



## **Excelência Operacional**

**Modelo de  
Governança e  
Certificações  
TIVIT**

<b>TIVIT</b>	<b>Manual de Procedimentos</b>	<b>Código</b>	<b>Revisão</b>
		QP-MPR-000-005	67
	<b>Modelo de Governança e Certificações</b> <b>TIVIT</b>	<b>Classificação da Informação</b>	<b>Página</b>
		Público	2 de 74

**Confidencialidade**

As informações contidas neste documento são confidenciais e de propriedade da TIVIT Terceirização de Processos, Serviços e Tecnologia S.A. e não podem ser usadas ou reveladas exceto quando expressamente autorizado por escrito por TIVIT Terceirização de Processos, Serviços e Tecnologia S.A.

**Copyright**

Copyright © 1993-2023 TIVIT Terceirização de Processos, Serviços e Tecnologia S.A. Este documento é inédito e a advertência precedente é fixada para proteger TIVIT Terceirização de Processos, Serviços e Tecnologia S.A. no caso de publicação não autorizada. Todos os direitos reservados. Nenhuma parte deste documento pode ser reproduzida em qualquer forma, inclusive fotocópia ou transmissão eletrônica para qualquer computador, sem autorização prévia por escrito de TIVIT Terceirização de Processos, Serviços e Tecnologia S.A.

**Trademarks**

Outros nomes de produtos mencionados neste documento podem ser marcas ou marcas registradas de suas respectivas empresas e são aqui reconhecidas.

# Índice

1.	MOGIT – Sistema Integrado de Gestão TIVIT .....	6
2.	PMI – Project Management Institute.....	7
3.	ISO 9001:2015 – Sistema Integrado de Gestão da Qualidade – TIVIT Brasil .....	9
4.	ISO 9001:2015 – Sistema Integrado de Gestão da Qualidade – TIVIT Chile .....	12
5.	ISO 9001:2015 – Sistema Integrado de Gestão da Qualidade – TIVIT Colômbia.....	13
6.	ISO 9001:2015 – Sistema Integrado de Gestão da Qualidade – TIVIT Peru .....	14
7.	ISO 9001:2015 – Sistema Integrado de Gestão da Qualidade – TIVIT Argentina .....	15
8.	ISO/IEC 20000-1:2018 – Gestão de Serviços e ITIL – TIVIT Brasil .....	16
9.	ISO/IEC 20000-1:2018 – Gestão de Serviços e ITIL – TIVIT Chile .....	19
10.	ISO/IEC 20000-1:2018 – Gestão de Serviços e ITIL – TIVIT Colômbia.....	20
11.	ISO/IEC 22301:2012 – Sistema de Gestão de Continuidade de Negócios - TIVIT Brasil	
	21	
12.	ISO/IEC 27001:2013 – Sistema de Gestão da Segurança da Informação – TIVIT Brasil	
	22	
13.	ISO/IEC 27001:2013 – Sistema de Gestão da Segurança da Informação – TIVIT Chile	
	24	
14.	ISO/IEC 27001:2013 – Sistema de Gestão da Segurança da Informação – TIVIT	
Colômbia.....	25	
15.	ISO/IEC 27001:2013 – Sistema de Gestão da Segurança da Informação – TIVIT Peru	26
16.	ISO 45001:2018 - Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional – TIVIT	
Brasil.....	27	
17.	ISO 45001:2018 - Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional – TIVIT Peru	
	29	
18.	ISO 45001:2018 - Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional – TIVIT	
Colômbia.....	30	
19.	ISO 45001:2018 - Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional – TIVIT	
Chile .....	31	
20.	ISO 14001:2015 - Sistema de Gestão Ambiental – TIVIT Brasil e Peru.....	32
21.	ISAE3402 – International Standard on Assurance Engagements – TIVIT Brasil, Chile e	
Colômbia.....	34	
22.	HDI Support Center Certification – TIVIT Brasil e TIVIT Colômbia .....	37

23. SAP Certified Provider of Hosting Operations – TIVIT Brasil .....	39
24. SAP Certified Provider of Hosting Operations – TIVIT Chile .....	40
25. SAP Certified Provider of Hosting Operations – TIVIT Colômbia.....	41
26. SAP Certified Provider of Cloud and Infrastructure Operations – TIVIT Brasil.....	42
27. SAP Certified Provider of Cloud and Infrastructure Operations – TIVIT Chile .....	43
28. SAP Certified Provider of Cloud and Infrastructure Operations – TIVIT Colômbia....	44
29. SAP Certified Provider of Cloud and Infrastructure Operations – TIVIT Peru.....	45
30. SAP Certified Provider of SAP HANA Operations – TIVIT - Brasil.....	46
31. SAP Certified Provider of SAP HANA Operations – TIVIT - Chile .....	47
32. SAP Certified Provider of SAP HANA Operations – TIVIT- Colômbia .....	48
33. SAP-certified provider of SAP Business Suite solutions operations.....	49
34. SAP Partner Edge Channel VAR – TIVIT Argentina .....	50
35. SAP Partner Edge Channel VAR – TIVIT Colombia.....	51
36. SAP Partner Center of Expertise – TIVIT Brasil .....	52
37. SAP Partner de Servicios – TIVIT Argentina .....	53
38. Certificação PCI DSS .....	54
39. CMMI – TIVIT Brasil.....	55
40. Certificação TIER III   TIVIT Chile.....	56
41. ABES – Filiação à Associação Brasileira das Empresas de Software .....	57
42. Infra-estrutura dos Data Centers – TIVIT Brasil .....	58
43. Reconhecimentos TIVIT .....	60
Destaques do ano de 2021 .....	61
Destaques do ano de 2020 .....	62
Destaques do ano de 2019 .....	63
Destaques do ano de 2018 .....	65
Destaques do ano de 2016 .....	67
Destaques do ano de 2015 .....	68
Destaques do ano de 2014 .....	68
Destaques do ano de 2013 .....	69
Destaques do ano de 2012 .....	70
Destaques anteriores.....	70

## 1. MOGIT – Sistema Integrado de Gestão TIVIT



A TIVIT possui uma metodologia de Gestão da Qualidade denominada “MOGIT” (Metodologia Otimizada de Gestão Integrada TIVIT), que incorpora um conjunto de melhores práticas e estudos para aperfeiçoamento de processos em todas as áreas e disciplinas da Organização.

