foi comprovado
que o sistema de gestão cumpre os requisitos da seguinte norma:

ISO / IEC 27001 : 2022

Número do certificado 432397 ISMS22
Válido a partir de 2024-10-30
Válido até 2027-09-19
Data da certificação 2024-10-30



DQS GmbH

Christian Gerling
Diretor Executivo

DQS IS A MEMBER OF



Accredited Body: DQS GmbH, August-Schanz-Straße 21, 60433 Frankfurt am Main, Germany
Administrative Office: DQS do Brasil Ltda., Av. Adolfo Pinheiro, 1001 - 3º andar,
04733-100 São Paulo - SP, Brazil
The validity of the certification can only be verified by the QR-code.

13. ISO/IEC 27001:2013 – Sistema de Gestión da Segurança de la Información – TIVIT Chile



CERTIFICADO

Por el presente se certifica que

**TIVIT Chile Tercerización de Procesos,
Servicios y Tecnología SpA.**

TIVIT Av. Los Jardines, 927 • Huechuraba • Ciudad Empresarial • Alicanto
858000 Santiago,
Chile

con las sucursales indicadas en el anexo
ha implementado y aplica un **sistema de gestión de seguridad de la información.**

Ámbito de aplicación:
Servicios de Tecnología de Información, soportados por procesos de gestión de clientes, comprendiendo:
Technology Platforms: Hosting e Infraestructura de Data Center;
Almacenamiento y Protección de Datos; Operación, Producción, Monitorización, Soporte Técnico, Gerenciamiento y Administración de Ambientes TI; Conectividad y Gerenciamiento de Redes; Gestión de Seguridad de Información y Cumplimiento; Desarrollo, Mantención y Soporte de Proyectos de Telecomunicaciones y Sistemas de Telecontrol; Fábrica de Programas y Testes; Desarrollo y Mantención de Sistemas de Información y Aplicativos; Soporte Funcional de Sistemas ERP y Legados; Desarrollo, Mantención y Soporte al Negocio de Servicios Transaccionales, Digital Workplace con Service Desk Técnico y Funcional, Field Services, Asistencia Técnica y Gestión de Dispositivos.
Cloud Solutions: Gestión de Nubes Públicas, Privadas e híbridas, brokering y reventa de servicios de nubes; Proyectos, Migración, operación y gerenciamiento de datos y aplicaciones en nubes.
Digital Business: Servicios de Consultoría; Diseño de Soluciones Innovadoras; Licenciamiento, desarrollo ágil de aplicaciones, mantención y soporte de Sistemas de información y Aplicativos; soluciones para intercambios de informaciones y digitalización de procesos de negocios, soluciones de Analytics e inteligencia Artificial.

Declaración de aplicabilidad: SoA PSD-DOC-000-002
A través de una auditoría, documentada en un informe, se demostró que este sistema de gestión cumple las exigencias de la norma siguiente:

ISO / IEC 27001 : 2013

Número de registro del certificado	60300269 ISMS13
Válido desde	2024-04-15
Válido hasta	2025-10-31
Fecha de la certificación	2024-04-15



DQS GmbH


Christian Gerling
Director

DQS IS A MEMBER OF



Accredited Body: DQS GmbH, August-Schanz-Straße 21, 60433 Frankfurt am Main, Germany
Administrative Office: DQS do Brasil Ltda., Av. Adolfo Pinheiro, 1001 - 3º andar,
04733-100 São Paulo - SP, Brazil
The validity of this certificate can only be verified by the QR-code.

1 / 5

22 de 66

14. ISO/IEC 27001:2013 – Sistema de Gestión da Segurança de la Información – TIVIT Colombia



CERTIFICADO



Por el presente se certifica que

TIVIT COLOMBIA TERCERIZACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.S

TIVIT
Calle 85 Carrera 14, nº 85-68, pisos 5 y 7
00000-000 Bogotá D.C.,
Colombia

con las sucursales indicadas en el anexo

ha implementado y aplica un **sistema de gestión de seguridad de la información**.

Ámbito de aplicación:
Servicios de Tecnologías de la Información, soportados en procesos de gestión de clientes, que comprenden:
Technology Platforms: Hosting e Infraestructura de DataCenter; Almacenamiento y Protección de Datos; Operación, Producción, Monitoreo, Soporte Técnico, Gestión y Administración de Ambientes TI; Conectividad y Gestión de Redes. Desarrollo, Mantenimiento y Soporte de Proyectos de Telecomunicaciones y Sistemas de Telecontrol. Soporte Funcional de ERP y Sistemas Legacy. Desarrollo, Mantenimiento y Soporte Comercial de Servicios Transaccionales, Lugar de Trabajo Digital con Mesa de Servicio Técnico y Funcional, Servicio de Campo, Asistencia Técnica y Gestión de Dispositivos.
Cloud Solutions: Gestión de Nubes Públicas, Privadas e Híbridas, Reventa de Servicios en la Nube, Proyectos, Migración, Operación y Gestión de Datos y Aplicaciones en la Nube. Soluciones de Ciberseguridad: SOC (Centro de Operaciones de Seguridad), Gestión de Vulnerabilidades en Infraestructura y aplicaciones, Gestión en herramientas de acceso e identidad, Hacking Ético y Testing de Seguridad Perimetral.
Digital Business: Fábrica de Programas y Tests. Servicios de consultoría; Diseño de Soluciones Innovadoras; Desarrollo Ágil de Aplicaciones, Mantenimiento y Soporte de Sistemas y Aplicaciones de Información. Digitalización de Procesos de Negocio, Soluciones de Analítica e Inteligencia Artificial.
Declaración de aplicabilidad: SGL REG 003 003 version 04. SGL DOC 001 007 version 04, 19.12.23. A través de una auditoría, documentada en un informe, se demostró que este sistema de gestión cumple las exigencias de la norma siguiente:

ISO / IEC 27001 : 2013

Número de registro del certificado	60300248 ISMS13
Válido desde	2024-05-30
Válido hasta	2025-10-31
Fecha de la certificación	2024-04-17



DQS GmbH



Christian Gerling
Director

Accredited Body: DQS GmbH, August-Schanz-Straße 21, 60433 Frankfurt am Main, Germany
Administrative Office: DQS do Brasil Ltda., Av. Adolfo Pinheiro, 1001 - 3º andar,
04733-100 São Paulo - SP, Brazil
The validity of this certificate can only be verified by the QR-code.

DQS IS A MEMBER OF



15. ISO/IEC 27001:2013 – Sistema de Gestión da Segurança de la Información – TIVIT Perú



CERTIFICADO



Certifica que a empresa

TIVIT PERÚ TERCERIZACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGÍA S.A.C.

Av. Antonio Miró Quesada, 425 - piso 18 - Int 1811 Magdalena del Mar
15076 Lima
Peru

com as unidades relacionadas no anexo

implementou e mantém um **Sistema de Gestão da Segurança da Informação.**

Escopo:
Administração, monitoramento, suporte e manutenção de Infraestrutura de Tecnologia da Informação que inclui: Serviços de Cloud Privada, Plataforma de Hardware e Software, Segurança da Informação, Redes, Serviços Digitais, Ativos de Tecnologia da Informação e Administração de Provedores e Serviços de Datacenter.

Declaração de Aplicabilidade: SGL-DOC-001-009 of 12/29/23

Através de uma auditoria, documentada em um relatório, foi comprovado que o sistema de gestão cumpre os requisitos da seguinte norma:

ISO / IEC 27001 : 2013

Número do certificado	60300268 ISMS13	 
Válido a partir de	2024-05-18	
Válido até	2025-10-31	
Data da certificação	2024-05-18	

DQS IS A MEMBER OF



DQS GmbH



Christian Gerling
Diretor Executivo

Accredited Body: DQS GmbH, August-Schanz-Straße 21, 60433 Frankfurt am Main, Germany
Administrative Office: DQS do Brasil Ltda., Av. Adolfo Pinheiro, 1001 - 3º andar,
04733-100 São Paulo - SP, Brazil
The validity of this certificate can only be verified by the QR-code.

1 / 2

16. ISO 45001:2018 - Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional – TIVIT Brasil

La ISO 45001 es un estándar ISO para sistemas de gestión de salud y seguridad ocupacional (SSO), publicado en marzo de 2018. El objetivo de la ISO 45001 es la reducción de lesiones y enfermedades ocupacionales, incluyendo la promoción y protección de la salud física y mental. Este estándar se basa en la OHSAS 18001, en las convenciones y directrices de la Organización Internacional del Trabajo, incluyendo la OIT OSH 2001 y estándares nacionales. Incluye elementos adicionales a la BS OHSAS 18001. La ISO 45001 sigue la estructura de alto nivel de otras normas ISO, como ISO 9001: 2015 e ISO 14001: 2015, lo que facilita la integración de estos estándares.

A través de este estándar internacional, TIVIT busca perfeccionar y optimizar los mecanismos de gestión y control en todo lo relacionado con la protección y salud de los empleados, asegurando el cumplimiento de los requisitos legales, así como los procedimientos internos de SEMST y las buenas prácticas del mercado.

TIVIT está certificada “ABNT NBR ISO/IEC 45001:2018 - Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional” por la empresa BSI (The British Standards Institution), acreditada por ANAB (The ANSI National Accreditation Board), con el objetivo de asegurar el cumplimiento de los requisitos especificados.

A continuación, se presentan los certificados actuales de TIVIT para Brasil y las unidades LATAM:



CERTIFICADO



Certifica que a empresa

TIVIT TERCEIRIZAÇÃO DE PROCESSOS, SERVIÇOS E TECNOLOGIA S.A.

Av. das Nações Unidas, 8501 - 9º andar - Pinheiros
05423-110 São Paulo, SP
Brazil

implementou e mantém um **Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional**.

Escopo:

Serviços de Tecnologia da Informação, apoiados por processos de gestão de clientes, compreendendo: Operação, Produção, Suporte Técnico, Telefonia e Telecomunicações; Desenvolvimento, Manutenção e Suporte de Projetos de Telecomunicações e Sistemas de Telecontrole.

Através de uma auditoria, documentada em um relatório, foi comprovado que o sistema de gestão cumpre os requisitos da seguinte norma:

ISO 45001 : 2018

Número do certificado 432397 OHS18
Válido a partir de 2024-08-18
Válido até 2027-08-17
Data da certificação 2024-08-14



DQS IS A MEMBER OF



DQS GmbH

Christian Gerling
Diretor Executivo

Accredited Body: DQS GmbH, August-Schanz-Straße 21, 60433 Frankfurt am Main, Germany
Administrative Office: DQS do Brasil Ltda., Av. Adolfo Pinheiro, 1001 - 3º andar,
04733-100 São Paulo - SP, Brazil
The validity of the certification can only be verified by the QR-code.

17. ISO 45001:2018 - Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional – TIVIT Perú



CERTIFICADO



Certifica que a empresa

**TIVIT PERÚ TERCERIZACIÓN DE PROCESOS,
SERVICIOS Y TECNOLOGÍA S.A.C.**

Av. Antonio Miró Quesada, 425 - piso 18 - Int 1811
Magdalena del Mar
15076 Lima,
Peru

com as unidades relacionadas no anexo
implementou e mantém um **Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional.**

Escopo:

Serviços de Tecnologia da Informação, apoiados por processos de gestão de clientes, compreendendo: Technology Platforms: Hosting e Infraestrutura de Data Center; Armazenamento e Proteção de Dados; Operação, Produção, Monitoração, Suporte Técnico, Gerenciamento e Administração de Ambientes Open; Conectividade, Gerenciamento de Redes; Gestão de Segurança da Informação e Compliance; Desenvolvimento, Manutenção e Suporte de Projetos de Telecomunicações e Sistemas de Telecontrole; Fábrica de Programas e Testes; Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas de Informação e Aplicativos; Suporte Funcional de Sistemas ERP e Legados; Desenvolvimento, Manutenção e Suporte ao Negócio de Serviços Transacionais, Digital Workplace com Service Desk Técnico e Funcional, Field Services, Assistência Técnica e Gestão de Dispositivos. Cloud Solutions: Gestão de Nuvens Públicas, Privadas e híbridas, revenda de serviços de nuvem; Projetos, migração, operação e gerenciamento de dados e aplicações em nuvem. Digital Business: Serviços de Consultoria; Desenho de Soluções Inovadoras; Licenciamento, desenvolvimento ágil de aplicações, manutenção e suporte de Sistemas de Informação e Aplicativos; soluções para troca de informações e digitalização de processos de negócio, soluções de Analytics e Inteligência Artificial.

Através de uma auditoria, documentada em um relatório, foi comprovado que o sistema de gestão cumpre os requisitos da seguinte norma:

ISO 45001 : 2018

Número do certificado	60300268 OHS18
Válido a partir de	2024-05-08
Válido até	2027-05-07
Data da certificação	2024-03-12



DQS GmbH



Christian Gerling
Diretor Executivo

DQS IS A MEMBER OF





Accredited Body: DQS GmbH, August-Schanz-Straße 21, 60433 Frankfurt am Main, Germany
Administrative Office: DQS do Brasil Ltda., Av. Adolfo Pinheiro, 1001 - 3º andar,
04733-100 São Paulo - SP, Brazil
The validity of this certificate can only be verified by the QR-code.

18. ISO 45001:2018 - Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional – TIVIT Colombia



CERTIFICADO



Por el presente se certifica que

TIVIT COLOMBIA TERCERIZACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.S

TIVIT
Calle 85 Carrera 14, n° 85-68, pisos 5 y 7
110231 Bogotá D.C., Cundinamarca
Colombia

con las sucursales indicadas en el anexo

ha implementado y aplica un **sistema de gestión de seguridad y salud laboral**.

Ámbito de aplicación:

Servicios de Tecnología de la Información, apoyados por procesos de gestión de clientes, comprendiendo Tecnología Alojamiento de Plataformas e Infraestructura de DataCenter; Almacenamiento y Protección de Datos; Operación, Producción, Monitoreo, Soporte Técnico, Gestión y Administración de Ambientes TI; Conectividad y Gestión de Redes. Desarrollo, Mantenimiento y Soporte de Proyectos de Telecomunicaciones y Sistemas de Telecontrol. Soporte Funcional de ERP y Sistemas Legacy. Desarrollo, Mantenimiento y Soporte Comercial de Servicios Transaccionales, Lugar de Trabajo Digital con Mesa de Servicio Técnico y Funcional, Servicio de Campo, Asistencia Técnica y Gestión de Dispositivos. Nube Soluciones Gestión de Nubes Públicas, Privadas e Híbridas, Reventa de Servicios en la Nube, Proyectos, Migración, Operación y Gestión de Datos y Aplicaciones en la Nube. Soluciones de Ciberseguridad: SOC (Centro de Operaciones de Seguridad), Gestión de Vulnerabilidades en Infraestructura y aplicaciones, Gestión en herramientas de acceso e identidad, Hacking Ético y Testing de Seguridad Perimetral. Digital Empresa Fábrica de Programas y Pruebas. Servicios de consultoría; Diseño de Soluciones Innovadoras; Desarrollo Ágil de Aplicaciones, Mantenimiento y Soporte de Sistemas y Aplicaciones de Información. Digitalización de Procesos de Negocio, Soluciones de Analítica e Inteligencia Artificial.