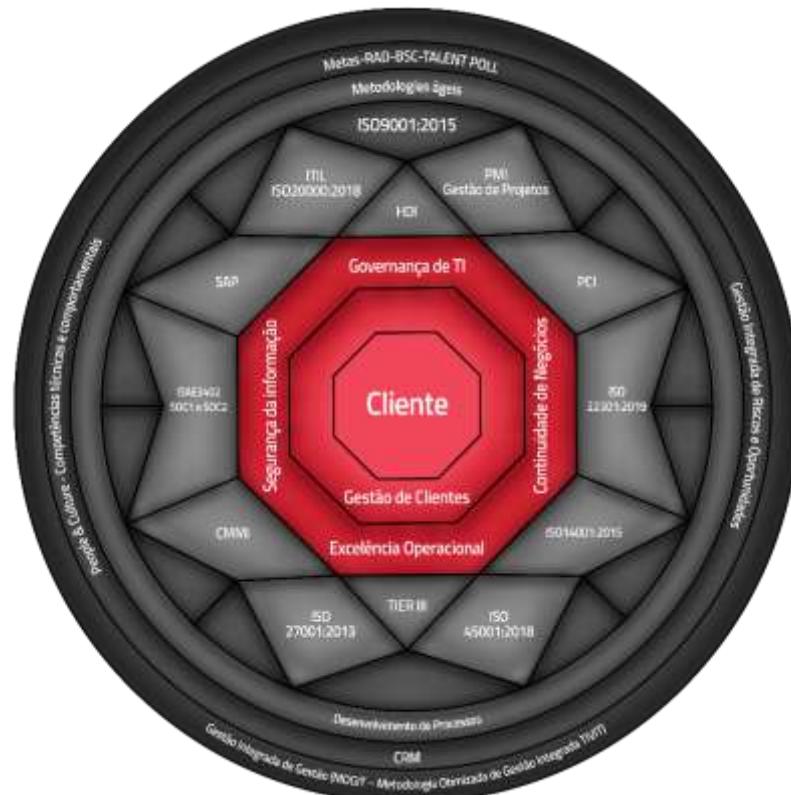
A aplicação dos processos de Governança previstos no MOGIT garante:

- Alinhamento de TI com os objetivos e estratégias da organização;
- A possibilidade de a empresa explorar oportunidades, inovar e maximizar benefícios;
- Utilização responsável dos recursos de TI;
- Gerenciamento apropriado de riscos relacionados a TI;
- Uma gestão focada no Cliente com benefícios ao seu negócio.

Por meio de um modelo de gestão integrada, a TIVIT assegura ao Cliente a entrega dos níveis de serviços contratados com total aderência aos padrões de qualidade, maturidade e confiabilidade de processos.

Para criar condições de uso das melhores ferramentas e práticas na empresa, para alcance dos resultados almejados e a Gestão da Rotina Operacional foi desenvolvido o Sistema de Gestão da TIVIT, denominado MOGIT – Metodologia Otimizada de Gestão Integrada TIVIT.

O MOGIT reúne metodologias e práticas consolidadas, de modo a garantir foco na gestão de Clientes e alinhamento de TI vs. Negócios, numa demonstração do *business value* de TI. Outro ponto importante é sua abrangência em duas perspectivas é a garantia de transparência para a TIVIT e para a organização do Cliente.



O modelo de prestação de serviços da TIVIT é alinhado às normas e exigências dos mercados brasileiro e internacional.

O modelo de gestão em camadas permite visualizar a estratégia de suporte ao cliente que está no centro e no topo do modelo. Para atender as necessidades do cliente existem os processos relacionados à satisfação do cliente, bem como o mapeamento do contexto TIVIT e expectativas e necessidades das partes interessadas. Em seguida está a governança interna, que trata a qualidade e compliance através de controles internos, segurança da informação, governança efetiva através de controles ITIL e mapeamento da continuidade dos negócios, são práticas que sustentam as soluções de segurança e suporte ao negócio, para melhores entregas aos clientes.

Os pilares de negócios são sustentados através da aplicação de requisitos das normas ISO20000, ISO27001, ISO22301, ISO45001, SAP, CMMI, HDI, ISAE3402, PCI e metodologia PMI para internalização de soluções.

A ISO 9001 integra todas essas soluções e permite as especificações de cada uma das práticas através de padrões para documentação e institucionalização corporativa, são registradas, acompanhadas periodicamente.

Aplicamos na TIVIT metodologias Ágeis, como por exemplo o *Design Sprint*, para constante revisão dos processos, atualização de requisitos, buscando agilidade sem perder o conhecimento e agregando valor nas operações e, por consequência, melhores entregas aos clientes.

A base estratégica desse modelo está na tratativa das competências técnicas e comportamentais das pessoas, prezando pela conduta e ética. Os processos são monitorados constantemente através de indicadores, desdobrados do mapa estratégico da TIVIT, publicados pelas áreas internas através da ferramenta MOGIT-OnLine (RAD – Reunião de Análise de Dados mensais) e através da metas pessoais, também desdobradas e monitoradas nas ferramentas BSC e Talent Pool e o acompanhamento através da gestão de clientes pelo CRM TIVIT. Ainda na base primordial, a TIVIT mantém controles para a Gestão de Riscos e Oportunidades, que também permite a revisão de processos e controles, bem como a mitigação de riscos para uma monitoração mais efetiva, evitando cenários indesejados e identificando e implementando novas oportunidades ao negócio.

Conforme identificado na figura acima, entre as práticas utilizadas podemos destacar as seguintes:

## 2. PMI – Project Management Institute



O PMI, do inglês, Project Management Institute, tem como objetivo promover e ampliar o conhecimento existente sobre gerenciamento de projetos assim como melhorar o desempenho dos profissionais e organizações da área.

De acordo com o "A Guide to the Project Management Body of Knowledge", o gerenciamento de Projetos é a aplicação de conhecimentos, habilidades, ferramentas e técnicas nas atividades do projeto a fim de atender os requisitos do projeto. Ele pode ser melhor explicado através dos processos que o compõem, que podem ser reunidos em cinco grupos de processos - Iniciação, Planejamento, Execução, Controle e Encerramento - e em nove áreas de Conhecimento - Gerenciamento da Integração do Projeto, Gerenciamento do Escopo do Projeto, Gerenciamento do Tempo do Projeto, Gerenciamento dos Custos do Projeto, Gerenciamento da Qualidade do Projeto, Gerenciamento dos Recursos Humanos do Projetos, Gerenciamento da Comunicação do Projeto, Gerenciamento dos Riscos do Projeto e Gerenciamento dos Fornecimentos de Bens e Serviços do Projeto.