A través de una auditoría, documentada en un informe, se demostró que este sistema de gestión cumple las exigencias de la norma siguiente:

ISO 45001 : 2018

Número de registro del certificado	60300248 OHS18
Válido desde	2024-05-14
Válido hasta	2027-05-13
Fecha de la certificación	2024-04-16



DQS GmbH



Christian Gerling
Director

Accredited Body: DQS GmbH, August-Schanz-Straße 21, 60433 Frankfurt am Main, Germany
Administrative Office: DQS do Brasil Ltda., Av. Adolfo Pinheiro, 1001 - 3º andar,
04733-100 São Paulo - SP, Brazil
The validity of this certificate can only be verified by the QR-code.

DQS IS A MEMBER OF



19. ISO 45001:2018 - Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional – TIVIT Chile



CERTIFICADO



Certifica que a empresa

TIVIT Chile Tercerización de Procesos, Servicios y Tecnología SpA.

TIVIT Av. Los Jardines, 927 - Huechuraba - Ciudad Empresarial - Alicante
8320000 - Santiago
Chile

com as unidades relacionadas no anexo

implementou e mantém um **Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional.**

Escopo:

Serviços de Tecnologia da Informação, apoiados por processos de gestão de clientes, compreendendo: **Technology Platforms:** Hosting e Infraestrutura de Data Center; Armazenamento e Proteção de Dados; Operação, Produção, Monitoração, Suporte Técnico, Gerenciamento e Administração de Ambientes Open; Conectividade, Gerenciamento de Redes; Gestão de Segurança da Informação e Compliance; Desenvolvimento, Manutenção e Suporte de Projetos de Telecomunicações e Sistemas de Telecontrole; Fábrica de Programas e Testes; Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas de Informação e Aplicativos; Suporte Funcional de Sistemas ERP e Legados; Desenvolvimento, Manutenção e Suporte ao Negócio de Serviços Transacionais, Digital Workplace com Service Desk Técnico e Funcional, Field Services, Assistência Técnica e Gestão de Dispositivos.

Cloud Solutions: Gestão de Nuvens Públicas, Privadas e híbridas, revenda de serviços de nuvem; Projetos, migração, operação e gerenciamento de dados e aplicações em nuvem.

Digital Business: Serviços de Consultoria; Desenho de Soluções Inovadoras; Licenciamento, desenvolvimento ágil de aplicações, manutenção e suporte de Sistemas de Informação e Aplicativos; soluções para troca de informações e digitalização de processos de negócio, soluções de Analytics e Inteligência artificial.

Através de uma auditoria, documentada em um relatório, foi comprovado que o sistema de gestão cumpre os requisitos da seguinte norma:

ISO 45001 : 2018

Número do certificado	60300269 OHS18
Válido a partir de	2024-01-17
Válido até	2027-01-16
Data da certificação	2024-01-17



DQS IS A MEMBER OF



DQS GmbH



Christian Gerling
Diretor Executivo

Accredited Body: DQS GmbH, August-Schanz-Straße 21, 60433 Frankfurt am Main, Germany
Administrative Office: DQS do Brasil Ltda., Av. Adolfo Pinheiro, 1001 - 3º andar,
04733-100 São Paulo - SP, Brazil
The validity of this certificate can only be verified by the QR-code.



1 / 3

20. ISO 14001:2015 - Sistema de Gestión Ambiental – TIVIT Brasil

La ABNT NBR ISO 14001 especifica los requisitos de un Sistema de Gestión Ambiental y permite a una organización desarrollar una estructura para la protección del medio ambiente y una rápida respuesta a los cambios en las condiciones ambientales, teniendo en cuenta los aspectos ambientales influenciados por la organización y otros que puedan ser controlados por ella.

La norma proporciona orientación sobre cómo considerar múltiples aspectos relacionados con la compra, almacenamiento, distribución, desarrollo de productos y servicios, fabricación, etc., para reducir su impacto en el medio ambiente.

A continuación, se presenta el certificado actual de TIVIT para Brasil.



CERTIFICADO



Certifica que a empresa

TIVIT TERCEIRIZAÇÃO DE PROCESSOS, SERVIÇOS E TECNOLOGIA S.A.

Av. das Nações Unidas, 8501 - 9º andar - Pinheiros
05423-110 São Paulo, SP
Brazil

Implementou e mantém um **Sistema de Gestão Ambiental**.

Escopo:

Serviços de Tecnologia da Informação, apoiados por processos de gestão de clientes, compreendendo:

Technology Platforms: Hosting e Infraestrutura de Data Center; Armazenamento e Proteção de Dados; Operação, Produção, Monitoramento, Suporte Técnico, Gerenciamento e Administração de Ambientes de TI; Conectividade e Gerenciamento de Redes; Gestão de Segurança da Informação e Compliance e Smart System com Manutenção e Suporte de Projetos de Telecomunicações e Sistemas de Telecontrole.

Cloud Solutions: Gerenciamento de Nuvem Privada; Projetos, Migração, operação e gestão de dados e aplicações na nuvem.

Digital Business: Serviços de Consultoria; desenvolvimento ágil de aplicações, manutenção e suporte de Sistemas de Informação e Aplicações (Software Factory) e digitalização de processos de negócio, soluções de Analytics e Inteligência Artificial.

Através de uma auditoria, documentada em um relatório, foi comprovado que o sistema de gestão cumpre os requisitos da seguinte norma:

ISO 14001 : 2015

Número do certificado	432397 UM15
Data da revisão	2024-12-11
Válido a partir de	2022-12-12
Válido até	2025-12-11
Data da certificação	2022-12-12



DQS IS A MEMBER OF



DQS GmbH

Christian Gerling
Diretor Executivo

Accredited Body: DQS GmbH, August-Schanz-Strasse 21, 60433 Frankfurt am Main, Germany
Administrative Office: DQS do Brasil Ltda., Av. Adolfo Pinheiro, 1001 - 3º andar,
04733-100 São Paulo - SP, Brazil
The validity of the certification can only be verified by the QR-code.

21. ISO 14001:2015 - Sistema de Gestión Ambiental – Colombia, Perú y Chile.

La ABNT NBR ISO 14001 especifica los requisitos de un Sistema de Gestión Ambiental y permite a una organización desarrollar una estructura para la protección del medio ambiente y una rápida respuesta a los cambios en las condiciones ambientales, teniendo en cuenta los aspectos ambientales influenciados por la organización y otros que puedan ser controlados por ella.

La norma proporciona orientación sobre cómo considerar múltiples aspectos relacionados con la compra, almacenamiento, distribución, desarrollo de productos y servicios, fabricación, etc., para reducir su impacto en el medio ambiente.

A continuación, se presenta el certificado actual de TIVIT para LATAM.