A equipe do projeto gerencia os trabalhos envolvidos nele, que geralmente envolvem:

- Balanceamento de demandas conflitantes do escopo, tempo, custo, risco e qualidade do projeto;
- Satisfação de diferentes interessados (*stakeholders*) com diferentes necessidades e expectativas;
- Alcance dos requisitos estabelecidos.

### Principais benefícios:

- Estabelecer medidas do sucesso;
- Manter o foco no Cliente;
- Quantificar o valor agregado correspondente aos custos;

- Aperfeiçoar o uso dos recursos da organização;
- Incorporar princípios de qualidade;
- Colocar planos estratégicos em marcha;
- Assegurar a atualização da empresa às demandas do mercado.

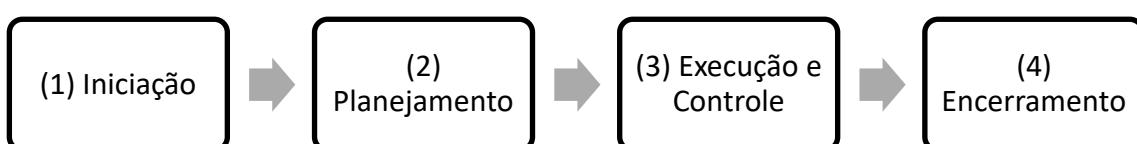
A TIVIT efetua a Gerência de Projetos com a utilização de procedimentos e formulários padronizados, com o objetivo de sistematizar o trabalho e de antecipar possíveis problemas, planejando as ações preventivas e corretivas com base nas melhores práticas recomendadas no PMBOK®.

Atualmente a TIVIT possui 6 profissionais PMP certificados, em sua área de Project Management Office.

A metodologia e as ferramentas de gestão de projetos utilizadas permeiam todos os processos da empresa como propostas, projetos de implantação de Clientes, projetos de desenvolvimento de produtos e serviços, bem como projetos internos.

A boa estruturação de uma iniciativa, desde sua concepção até a finalização, visa a maximização dos retornos por meio de alinhamento estratégico, preparação adequada das áreas para desenvolvimento do projeto e garantia de desenvolvimento conforme as condições que foram aprovadas.

O objetivo central do processo de Gerenciamento de Projetos é planejar, executar, garantir e monitorar o plano que foi aprovado. Com base neste objetivo, o processo do modelo de gestão possui as seguintes fases:



Cada fase possui artefatos específicos que formalizam as etapas e garantem que o gerente de projetos cumpriu os requisitos de gestão antes de passar para a fase seguinte e envolvem as 9 áreas de conhecimentos do Guia PMBOK®.

Para garantir a qualidade da entrega, foram definidas quatro dimensões fundamentais a serem gerenciadas: escopo, prazo, custos e riscos.

### 3. ISO 9001:2015 – Sistema Integrado de Gestão da Qualidade – TIVIT Brasil



A expressão ISO 9000 designa um grupo de normas técnicas que estabelecem um modelo de gestão da qualidade para organizações em geral, qualquer que seja o seu tipo ou dimensão.

A sigla "ISO" refere-se à International Organization for Standardization, organização não-governamental fundada em 1947, em Genebra, e hoje presente em cerca de 157 países. A sua função é a de promover a normatização de produtos e serviços, para que a qualidade deles seja permanentemente melhorada.

A família de normas ISO 9000 estabelece requisitos que auxiliam a melhoria dos processos internos, a maior capacitação dos colaboradores, o monitoramento do ambiente de trabalho, a verificação da satisfação dos clientes, colaboradores e fornecedores, num processo contínuo de melhoria do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade. Aplicam-se a campos tão distintos quanto materiais, produtos, processos e serviços.

A adoção das normas ISO é vantajosa para as organizações uma vez que lhes confere maior organização, produtividade e credibilidade - elementos facilmente identificáveis pelos clientes, aumentando a sua competitividade nos mercados nacional e internacional.

Os processos organizacionais são verificados através de auditorias externas independentes.

A TIVIT aplica os sete princípios de gestão da qualidade:

- Foco nos Clientes;
- Liderança;
- Engajamento das Pessoas;
- Abordagem por Processos;
- Melhorias;
- Tomada de decisões baseada em evidências;
- Gestão de relacionamento.

#### Principais benefícios:

- Quantificação dos produtos e das melhorias, consequentemente, maior capacidade de análise para a tomada de decisões gerenciais mais objetivas e efetivas;
- Maior habilidade para revisar, desafiar e mudar opiniões e decisões;
- Maior capacidade de identificar oportunidades de melhorias, dirigidas e priorizadas;
- Respostas mais flexíveis e rápidas às oportunidades oferecidas pelo mercado, bem como às oportunidades internas advindas de um monitoramento estruturado de produtos e processos;
- Melhoria da comunicação interna entre os diferentes níveis da empresa;
- As atividades são avaliadas, ajustadas e implementadas de modo único;
- As pessoas entendem os objetivos e metas, bem como seu papel dentro da organização e, consequentemente, tem maior motivação para alcançá-los;
- Custos mais baixos e ciclos de tempo mais curtos para a execução das atividades, por meio do uso efetivo dos recursos;
- Maior integração e adaptação dos processos que melhor contribuem para a obtenção dos resultados desejados.

A TIVIT utiliza as normas da família 9000 que fornecem um conjunto de diretrizes para implantação de Sistemas de Gestão da Qualidade.

A TIVIT possui a certificação “ABNT NBR ISO/IEC 9001:2015 - Sistema Integrado de Gestão - International Organization for Standardization” compreendendo: um conjunto de serviços de TI atestado pela empresa independente DQS (Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen), acreditada pela DAKKS (Deutsche Akkreditierungsstelle) e IQNET – The International Certification Network. Também realiza auditorias internas periódicas e auditorias independentes que atestam a implementação e eficácia do sistema de Gestão estabelecido.

Todas as recomendações e desvios encontrados nas auditorias são registradas e planos de ação corretivos ou preventivos são abertos, com as devidas tratativas formalizadas garantido a eficácia das ações implementadas.