CERTIFICADO



Certifica que a empresa

TIVIT COLOMBIA TERCERIZACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.S



Site Calle 85

Calle 85 Carrera 14, nº 85-68, pisos 5 y 7
Bogotá D.C.,
Colombia

com as unidades relacionadas no anexo
implementou e mantém um **Sistema de Gestão Ambiental**.

Escopo:

Serviços de Tecnologia da Informação, apoiados por processos de gestão de clientes, compreendendo:

Technology Platforms: Armazenamento e Proteção de Dados; Operação, Produção, Monitoramento, Suporte Técnico, Gerenciamento e Administração de Ambientes de TI; Conectividade e Gerenciamento de Redes; Gestão de Segurança da Informação e Compliance e Smart System com Manutenção e Suporte de Projetos de Telecomunicações e Sistemas de Telecontrole.

Cloud Solutions: Gerenciamento de Nuvem Privada; Projetos, Migração, operação e gestão de dados e aplicações na nuvem.

Digital Business: Serviços de Consultoria; desenvolvimento ágil de aplicações, manutenção e suporte de Sistemas de Informação e Aplicações (Software

Factory) e digitalização de processos de negócio, soluções de Analytics e Inteligência Artificial.

Através de uma auditoria, documentada em um relatório, foi comprovado que o sistema de gestão cumpre os requisitos da seguinte norma:

ISO 14001 : 2015

Número do certificado 60300248 UM15

Válido a partir de 2025-03-13

Válido até 2028-03-12

Data da certificação 2025-03-13



DQS IS A MEMBER OF



DQS GmbH

Christian Gerling
Diretor Executivo

Accredited Body: DQS GmbH, August-Schanz-Straße 21, 60433 Frankfurt am Main, Germany
Administrative Office: DQS do Brasil Ltda., Av. Adolfo Pinheiro, 1001 - 3º andar,
04733-100 São Paulo - SP, Brazil

The validity of the certification can only be verified by the QR-code.

1 / 3



Anexo do certificado

Número do certificado 60300248 UM15

TIVIT COLOMBIA TERCERIZACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.S

Site Calle 85

Calle 85 Carrera14, n° 85-68, pisos 5 y 7
Bogotá D.C,
Colombia

Localização

60300268
TIVIT PERÚ TERCERIZACIÓN DE PROCESOS,
SERVICIOS Y TECNOLOGÍA S.A.C.
Site Magdalena
Av. Antonio Miró Quesada, 425 - piso 18 - Int
1811
15076 Magdalena del Mar, Lima
Peru

Escopo

Serviços de Tecnologia da Informação,
apolados por processos de gestão de clientes,
compreendendo:
Technology Platforms: Armazenamento e
Proteção de Dados; Operação, Produção,
Monitoramento, Suporte Técnico,
Gerenciamento e Administração de Ambientes
de TI; Conectividade e Gerenciamento de
Redes; Gestão de Segurança da Informação e
Compliance e Smart System com Manutenção
e Suporte de Projetos de Telecomunicações e
Sistemas de Telecontrole.
Cloud Solutions: Gerenciamento de Nuvem
Privada; Projetos, Migração, operação e gestão
de dados e aplicações na nuvem.
Digital Business: Serviços de Consultoria;
desenvolvimento ágil de aplicações,
manutenção e suporte de Sistemas de
Informação e Aplicações (Software Factory) e
digitalização de processos de negócio,
soluções de Analytics e Inteligência Artificial.



Anexo do certificado

Número do certificado 60300248 UM15

TIVIT COLOMBIA TERCERIZACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.S

Site Calle 85

Calle 85 Carrera14, n° 85-68, pisos 5 y 7
Bogotá D.C,
Colombia

Localização

60300269
TIVIT Chile Tercerización de Procesos,
Servicios y Tecnología SpA.
Site Alicanto
Av. Los Jardines, 927 - Huechuraba - Ciudad
Empresarial
858000 Alicanto, Santiago
Chile

Escopo

Serviços de Tecnologia da Informação,
apoiados por processos de gestão de clientes,
compreendendo:
Technology Platforms: Armazenamento e
Proteção de Dados; Operação, Produção,
Monitoramento, Suporte Técnico,
Gerenciamento e Administração de Ambientes
de TI; Conectividade e Gerenciamento de
Redes; Gestão de Segurança da Informação e
Compliance e Smart System com Manutenção
e Suporte de Projetos de Telecomunicações e
Sistemas de Telecontrole.
Cloud Solutions: Gerenciamento de Nuvem
Privada; Projetos, Migração, operação e gestão
de dados e aplicações na nuvem.
Digital Business: Serviços de Consultoria;
desenvolvimento ágil de aplicações,
manutenção e suporte de Sistemas de
Informação e Aplicações (Software Factory) e
digitalização de processos de negócio,
soluções de Analytics e Inteligência Artificial.

22. Erro! Indicador não definido.

La Norma ISO 14064 – Gases de Efecto Invernadero aborda el tema ambiental del Cambio Climático Global y proporciona directrices para que las organizaciones conozcan, calculen y gestionen mejor las emisiones de gases de efecto invernadero dentro de sus operaciones, informando sus emisiones y contribuyendo a los desafíos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. Además, permite identificar posibles oportunidades para participar en el mercado de carbono, contribuyendo de esta manera positivamente a la sostenibilidad relacionada con este tema.

A continuación, se presenta el certificado actual de TIVIT para Brasil.



DECLARAÇÃO DA CONFORMIDADE



DQS do Brasil Ltda.

declara que a empresa

TIVIT TERCEIRIZAÇÃO DE PROCESSOS, SERVIÇOS E TECNOLOGIA S.A.

Av. das Nações Unidas, 8501 - 9º andar - Pinheiros
05423-110 - São Paulo, SP
Brasil

Recebeu auditoria para verificação do seu Inventário de emissões de gases de efeito estufa de acordo com a norma:

ISO 14064-3 : 2019

A DQS atribuiu o seguinte nível de confiança ao processo de verificação:

• Verificação com nível de confiança limitado

"Não há indícios de que o inventário de gases de efeito estufa da organização inventariante para o ano de 2023 não esteja materialmente correto, não seja uma representação justa dos dados e informações de GEE e não tenha sido preparado de acordo com as Espec. GHG Protocol."

Número da declaração	432397
Válida a partir de	2024-08-02
Válida até	2025-08-02

DQS do Brasil Ltda.

Daniele Mineiro
Diretora Executiva



DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD



DQS do Brasil Ltda.
declara que la empresa

TIVIT Chile Tercerización de Procesos, Servicios y Tecnología SpA.
Av. Los Jardines, 927 • Huechuraba • Ciudad Empresarial • Alicanto
858000 Santiago
Chile

Recibió una auditoría para verificar su **Inventario de emisiones de gases de efecto invernadero** de acuerdo con la norma:

ISO 14064-3 : 2019

DQS ha asignado el siguiente nivel de confianza al proceso de verificación:

- Verificación de confianza limitada:

"No hay indicios de que el inventario de gases de efecto invernadero de la organización del inventario para el año 2023 no sea materialmente correcto, no sea una representación justa de los datos y la información de GEI y no se haya preparado de acuerdo con la Especificación. Protocolo de GEI".

Número de declaración	60300269
Válida desde	2024-08-02
Válido hasta	2025-08-02

DQS do Brasil Ltda.