Seguem os atuais certificados TIVIT, para Brasil e unidades LATAM:



# CERTIFICADO



Certifica que a empresa

**TIVIT**

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

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, apoiados por processos de gestão de clientes, compreendendo: Infraestructure Management; Hosting e Infraestrutura de Data Center; Armazenamento e Proteção de Dados; Operação, Produção, Monitoração, Suporte Técnico, Gerenciamento e Administração de Ambientes Open e Mainframe; Conectividade, Gerenciamento de Redes, Telefonia e Telecomunicações; 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, Cloud Solutions; Gestão de Nuvens Públicas, Privadas e híbridas, revenda de serviços de nuvem, migração, operação e gerenciamento de dados e aplicações em nuvem, Digital Business; Desenho de Soluções Inovadoras, Desenvolvimento Ágil de aplicações, desenvolvimento e Manutenção de Sistemas de Informação e Aplicativos para Dispositivos Móveis e/ou com uso de tecnologias emergentes; soluções para processos de negócio, soluções de Analytics e Inteligência Artificial, Gestão de Segurança da Informação e Compliance, Enterprise Content Management e Digital Workplace com Service Desk Técnico e Funcional, Field Services, Assistência Técnica e Gestão de Dispositivos, Digital Payments: gestão, operação e monitoração de infraestrutura e aplicações transacionais e de meios de pagamento; Gestão de Infraestrutura de Serviços Transacionais. Conforme documentado em QPDOC- 000-003 - Responsabilidade e Autoridade Área x Escopo x Itens das Normas.

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

Data da revisão 26-09-2022

Válido a partir de 07-08-2021

Válido até 06-08-2024

Data da certificação 26-09-2022



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 Ribeiro, 1001 - 3º andar,  
04731-100 São Paulo - SP, Brazil  
The validity of this certificate can only be verified by the QR-code.

1 / 3

DQS IS A MEMBER OF



## 4. ISO 9001:2015 – Sistema Integrado de Gestão da Qualidade – TIVIT Chile


# CERTIFICADO

Certifica que a empresa

**TIVIT CHILE TERCERIZACIÓN DE PROCESOS,  
SERVICIOS, Y TECNOLOGÍA SpA**

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

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

**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.

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	60300269 QM15	
Válido a partir de	11-02-2021	
Válido até	10-02-2024	
Data da certificação	11-02-2021	

**DQS GmbH**



Markus Bleher  
Diretor Executivo

 DAkkS  
Deutsche  
Akreditierungsstelle  
D-IM-16074-01-00

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

1 / 2

## 5. ISO 9001:2015 – Sistema Integrado de Gestão da Qualidade – TIVIT Colômbia



**6. ISO 9001:2015 – Sistema Integrado de Gestão da Qualidade – TIVIT Peru**


# CERTIFICADO



Por el presente se certifica que

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

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

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 e Infraestructura de Data Center; Almacenamiento y Protección de Datos; Operación, Producción, Monitoreo, Soporte Técnico, Gerenciamiento y Administración de Ambientes Open; Conectividad y Gerenciamiento de Redes; Gestión de Seguridad de Información y Compliance; Desarrollo, Mantenimiento y Soporte de Proyectos de Telecomunicaciones y Sistemas de Telecontrol; Fábrica de Programas y Pruebas; Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información y Aplicaciones; Soporte Funcional de Sistemas 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 e Híbridas, 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, Mantenimiento y Soporte de Sistemas de Información y Aplicativos; Soluciones para Intercambios 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	60300268 QM15
Válido desde	09-02-2021
Válido hasta	08-02-2024
Fecha de la certificación	09-02-2021

**DQS GmbH**



Markus Bieher  
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.


1 / 2

**7. ISO 9001:2015 – Sistema Integrado de Gestão da Qualidade – TIVIT Argentina**



# CERTIFICADO



Certifica que a empresa  
**TIVIT ARGENTINA S.R.L.**

Avenida 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 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.

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	
Válido a partir de	11-04-2022	
Válido até	10-04-2025	
Data da certificação	11-04-2022	

**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

1 / 2

## 8. ISO/IEC 20000-1:2018 – Gestão de Serviços e ITIL – TIVIT Brasil



ITIL, do inglês, Information Technology Infrastructure Library é uma biblioteca de boas práticas nos serviços de Tecnologia da Informação (TI), desenvolvida no final dos anos 80 pela CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency) e atualmente sob custódia da OGC (Office for Government Commerce) da Inglaterra.

O ITIL busca promover a gestão com foco no cliente e na qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação (TI). Endereça estruturas de processos para a gestão de uma organização de TI apresentando um conjunto abrangente de processos e procedimentos gerenciais, organizados em disciplinas, com os quais uma organização pode fazer sua gestão tática e operacional em vista de alcançar o alinhamento estratégico com os negócios.

O ITIL traz algumas mudanças de paradigma, tais como: faz com que o negócio foque no valor e não no custo; faz pensar em toda a cadeia que envolve a prestação de serviços (end-to-end service) e não uma visão fragmentada, e internamente transfere o olhar para processos e pessoas e não apenas na tecnologia.

Os principais processos são das áreas de Service Support e Service Delivery, que tratam especificamente do gerenciamento dos serviços de TI, observando o alinhamento com as perspectivas de negócio e adotando a infraestrutura adequada para tal.

### **Service Support**

- *Incident Management (Gerenciamento de Incidentes)* – reduz o tempo de indisponibilidade (downtime) dos serviços;
- *Problem Management (Gerenciamento de Problemas)* – minimiza o impacto no negócio dos incidentes e problemas causados pelos erros na infraestrutura de TI e previne incidentes recorrentes desses mesmos erros;
- *Configuration Management (Gerenciamento de Configuração)* – identifica e controla os ativos de TI e itens de configuração (ICs) existentes na organização, estabelecendo o relacionamento deles aos serviços prestados;
- *Change Management (Gerenciamento de Mudanças)* – minimiza o impacto da mudança requerida para resolução do incidente ou problema, mantendo a qualidade dos serviços, bem como melhora a operacionalização da infraestrutura;
- *Release Management (Gerenciamento de Liberações)* – previne a indisponibilidade do serviço, garantindo que as instalações de versões de hardware e software estejam seguras, autorizadas e devidamente testadas.