Dezee Mineiro
Diretora Executiva

DQS do Brasil Ltda., Av. Adolfo Pinheiro, 1001 - 3º andar, 04733-100 São Paulo – SP, Brazil



DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD



DQS do Brasil Ltda.

declara que la empresa

TIVIT COLOMBIA TERCERIZACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.S

Calle 85 Carrera 14, nº 85-68, pisos 5 y 7
Bogotá D.C.,
Colombia

Recibió una auditoría para verificar su **Inventario de emisiones de gases de efecto invernadero** de acuerdo con la norma:

ISO 14064-3 : 2019

DQS ha asignado el siguiente nivel de confianza al proceso de verificación:

• Verificación de confianza limitada:

"No hay indicios de que el inventario de gases de efecto invernadero de la organización del inventario para el año 2023 no sea materialmente correcto, no sea una representación justa de los datos y la información de GEI y no se haya preparado de acuerdo con la Especificación. Protocolo de GEI".

Número de declaración 60300248
Válida desde 2024-08-02
Válido hasta 2025-08-02

DQS do Brasil Ltda.

Deze Mineiro
Diretora Executiva

DQS do Brasil Ltda., Av. Adolfo Pinheiro, 1001 - 3º andar, 04733-100 São Paulo - SP, Brazil



DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD



DQS do Brasil Ltda.

declara que la empresa

TIVIT PERÚ TERCERIZACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGÍA S.A.C.

Av. Antonio Miró Quesada, 425 - piso 18 - Int 1811 Magdalena del Mar
15076 Lima
Peru

Recibió una auditoría para verificar su **Inventario de emisiones de gases de efecto invernadero** de acuerdo con la norma:

ISO 14064-3 : 2019

DQS ha asignado el siguiente nivel de confianza al proceso de verificación:

- Verificación de confianza limitada:

"No hay indicios de que el inventario de gases de efecto invernadero de la organización del inventario para el año 2023 no sea materialmente correcto, no sea una representación justa de los datos y la información de GEI y no se haya preparado de acuerdo con la Especificación. Protocolo de GEI".

Número de declaración 60300268
Válida desde 2024-08-02
Válido hasta 2025-08-02

DQS do Brasil Ltda.

Deze Mineiro
Diretora Executiva

26. ISO 37001 – Sistema de Gestión Antisoborno – TIVIT-BRASIL

La norma ISO 37001 establece un sistema de gestión antisoborno, proporcionando directrices para prevenir, detectar y responder a casos de soborno en las organizaciones. Define requisitos como políticas, controles financieros, capacitaciones e investigaciones internas para promover la integridad y el cumplimiento legal.



27. SAE3402 – International Standard on Assurance Engagements – TIVIT Brasil, Chile y Colombia



Con el objetivo de proporcionar seguridad a los clientes y a los auditores de los clientes de TIVIT sobre la existencia y efectividad de los controles internos que impactan la prestación de los servicios, TIVIT ha ajustado sus controles internos a las mejores prácticas del mercado y revisa anualmente el informe ISAE 3402 (International Standard on Assurance Engagements nº 3402) con la participación de una auditoría independiente.

Este informe es el actual estándar internacional para organizaciones de servicios y reemplaza al antiguo SAS70 (Statement on Auditing Standards nº 70) y es similar al estándar estadounidense Statement on Standards for Attestation Engagements nº 16 (SSAE 16).

TIVIT pone a disposición del cliente el Informe ISAE 3402 como un servicio adicional que tiene como objetivo reducir y minimizar el esfuerzo y la duración de las auditorías de sus clientes, garantizando efectividad, estandarización y controles internos adecuados.

El Informe ISAE 3402 generalmente es aplicable cuando un auditor independiente está realizando una auditoría sobre los estados financieros de un cliente de TIVIT, y este ha subcontratado a TIVIT servicios como alojamiento, procesamiento, gestión de aplicaciones y otros servicios de TI, que puedan impactar sus estados financieros u otros servicios de TI.

Service Organization Control 1 – SOC1

- Enfocado en los riesgos y controles sobre los reportes financieros al proveedor de servicios, ofrece garantías específicas sobre los controles internos de la organización y está en conformidad con la ley Sarbanes-Oxley (SOX).
- Basado en la AT Section 101 Standard, de acuerdo con las normas del American Institute of Certified Public Accountants (AICPA) para los principios de Seguridad, Disponibilidad y Confidencialidad, destinado a la evaluación de los controles internos implementados en una empresa, para alcanzar los Trust Service Principles (TSP) y con el objetivo de identificar los riesgos que puedan amenazar el funcionamiento de los controles generales de TI de TIVIT, relacionados con los procesos de prestación de servicios a los ambientes contratados.
- **Tipo I – Informe**
 - ✓ Sección I: Informe de aseguramiento de los Auditores Independientes, que contiene la opinión de la empresa auditora, incluyendo la organización, el alcance, el período de muestreo y la opinión final;
- **Tipo II - Descripción de todos los controles y resultados encontrados (hallazgos)**
 - ✓ Sección II: Afirmación de la Organización Proveedora de Servicios – TIVIT;
 - ✓ Sección III: Descripción de los controles de TIVIT;
 - ✓ Sección IV: Objetivos de control, controles relacionados, pruebas de diseño y efectividad operativa;
 - ✓ Sección V: Otra información proporcionada por TIVIT.

Service Organization Control 2 – SOC2

Garantía basada en controles más detallados y ofrece los 5 principios:

- Seguridad: El sistema está protegido contra el acceso no autorizado (capas física y lógica);
- Disponibilidad: El sistema está disponible para operación y uso según lo confirmado o acordado;
- Integridad: El procesamiento del sistema es completo, preciso y autorizado;
- Confidencialidad: La información designada como confidencial está protegida según lo confirmado o acordado;

- Privacidad: La información personal es recopilada, utilizada, mantenida, divulgada y descartada de acuerdo con los compromisos contenidos en el aviso de privacidad de la entidad y los criterios establecidos en los Principios de Privacidad generalmente Aceptados emitidos en conjunto por el American Institute of Certified Public Accountants (AICPA).
- **Tipo I – Informe**
 - ✓ Sección I: Informe de aseguramiento de los Auditores Independientes, que contiene la opinión de la empresa auditora, incluyendo la organización, el alcance, el período de muestreo y la opinión final;
 - ✓ **Tipo II - Descripción de todos los controles y resultados encontrados** (hallazgos)
 - ✓ Sección II: Afirmación de la Organización Proveedora de Servicios - TIVIT;
 - ✓ Sección III: Descripción de los controles de TIVIT;
 - ✓ Sección IV: Objetivos de control, controles relacionados, pruebas de diseño y efectividad operativa;
 - ✓ Sección V: Otra información proporcionada por TIVIT.

Service Organization Control 3 – SOC3

Aplicado a una amplia diversidad de sistemas, aplicaciones, bases de datos y sistemas operativos. Configura y cubre los mismos principios del SOC2 para los servicios de TI: seguridad, confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad. Estos aspectos pueden tener un alcance mayor que el SOC2, de acuerdo con los criterios del AICPA (Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados). Debe ser emitido solo un certificado público con la opinión favorable de los auditores independientes.