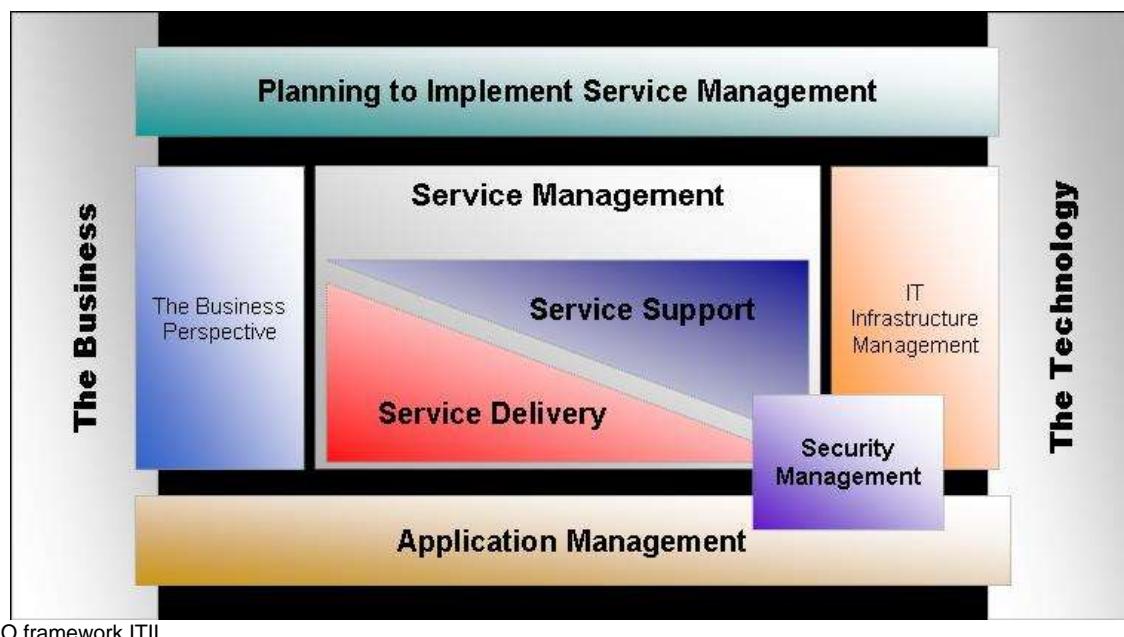
### **Service Delivery**

- *Service Level Management/SLM (Gerenciamento de Nível de Serviço)* – garante o acordo de nível de serviço (SLAs) previamente estabelecido entre o fornecedor e o Cliente;
- *Financial Management for IT Service (Gerenciamento Financeiro para TI)* – demonstra ao Cliente o custo real dos serviços prestados e os gerencia de forma profissional;
- *Availability Management (Gerenciamento de Disponibilidade)* – garante a disponibilidade e confiabilidade dos recursos de TI, a fim de assegurar a satisfação do cliente e a reputação do negócio;
- *Capacity Management (Gerenciamento de Capacidade)* – assegura que a capacidade da infraestrutura de TI está adequada às demandas do negócio conforme a necessidade e no tempo esperado, observando sempre o gerenciamento do custo envolvido;
- *IT Service Continuity Management/ITSCM (Gerenciamento de Continuidade de Serviços)* – atende todo o processo de gerenciamento da continuidade do negócio, assegurando que os recursos técnicos e sistemas de TI sejam recuperados quando requeridos, no tempo desejado.

## Principais benefícios:

- Melhoria dos acordos de níveis de serviços (SLAs);
- Redução na manutenção do tempo e custos;
- Melhorias na primeira linha de resposta aos usuários, seguida por melhor comunicação interna;
- Auxilia a entrar em conformidade com as requisições de compliance, incluindo o ISO/IEC 20000, CobiT e a lei norte-americana Sarbanes-Oxley.

Os processos de entrega e suporte da TIVIT utilizam como base o conjunto de melhores práticas do ITIL, onde os principais processos de Gestão são identificados e alinhados com os requisitos de negócio.



O framework ITIL.

A TIVIT é certificada na “ABNT NBR ISO/IEC 20000-1:2018 – Tecnologia da Informação – Gestão de Serviços” pela empresa alemã DQS (Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen) do Brasil, acreditada pela DAKKS (Deutsche Akkreditierungsstelle) e IQNET – The International Certification Network, com objetivo de assegurar a aderência aos requisitos de gerenciamento de serviços de TI.

Os Processos de entrega e suporte da TIVIT utilizam como base o conjunto de melhores práticas do ITIL, garantindo alinhamento dos serviços de TI com os requisitos de negócio. A TIVIT possui diversos profissionais certificados. Seguem os atuais certificados TIVIT, para Brasil e 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 de Serviços**.

### Escopo:

Gerenciamento de Serviços de Infraestrutura de TI nos Data Centers TIVIT, para plataforma distribuída, plataforma mainframe e Serviços de Suporte. Conforme documentado em "QP-MPR-000-001 - Plano de Sistema de Gestão de Serviços TIVIT".

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
Data da revisão	26-09-2022
Válido a partir de	05-08-2021
Válido até	04-08-2024
Data da certificação	26-09-2022



**DQS GmbH**

Markus Bleher  
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.

1 / 2

## 9. ISO/IEC 20000-1:2018 – Gestão de Serviços e ITIL – TIVIT Chile

**CERTIFICADO**

Certifica que a empresa

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

**TIVIT** Av. Los Jardines, 927 - Huechuraba - Ciudad Empresarial  
8580000 Alicanto - Santiago  
Chile

com as unidades relacionadas no anexo

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

**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 / IEC 20000-1 : 2018**

Número do certificado 60300269 SMS18  
Válido a partir de 26-01-2022  
Válido até 25-01-2025  
Data da certificação 26-01-2022



**DQS GmbH**  
  
Markus Bleher  
Diretor Executivo

Accredited Body: DQS GmbH, August-Schenz-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

1 / 2

## 10. ISO/IEC 20000-1:2018 – Gestão de Serviços e ITIL – TIVIT Colômbia

**CERTIFICADO**

Certifica que a empresa

**TIVIT COLOMBIA TERCERIZACIÓN DE  
PROCESOS, SERVICIOS Y  
TECNOLOGIA S.A.S****TIVIT**Edificio Torres 85 - Calle 85 - Carrera 14, nº 85-68, pisos 5 y 7  
Bogotá  
Colombia  
com as unidades relacionadas no anexoimplementou e mantém um  
**Sistema de Gestão de Serviços.****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 / IEC 20000-1 : 2018**

Número do certificado 60300248 SMS18

Data da revisão 20-05-2022

Válido a partir de 16-12-2021

Válido até 15-12-2024

Data da certificação 20-05-2022

**DQS GmbH**Markus Bleher  
Diretor ExecutivoAccredited 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

**11. ISO/IEC 22301:2012 – Sistema de Gestão de Continuidade de Negócios - TIVIT Brasil**

A ISO 22301 especifica os requisitos para que um sistema de gestão proteja os negócios e reduza a probabilidade de incidentes inoportunos, garantindo a prontidão para respostas apropriadas, reduzindo danos e a recuperação de ambientes, caso aconteçam. Essa certificação garante um sistema de gerenciamento de continuidade de negócios planejado e efetivo, permitindo responder de modo eficaz e ágil a qualquer indisponibilidade.