Premisas

- Para que los servicios contratados puedan ser auditados, es necesario al menos seis meses de ambientes productivos;
 - Solo se auditarán los servicios gestionados por TIVIT, los ambientes de "collocation" no están contemplados en estas evaluaciones;
 - La empresa de auditoría independiente utiliza herramientas y directrices para el sorteo y muestreo de los ambientes y clientes que forman parte de los servicios, para realizar pruebas de efectividad;
 - ✓ TIVIT practica los períodos de muestreo para las pruebas y auditoría, como sigue:
 - ✓ **Brasil**: el período de muestreo es de enero a septiembre de cada año;
 - ✓ **Chile**: el período de muestreo es de enero a noviembre de cada año;
 - ✓ **Colombia**: el período de muestreo es de enero a diciembre de cada año.
- Obs.: Para los meses no cubiertos (no auditados), TIVIT emite la "carta de confort" certificando que los controles no sufren alteraciones en ese período y siguen siendo efectivos.
- Los servicios pueden ser contratados en dos modalidades:
 - ✓ **Compartido**: Venta de los servicios de auditoría de forma compartida, a los clientes que eligen esta modalidad. La empresa independiente aplica un muestreo, a través de una herramienta de sorteo aleatorio, a los ambientes de los clientes que forman parte de este servicio, y se aplica al período acordado. Algunos ambientes pueden no ser evaluados, dependiendo del sorteo en el año corriente, pudiendo ser evaluados en el siguiente período, y la opinión es general (informe único). De esta manera, el precio se reduce. El informe de los controles evaluados está detallado en el informe tipo II; si hay alguna excepción (no conformidad), se configura en este mismo informe. En

esta modalidad, TIVIT no entrega el informe tipo II, pero recibe al cliente in situ para lectura y evaluación.

✓ **Single User:** La auditoría se realiza en las unidades TIVIT y solo se aplica a los ambientes del cliente específico. El nombre del cliente y su CNPJ se configuran en el informe tipo I. El costo para el cliente es el valor total de la contratación de este servicio con la empresa independiente. Para esta modalidad, TIVIT entrega al cliente los informes tipo I y tipo II.

- Según la planificación anual, TIVIT realiza auditorías internas (Self Assessment) antes de recibir las auditorías independientes, garantizando a los clientes controles adicionales de prueba y verificación;
- Las auditorías internas son realizadas por el grupo de auditores internos de TIVIT, esta área corporativa no está subordinada a las áreas operativas, garantizando así que actúe de manera independiente;
- Cuando se señale a más tardar hasta finales de mayo de cada año, si se cumplen las premisas anteriores, garantizamos la inclusión del cliente en la evaluación ISAE3402 del año corriente, en las auditorías internas y externas del año.

28. HDI Support Center Certification – TIVIT Brasil e TIVIT Colombia

La Certificación de Centro de Soporte HDI es la única certificación creada específicamente para Centros de Soporte. El SCC sigue los modelos internacionales de calidad existentes, como la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad. La certificación atestigua el compromiso de un Centro de Soporte con la excelencia, eficiencia y calidad de servicio basado en un estándar de la industria que es reconocido mundialmente, siendo:

- Certificación creada específicamente para Centros de Soporte;
- Sigue los modelos internacionales de calidad existentes;
- Atestigua el compromiso de un Centro de Soporte con la excelencia, eficiencia y calidad de servicio basado en un estándar de la industria que es reconocido mundialmente;
- Produce un óptimo desempeño en los resultados y en la satisfacción de los clientes y de los colaboradores.

La certificación se basa en el Estándar HDI para Centros de Soporte, desarrollado por una comisión de estándares internacionales. El estándar está organizado en ocho categorías, representando cinco habilitadores y tres resultantes. Cada categoría contiene las actividades que definen la madurez de un Centro de Soporte.

El estándar para la certificación SCC proporciona un marco que lleva a la eficiencia en liderazgo, planificación estratégica, gestión de personas, optimización de recursos y de tecnología y prestación de servicios, produciendo un óptimo desempeño en los resultados y en la satisfacción de los clientes y de los colaboradores.

El Centro de Soporte debe alcanzar una puntuación mínima en cada una de las ocho categorías para convertirse en un Centro de Soporte certificado por el HDI.

La certificación es válida por dos años. Para mantener la certificación, el Centro de Soporte debe pasar por una auditoría de renovación cada dos años después del proceso inicial para demostrar un compromiso continuo con el Estándar de Centro de Soporte del HDI.

Principales beneficios:

- Desarrolla una nueva organización de soporte con metas de realización;
- Promueve la alineación con los objetivos de negocios corporativos;
- Mejora la moral, la productividad y la retención de los empleados;
- Mejora la eficiencia y la eficacia operativa;
- Mejora la satisfacción y la retención del cliente; y
- Optimiza los costos de monitoreo y comunicación.



AWARD OF CERTIFICATION

TIVIT TIVIT Service Desk Brasil

Dezembro de 2024 – Dezembro de 2026

DEMONSTRATING EXCELLENCE IN:

Leadership | Strategy & Policy | People Management | Resources | Process & Procedure
People Satisfaction | Customer Satisfaction | Performance Results



AWARD OF CERTIFICATION

TIVIT COLÔMBIA

DECEMBER 2024 - DECEMBER 2026

DEMONSTRATING EXCELLENCE IN:

Leadership | Strategy & Policy | People Managment | Resources | Process & Procedure
People Satisfaction | Customer Satisfaction | Performance Results

29. SAP Certified Provider of Hosting Operations – TIVIT Brasil

Esta certificación evalúa si las ofertas de mantenimiento, operación diaria y soporte funcional en curso para aplicaciones de negocios SAP están adecuadas al estándar de SAP.



Desde 2008, TIVIT está certificada por SAP en las categorías de: SAP Provider of Application Management Services y SAP Partner Hosting.



SAP-certified provider
of Hosting Operations

SAP SE hereby confirms that the partner

**TIVIT Terceirização de
Processos, Serviços e
Tecnologia S.A.**

has successfully passed the certification audit:

SAP Certified
in Hosting Operations

for Brazil

Audit result: advanced

This certificate confirms that the provider fulfills all requirements as defined in the certification guidelines within the framework of the SAP Outsourcing Operations Partner program.

The audit has been performed on December 5, 2022, in Sao Paulo, Brazil.

The certification will be valid until February 28, 2025.

Walldorf, December 29, 2022
Rudolf Scheipers
VP of Outsourcing Partner Certification
Partner Innovation Lifecycle Services

Walldorf, December 29, 2022
Hilduara Aranzazu
Auditor
Partner Innovation Lifecycle Services



30. SAP Certified Provider of Hosting Operations – TIVIT Chile



31. SAP Certified Provider of Hosting Operations – TIVIT Colombia



SAP-certified provider
of Hosting Operations

SAP SE hereby confirms that the partner

**TIVIT Colombia Tercerización
de Procesos, Servicios y
Tecnología S.A.S.**

has successfully passed the certification audit:

SAP Certified
in Hosting Operations

for Colombia


Audit result: qualified

This certificate confirms that the provider fulfills all requirements as defined in the certification guidelines within the framework of the SAP Outsourcing Operations Partner program.

The audit has been performed on November 18, 2022, in Bogotá, Colombia.

The certification will be valid until February 28, 2025.