## 12. ISO/IEC 27001:2013 – Sistema de Gestão da Segurança da Informação – TIVIT Brasil

“ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013 - Sistema de Gestão da Segurança da Informação” é um padrão para sistema de gerenciamento da segurança da informação (ISMS - Information Security Management System) pelo International Organization for Standardization e pelo International Electrotechnical Commission.

### Principais benefícios:

- Garante a segurança em todo o ciclo de negócio, desde o planejamento de novas funcionalidades nos sistemas, passando pelo cumprimento das leis e regulamentações;
- Taxas potenciais mais baixas em prêmios de seguros;
- Fornece segurança a todas as partes interessadas;
- Aplicação de controles tecnológicos e físicos, continuidade do negócio e recuperação de desastres;
- Sensibilização contínua de pessoas sobre os temas de segurança;
- Riscos de segurança permanentemente identificados e, como resultado disso, são aplicados os controlos mais adequados para cada situação de risco elevado.

Incorporando as melhores práticas na Gerência de Segurança da Informação, a TIVIT visa garantir os pilares da segurança da informação que são confidencialidade, integridade e disponibilidade.

A TIVIT é certificada “ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013 - Sistema de Gestão da Segurança da Informação” pela empresa DQS (Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen) do Brasil, acreditada pela DAKKS (Deutsche Akkreditierungsstelle) e IQNET (The International Certification Network), com objetivo de assegurar a aderência aos requisitos de segurança especificados.

Seguem os atuais certificados TIVIT, para Brasil e 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 Segurança da Informação**.

### Escopo:

Sistema de Gestão de Segurança da Informação da Infraestrutura de Gerenciamento Centralizado dos Datacenters com Serviços de Suporte e Infraestrutura de Gerenciamento Centralizado de Cloud Computing, de acordo com a última versão da Declaração de Aplicabilidade (SoA).

Declaração de Aplicabilidade: SEG-DOC-001-007 version 7 – 08-08-2022

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: 432397 ISMS13

Data da revisão: 26-09-2022

Válido a partir de: 19-09-2021

Válido até: 18-09-2024

Data da certificação: 26-09-2022



DQS GmbH

Marius 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.

1 / 2

## 13. ISO/IEC 27001:2013 – Sistema de Gestão da Segurança da Informação – TIVIT Chile



# CERTIFICADO



Certifica que a empresa

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

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

com as unidades relacionadas no anexo

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

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.

Declaração de Aplicabilidade: SoA PSD-DOC-000-002

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 60300269 ISMS13

Válido a partir de 24-05-2022

Válido até 23-05-2025

Data da certificação 24-05-2022





**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.

1 / 2

## 14. ISO/IEC 27001:2013 – Sistema de Gestão da Segurança da Informação – TIVIT Colômbia



# CERTIFICADO



Certifica que a empresa

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

**TIVIT** Edificio Torres 85 - Calle 85 - Carrera 14, n° 85-68, pisos 5 y 7  
Bogotá  
Colombia

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

**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, Monitorização, 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.

Declaração de Aplicabilidade: SGL-DOC-001-007 - SoA Colômbia

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	60300248 ISMS13
Data da revisão	20-05-2022
Válido a partir de	16-12-2021
Válido até	29-05-2024
Data da certificação	20-05-2022


**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.

1 / 3

## 15. ISO/IEC 27001:2013 – Sistema de Gestão da Segurança da Informação – TIVIT Peru

# CERTIFICADO



Certifica que a empresa

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

Av. Antonio Miró Quesada, 425 - piso 1B - 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 versão 3 data: 11-10-2021

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 25-11-2021  
Válido até 24-11-2024  
Data da certificação 25-11-2021


**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.

1 / 3

## 16. ISO 45001:2018 - Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional – TIVIT Brasil

A ISO 45001 é um padrão ISO para sistemas de gerenciamento de saúde e segurança ocupacional (SSO), publicado em março de 2018. O objetivo da ISO 45001 é a redução de lesões e doenças ocupacionais, incluindo a promoção e proteção da saúde física e mental. Esse padrão é baseado na OHSAS 18001, em convenções e diretrizes da Organização Internacional do Trabalho, incluindo OIT OSH 2001 e padrões nacionais. Inclui elementos adicionais à BS OHSAS 18001. A ISO 45001 segue a estrutura de alto nível de outras normas ISO, como ISO 9001: 2015 e ISO 14001: 2015, o que facilita a integração desses padrões.

Através dessa norma internacional, a TIVIT busca aperfeiçoar e otimizar os mecanismos de gestão e controle em tudo ao que se refere à proteção e saúde dos empregados, prezando pelo atendimento aos requisitos legais, bem como aos procedimentos internos de SEMST e às boas práticas de mercado.

Alguns benefícios com a implantação dessa norma:

- Melhorar o gerenciamento de riscos: com um gerenciamento mais efetivo e integrado aos conceitos e mecanismos de riscos da TIVIT;
- Melhora a qualidade de controles e prevenção, garantindo ao empregado uma condição segura de trabalho, onde o seu trabalho é realizado com mais qualidade e segurança ao que está executando;
- Mais prevenção e redução de acidentes, o Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional garante que empregado possa realizar suas atividades com o menor risco de acidentes;
- Redução de custos e prejuízos financeiros, esse ambiente de trabalho torna-se mais seguro, reduzindo acidentes e, por consequência, a diminuição de custos com afastamentos e possíveis ações judiciais;
- Melhoria na visibilidade da TIVIT através do Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional, que reduz acidentes e incidentes envolvendo nossa marca e a obtenção de maior credibilidade no mercado, bem como maior competitividade;
- Nos traz reconhecimento internacional, tendo vantagens competitivas nos mercados internos e externos por atender a um padrão globalizado de gerenciamento de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional.

A TIVIT é certificada “ABNT NBR ISO/IEC 45001:2018 - Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional” pela empresa BSI (The British Standards Institution), acreditada pela ANAB (The ANSI National Accreditation Board), com objetivo de assegurar a aderência aos requisitos especificados.

Segue o atual certificado TIVIT:



# 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  
Brasil

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 de Redes, 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  
Data da revisão 22-08-2022  
Válido a partir de 18-08-2021  
Válido até 17-08-2024  
Data da certificação 22-08-2022



### DQS GmbH

DQS IS A MEMBER OF



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.

1 / 2

## 17. ISO 45001:2018 - Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional – TIVIT Peru


# CERTIFICADO



Certifica que a empresa

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

**TIVIT** 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 Serviço 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	21-10-2021
Válido até	07-05-2024
Data da certificação	21-10-2021

**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

1 / 2

## 18. ISO 45001:2018 - Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional – TIVIT Colômbia


# CERTIFICADO

Certifica que a empresa

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

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

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.

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	60300248 OHS18	
Válido a partir de	19-10-2021	
Válido até	13-05-2024	
Data da certificação	19-10-2021	

**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

1 / 2

**19. ISO 45001:2018 - Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional – TIVIT Chile**

# CERTIFICADO



Certifica que a empresa

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

**TIVIT** Avenida Los Jardines, 927 - piso 1 y sótano - Huechuraba - Ciudad Empresarial  
8320000 Alicanto - 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 negócios, 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 28-10-2021  
Válido até 27-10-2024  
Data da certificação 28-10-2021


**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

1 / 2

## 20. ISO 14001:2015 - Sistema de Gestão Ambiental – TIVIT Brasil e Peru

A ABNT NBR ISO 14001 especifica os requisitos de um Sistema de Gestão Ambiental e permite a uma organização desenvolver uma estrutura para a proteção do meio ambiente e rápida resposta às mudanças das condições ambientais, levando em conta aspectos ambientais influenciados pela organização e outros passíveis de serem controlados por ela.

A norma fornece orientação sobre como considerar múltiplos aspectos relacionados à compra, armazenamento, distribuição, desenvolvimento de produtos e serviços, fabricação, etc., para que se reduza seu impacto no meio ambiente.

Principais benefícios:

- Redução de riscos de acidentes e de sanções legais;
- Aumento da qualidade dos produtos, serviços e processos;
- Economia ou redução do consumo de matérias-primas, água e energia;
- Captação de novos clientes;
- Melhora da imagem;
- Melhora dos processos;
- Aumento das possibilidades de permanência da empresa no mercado;

A TIVIT é certificada “ABNT NBR ISO/IEC 14001:2015 - Sistema de Gestão Ambiental” pela empresa DQS (Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen) do Brasil e acreditada pela DAKKS (Deutsche Akkreditierungsstelle), com objetivo de assegurar a aderência aos requisitos de segurança especificados.

Seguem o atual certificado TIVIT, para Brasil e 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  
Brasil

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: 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 negócios, 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  
Válido a partir de 2022-12-12  
Válido até 2025-12-11  
Data da certificação 2022-12-12



**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.

1 / 2

## 21. ISAE3402 – International Standard on Assurance Engagements – TIVIT Brasil, Chile e Colômbia



Com o objetivo de fornecer segurança aos clientes e aos auditores dos clientes da TIVIT sobre a existência e efetividade dos controles internos que impactam na prestação dos serviços, a TIVIT adequou seus controles internos às melhores práticas de mercado e revisa o relatório ISAE 3402 (International Standard on Assurance Engagements nº 3402) anualmente com a participação de uma auditoria independente.

Este relatório é o atual padrão internacional para organizações de serviços e substitui o antigo SAS70 (Statement on Auditing Standards nº 70) e é similar ao padrão americano Statement on Standards for Attestation Engagements nº 16 (SSAE 16).

A TIVIT disponibiliza o Relatório ISAE 3402 aos seus clientes como mais um serviço que tem como objetivo reduzir e minimizar o esforço e a duração das auditorias dos seus clientes, garantindo efetividade, padronização e controles internos adequados.

O Relatório ISAE 3402 geralmente é aplicável quando um auditor independente está executando uma auditoria sobre as demonstrações financeiras de um cliente da TIVIT, e este terceirizou com a TIVIT serviços como hospedagem, processamento, gerenciamento de aplicações e demais serviços de TI, que possam impactar suas demonstrações financeiras ou outros serviços de TI.

### Benefícios permanentes

Um relatório ISAE 3402, com parecer favorável, fornece aos clientes e auditores dos clientes da TIVIT:

- Segurança sobre a existência e efetividade dos controles internos que impactam a prestação dos serviços, com uma descrição detalhada destes controles e uma avaliação independente se os controles estão em operação, se são adequados e funcionam de forma eficiente (no caso do relatório tipo 2);
- Minimiza os riscos de omissão ou falha na efetividade de controles que possam impactar a certificação SOX (lei Sarbanes-Oxley) ou a governança do cliente;

Reduz e minimiza o esforço e duração das auditorias dos clientes que tenham necessidade de serem estendidas à TIVIT, sendo que o relatório facilitará substancialmente ao auditor do cliente no planejamento da auditoria financeira. Sem o relatório, o cliente precisará enviar seus auditores para procederem com suas verificações e testes na organização prestadora de serviços.

### Service Organization Control 1 – SOC1

Foco em riscos e controles sobre reportes financeiros ao provedor de serviços, oferece garantias específicas aos controles internos da organização e está em conformidade com a lei Sarbanes-Oxley (SOX).

Baseados na AT Section 101 Standard, de acordo com as normas do American Institute of Certified Public Accountants (AICPA) para os princípios de Segurança, Disponibilidade e Confidencialidade, destinados para avaliação de controles internos implementados em uma empresa, para atingimento do Trust Service Principles (TSP) e objetivando identificar os riscos que possam ameaçar o funcionamento dos controles gerais de TI da TIVIT, relacionados aos processos de prestação de serviços aos ambientes contratados.

- **Tipo I – Parecer**
  - ✓ Seção I: Relatório de asseguração dos Auditores Independentes, contém a opinião da empresa auditora, incluindo Organização, escopo, período de amostragem e a opinião final;
- **Tipo II - Descritivo de todos os controles e resultados encontrados** (descobertas)
  - ✓ Seção II: Afirmação da Organização Prestadora de Serviços - TIVIT;
  - ✓ Seção III: Descritivos dos controles da TIVIT;
  - ✓ Seção IV: Objetivos de controle, controles relacionados, testes do desenho e efetividade operacional;
  - ✓ Seção V: Outras informações fornecidas pela TIVIT.