Waldorf, December 29, 2022
Rudolf Scheipers
VP of Outsourcing Partner Certification
Partner Innovation Lifecycle Services


Waldorf, December 29, 2022
Hilduara Aranzazu
Auditor
Partner Innovation Lifecycle Services

32. SAP Certified Provider of Cloud and Infrastructure Operations – TIVIT Brasil



SAP-certified provider
of Cloud and Infrastructure Operations

SAP SE hereby confirms that the partner

**TIVIT Terceirização de
Processos, Serviços e
Tecnologia S.A.**

has successfully passed the certification audit:

SAP Certified
in Cloud and Infrastructure Operations

for Brazil

Audit result: advanced

This certificate confirms that the provider fulfills all requirements as defined in the certification guidelines within the framework of the SAP Outsourcing Operations Partner program.

The audit has been performed on December 5, 2022, in Sao Paulo, Brazil.

The certification will be valid until February 28, 2025.

Walldorf, December 29, 2022
Rudolf Scheipers
VP of Outsourcing Partner Certification
Partner Innovation Lifecycle Services

Walldorf, December 29, 2022
Hilduara Aranzazu
Auditor
Partner Innovation Lifecycle Services

33. SAP Certified Provider of Cloud and Infrastructure Operations – TIVIT Chile



SAP-certified provider
of Cloud and Infrastructure Operations

SAP SE hereby confirms that the partner

**TIVIT Chile Tercerización de
Procesos, Servicios y
Tecnología SpA**

has successfully passed the certification audit:

SAP Certified
in Cloud and Infrastructure Operations

for Chile

Audit result: advanced


This certificate confirms that the provider fulfills all requirements as defined in the certification guidelines within the framework of the SAP Outsourcing Operations Partner program.

The audit has been performed on November 22, 2022, in Santiago de Chile, Chile.

The certification will be valid until February 28, 2025.



Walldorf, December 29, 2022
Rudolf Scheipers
VP of Outsourcing Partner Certification
Partner Innovation Lifecycle Services



Walldorf, December 29, 2022
Hilduara Aranzazu
Auditor
Partner Innovation Lifecycle Services

34. SAP Certified Provider of Cloud and Infrastructure Operations – TIVIT Colombia



35. SAP Certified Provider of Cloud and Infrastructure Operations – TIVIT Perú



36. SAP Certified Provider of SAP HANA Operations – TIVIT - Brasil



37. SAP Certified Provider of SAP HANA Operations – TIVIT - Chile



38. SAP Certified Provider of SAP HANA Operations – TIVIT- Colombia



SAP-certified provider
of SAP HANA Operations

SAP SE hereby confirms that the partner

**TIVIT Colombia Tercerización
de Procesos, Servicios y
Tecnología S.A.S.**

has successfully passed the certification audit:

SAP Certified
in SAP HANA Operations

for Colombia

Audit result: advanced


This certificate confirms that the provider fulfills all requirements as defined in the certification guidelines within the framework of the SAP Outsourcing Operations Partner program.

The audit has been performed on November 18, 2022, in Bogotá, Colombia.

The certification will be valid until February 28, 2025.



Walldorf, December 29, 2022
Rudolf Scheipers
VP of Outsourcing Partner Certification
Partner Innovation Lifecycle Services



Walldorf, December 29, 2022
Hilduara Aranzazu
Auditor
Partner Innovation Lifecycle Services

39. SAP-certified provider of SAP Business Suite solutions operations



40. SAP Partner Edge Channel VAR – TIVIT Argentina

Value Added Reseller (VAR ou Canal)



Buenos Aires, 10 de Diciembre de 2014

Por la presente declaramos que a la fecha, Synapsis Argentina S.R.L. está autorizada a distribuir, vender y/u otorgar licencias del producto de Software "SAP" en el territorio de la República Argentina, incluyendo los servicios de mantenimiento de los mismos, de acuerdo con los términos y condiciones acordadas por SAP Argentina S.A. y Synapsis Argentina S.R.L. en el Acuerdo SAP Partner Edge Channel VAR vigente.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Javier Tomás Recobiche". Below the signature, the text "JAVIER TOMÁS RECOBICHE" and "SAP Argentina S.A." are printed in a small font, followed by a horizontal line.

Javier Tomás Recobiche
Apoderado
SAP Argentina S.A.

41. SAP Partner Edge Channel VAR – TIVIT Colombia

Value Added Reseller (VAR ou Canal)



SAP Colombia S.A.S.

Camino 9na No. 115-06
Edificio Tierra Firme, Piso 24
Bogotá, D.C. – Colombia
Tel: (571) 600 30 00
Fax: (571) 600 30 01
www.sap.com/colombia
NIT: 900.320.612-6

Bogotá, 9 de Diciembre de 2014

Asunto: Synapsis Colombia., Certificación Partner de Servicios

Por medio de la presente, certifico que la empresa Synapsis Colombia SAS, es partner de negocios de SAP en la categoría de Value Added Reseller ("VAR" ó "Canal") y como tal, puede comercializar, distribuir y sublicenciar el software SAP all-in-One, en la República de Colombia, lo que Synapsis Colombia SAS a la fecha de firma del presente, está autorizado conforme al acuerdo SAP PartnerEdge Channel VAR vigente entre Synapsis Colombia SAS y SAP Colombia S.A.S. para otorgar el derecho de uso sobre las licencias y productos de propiedad SAP y a prestar servicios de consultoría como partner de servicios.

De acuerdo a ese mismo contrato Synapsis Colombia SAS tiene la responsabilidad de brindar a los clientes, soporte de primer y segundo nivel en el sistema mySAP ERP o de cualquier producto SAP, para lo cual debe contar con consultores certificados.

En Constancia de lo anterior, se firma en Diciembre, a los nueve días del año dos mil catorce (2014)


Clara Montenegro Bernal
Gerente de Contas
SAP Colombia & Ecuador

42. SAP Partner de Servicios – TIVIT Argentina



10 de Diciembre de 2014

A quien corresponda.

Por la presente informamos que la empresa Synapsis Argentina S.R.L., a la fecha se encuentra autorizada para ofrecer servicios relacionados con las soluciones SAP, en el territorio de la República Argentina conforme el convenio para SAP Partner de Servicios vigente entre SAP Argentina S.A. y Synapsis Argentina S.R.L..

Atentamente.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. Recobiche'. Below the signature is a circular stamp containing the text 'JAVIER TOMÁS RECOBICHE', 'SAP Argentina S.A.', and 'Apoderado'.

Javier Tomás Recobiche
Apoderado
SAP Argentina S.A.

43. Certificación PCI DSS



El PCI es un foro abierto global para el continuo desarrollo, mejora, almacenamiento, difusión e implementación de estándares de seguridad para la protección de datos de cuentas. La misión del PCI en TIVIT es mejorar la seguridad de datos de cuentas de pago, promoviendo la educación y la concientización sobre los Estándares de Seguridad PCI.

Esta certificación es exigida por las marcas de tarjetas, para garantizar que el entorno certificado cumpla con los estrictos estándares de la norma. Con la certificación obtenida, fuimos incluidos en la selecta lista de Visa Internacional de proveedores de servicios certificados.

La norma PCI-DSS es publicada por el PCI Security Standards Council (Consejo de Estándares de Seguridad de la Industria de Tarjetas de Pago), con la contribución de cientos de empresas de diversos países, incluyendo la propia TIVIT, que ya es miembro del Consejo desde 2009.



São Paulo, 09 de Abril de 2025.

TIVIT TERCEIRIZACAO DE PROCESSOS, SERVICOS E
TECNOLOGIA S.A.
Prezado(a) Rubens da Silva Bezerra,

Declaramos para os devidos fins que a TIVIT
TERCEIRIZACAO DE PROCESSOS, SERVICOS E
TECNOLOGIA S.A., inscrita sob o número de CNPJ
07.073.027/0009-00, encontra-se em processo de
Adequação para Conformidade ao ROC e emissão do
Atestado de Conformidade, com o PCI DSS, versão
4.0.1, pela AuditSafe, uma empresa designada como
Qualified Security Assessor Company (QSAC) pelo PCI
SSC.

A avaliação está prevista para ser concluída até 09 de
Julho de 2025.

Atenciosamente.

São Paulo, April 09th, 2025.

TIVIT TERCEIRIZACAO DE PROCESSOS, SERVICOS E
TECNOLOGIA S.A.

Dear Rubens da Silva Bezerra,

We hereby declare, to all effects and purposes, that the
TIVIT TERCEIRIZACAO DE PROCESSOS, SERVICOS E
TECNOLOGIA S.A., enrolled with the National Register
of Legal Entities - CNPJ/MF No. 07.073.027/0009-00, is
in the process of **Adapting to ROC Compliance** and
issuing **Attestation of Compliance** with PCI DSS,
version 4.0.1, by AuditSafe, a company designated as
Qualified Security Assessor Company (QSAC) by PCI
SSC.

The evaluation is expected to be completed by July
09th, 2025.

44. Certificación TIER III | TIVIT Chile

La Certificación TIER se utiliza para medir el nivel de la infraestructura de un local destinado al funcionamiento de un centro de procesamiento de datos (CPD). Uptime Institute Professional Services es el único proveedor de consulta y Certificaciones para el Sistema de Clasificación TIER (fuente <https://pt.wikipedia.org/>).

Sigue el actual certificado TIVIT para Chile:



31 January 2022

Rodrigo González Riedemann
Gerente General
Comunicaciones Netglobalis S.A.
Avenida del Valle 928, Oficina 101
Santiago, 8581122
Chile

Re: Tier III Certification of Constructed Facility for the Comunicaciones Netglobalis S.A. –
Magnus II, Phase 1A in Santiago, Chile

Dear Rodrigo González Riedemann,

Uptime Institute Professional Services is pleased to announce the Tier Certification of Constructed Facility for the Comunicaciones Netglobalis S.A. – Magnus II, Phase 1A as fulfilling Tier III Concurrently Maintainable criteria. The Tier Certification is based on the design, facility demonstrations observed 2–7 September 2021, and the on-site verification of the constructed facility that was completed 19 January 2022.

This Certification recognizes the Comunicaciones Netglobalis S.A. – Magnus II, Phase 1A as supporting any planned work on the site infrastructure without disrupting computer room power and cooling capacity. This Tier III Certification is based on a total IT load of 300 kilowatts (kW). This includes 150 kW of IT load divided across Sala-01, Com-01, and TEC-01 and 150 kW of IT load divided across Sala-02, Com-02, and the network operations center (NOC).

Tier III Concurrently Maintainable criteria are founded on the capability to complete planned facility maintenance or modifications on a scheduled basis; equipment failures or distribution path faults may lead to unplanned outages. Certain operations-related errors (such as procedural errors during reconfiguration of redundant systems, components, or site infrastructure equipment) may still impact the critical load.

This Tier Certification is valid until the facility is modified, including any changes to the capacity components or distribution paths depicted in the design identified above, and submitted for review. This Certification is subject to the limitations set forth in Schedule I hereto and incorporated herein.

This Tier III Certification of Constructed Facility represents the culmination of Comunicaciones Netglobalis S.A.'s investment and commitment to site uptime availability.

Congratulations on this significant achievement.

Sincerely,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Christopher Brown".

Christopher Brown
Chief Technical Officer

45. ABES – Afiliación a la Asociación Brasileña de Empresas de Software



A ABES, Asociación Brasileña de Empresas de Software, es la entidad más representativa del sector con cerca de 1600 empresas asociadas o afiliadas, distribuidas en 23 estados brasileños, más el Distrito Federal.

Las empresas asociadas a ABES representan el 85% de la facturación del segmento de desarrollo y comercialización de software en Brasil y el 33% de la facturación total del sector de TI, equivalente en 2014 a US\$ 60 mil millones de ventas de software, servicios de TI y hardware.

Desde su fundación, el 9 de septiembre de 1986, la entidad ejerce la misión de representación sectorial en las áreas legislativa y tributaria, en la proposición y orientación de políticas enfocadas al fortalecimiento de la cadena de valor de la Industria Brasileña de Software y Servicios - IBSS, en la defensa de la propiedad intelectual y combate a la piratería de softwares nacionales o internacionales y en el apoyo a las iniciativas de fomento a la investigación, desarrollo, innovación y al desarrollo del software nacional.

<http://www.abessoftware.com.br/associados/socios/tivit>

← → ↻ abes.com.br/associados/ ☆

PT

ABES associação brasileira das empresas de software

abes ▾ associados ▾ dados do setor ▾ serviços ▾ benefícios ▾ notícias ▾ eventos ▾ **associe-se!**

associados

ENCONTRAR EMPRESA POR: **SOLUÇÕES** ▾ **SERVIÇOS** ▾ **MERCADO** ▾

<< VOLTAR PARA LISTA DE EMPRESAS

TIVIT

Soluções: Automação de processos, Banco de dados, BI, CRM, ERP, Gerenciamento de redes e ambientes, Mensageria, Mobilidade - Aplicativos mobile, Portais corporativos, Produção e Gestão de Conteúdo, inclusive Educativo, Segurança, Web Aplicativos, Workflow / BPM

Comercializações: Representação

Ambientes: Mainframe, PC, Mobile

Mercados: Agroindústria, Comércio, Construção Civil, Energia, Finanças, Governo, Manufatura, Mineração, Serviços, Saúde, Telecomunicação, Transporte

← → ↻ abes.com.br/associados/ ☆

PT

ABES associação brasileira das empresas de software

abes ▾ **associados** ▾ dados do setor ▾ serviços ▾ benefícios ▾ notícias ▾ eventos ▾ **associe-se!**

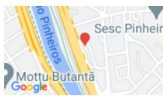
Gestão de Serviços de TI

Principais funções:
Cobrança ativa e receptiva
Cobrança de fases recentes
Prevenção a fraudes
Modelo fixo, variável e fixo + variável
Scripts eficazes e diferenciados
Ferramentas de automação
PF e PJ

Gestão Integrada de Documentos

Principais funções:
Inventário permanente dos documentos obrigatórios do funcionário e da empresa
Prontuários digitais
Comprovação da entrega das mercadorias
Controle da pagamento dos fretes
Guarda física de documentos

Endereço:
Av. Nações Unidas, 9501- 9º andar
SÃO PAULO SP 05423-110


Mottu Butantã
Google
Ampliar Mapa

Site:
<http://www.tivit.com.br/>

46. Compromiso TIVIT

Las certificaciones y el mantenimiento de los estándares internacionales que hemos alcanzado refuerzan nuestro compromiso continuo con la excelencia, asegurando que cumplimos con los requisitos de los clientes, del mercado y mantenemos altos estándares de calidad en nuestros productos/servicios. Ellas validan que nuestra organización cumple rigurosamente con los estándares internacionales de calidad, eficiencia y gestión.

Estamos dedicados a garantizar la satisfacción de los clientes y a preservar la confianza que hemos ganado para asegurar la consistencia en la calidad, eficiencia operacional, solidificando nuestra posición como referencia en el sector.

Excelencia Operacional