## Service Organization Control 2 – SOC2

Garantia baseada em controles mais detalhados e oferece os 5 princípios:

- **Segurança:** O sistema está protegido contra acesso não autorizado (camadas física e lógica);
  - **Disponibilidade:** O sistema está disponível para operação e uso conforme confirmado ou acordado;
  - **Integridade:** O processamento do sistema está completo, preciso e autorizado;
  - **Confidencialidade:** As informações designadas como confidenciais são protegidas conforme confirmadas ou acordadas;
  - **Privacidade:** As informações pessoais são coletadas, usadas, mantidas, divulgadas e descartadas de acordo com os compromissos contidos no aviso de privacidade da entidade e nos critérios estabelecidos nos Princípios de Privacidade geralmente Aceitos e emitidos em conjunto pelo American Institute of Certified Public Accountants (AICPA).
- 
- **Tipo I – Parecer**
    - ✓ Seção I: Relatório de asseguração dos Auditores Independentes, contém a opinião da empresa auditora, incluindo Organização, escopo, período de amostragem e a opinião final;
  - **Tipo II - Descritivo de todos os controles e resultados encontrados** (descobertas)
    - ✓ Seção II: Afirmação da Organização Prestadora de Serviços - TIVIT;
    - ✓ Seção III: Descritivos dos controles da TIVIT;
    - ✓ Seção IV: Objetivos de controle, controles relacionados, testes do desenho e efetividade operacional;
    - ✓ Seção V: Outras informações fornecidas pela TIVIT.

## Service Organization Control 3 – SOC3

Aplicado a uma ampla diversidade de sistemas, aplicações, banco de dados e sistemas operacionais. Configura e cobre os mesmos princípios do SOC2 para os serviços de TI: segurança, confidencialidade, integridade, disponibilidade e privacidade. Esses aspectos podem ter uma amplitude maior que o SOC2, de acordo com os critérios da AICPA (Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados). Deve ser disponibilizado apenas um certificado público com o parecer favorável dos auditores independentes.

### Premissas

- Para que os serviços contratados possam ser auditados, é necessário no mínimo seis meses de ambientes produtivos;
  - Somente serão auditados os serviços gerenciados pela TIVIT, ambientes “collocation” não são contemplados nessas avaliações;
  - A empresa de auditoria independente utiliza ferramentas e diretrizes para sorteio e amostragem dos ambientes e clientes que fazem parte dos serviços, para testes de efetividade;
  - A TIVIT pratica os períodos de amostragem para os testes e auditoria, como segue:
    - ✓ **Brasil:** o período de amostragem é de janeiro a setembro de cada ano;
    - ✓ **Chile:** o período de amostragem é de janeiro a novembro de cada ano;
    - ✓ **Colômbia:** o período de amostragem é de janeiro a dezembro de cada ano.
- Obs.: Para os meses não cobertos (não auditados), a TIVIT emite a “carta conforto” atestando que os controles não sofrem alterações nesse período e continuam efetivos.
- Os serviços podem ser contratados em duas modalidades:
    - ✓ **Compartilhado:** Venda dos serviços de auditorias de forma compartilhada, aos clientes que optam por essa modalidade. A empresa independente aplica uma amostragem, através de uma ferramenta de sorteio aleatório, aos ambientes dos clientes que fazem parte desse serviço, é aplicado ao período acordado. Alguns ambientes podem não ser avaliados, dependendo do sorteio no ano corrente - podendo ser avaliado no período seguinte - e o parecer é geral (relatório único). Desta forma, o preço é reduzido. O relato dos controles avaliados é detalhado no relatório tipo II, se houver

alguma exceção (não conformidade), é configurada nesse mesmo relatório, Nesta modalidade a TIVIT não entrega o relatório tipo II, porém recebemos o cliente in loco para leitura e avaliação.

- ✓ **Single User:** A auditoria é realizada nas unidades TIVIT e somente se aplica aos ambientes do cliente específico. O nome do cliente e CNPJ são configurados no relatório tipo I. O custo para o cliente é o valor integral da contratação desse serviço com a empresa independente. Para essa modalidade a TIVIT entrega ao cliente os relatórios tipo I e tipo II.
- Conforme planejamento anual, a TIVIT realiza auditorias internas (Self Assessment) antes do recebimento das autorias independentes, garantindo aos clientes controles adicionais de teste e verificação;
- As auditorias internas são realizadas pelo grupo de auditores internos da TIVIT, essa área corporativa não está subordinada às áreas Operacionais, garantindo assim atuação de forma independente;
- Quando sinalizado no máximo até o final de maio de cada ano, se cumpridas as premissas acima, garantimos a inclusão do cliente na avaliação ISAE3402 do ano corrente, nas auditorias internas e externas do ano.

Controles ISAE3402 por estratégia:



## 22. HDI Support Center Certification – TIVIT Brasil e TIVIT Colômbia



O HDI Support Center Certification é a única certificação criada especificamente para Centros de Suporte. O SCC segue os modelos internacionais de qualidade existentes, como a European Foundation for Quality Management. A certificação atesta o empenho de um Centro de Suporte para com a excelência, eficiência e qualidade de serviço baseado em um padrão da indústria que é reconhecido mundialmente, sendo:

- Certificação criada especificamente para Centros de Suporte;
- Segue os modelos internacionais de qualidade existentes;
- Atesta o empenho de um Centro de Suporte para com a excelência, eficiência e qualidade de serviço baseado em um padrão da indústria que é reconhecido mundialmente;
- Produz um ótimo desempenho nos resultados e na satisfação dos clientes e dos colaboradores.

A certificação é baseada no Padrão HDI para Centros de Suporte, desenvolvido por uma comissão de padrões internacionais. O padrão é organizado em oito categorias, representando cinco capacitadores e três resultantes. Cada categoria contém as atividades que define a maturidade de um Centro de Suporte.

O padrão para a certificação SCC fornece um framework que leva a eficiência em liderança, planejamento estratégico, gestão de pessoas, otimização de recursos e de tecnologia e prestação de serviços, produzindo um ótimo desempenho nos resultados e na satisfação dos clientes e dos colaboradores.

O Centro de Suporte deve atingir uma pontuação mínima em cada uma das oito categorias para se tornar um Centro de Suporte certificado pelo HDI.

A certificação é válida por dois anos. Para manter a certificação, o Centro de Suporte deve passar por uma auditoria de renovação a cada dois anos após o processo inicial para demonstrar um compromisso contínuo com o Padrão de Centro de Suporte do HDI.

### Principais benefícios:

- Desenvolve uma nova organização de suporte com metas de realização;
- Promove o alinhamento com os objetivos de negócios corporativos;
- Melhora o moral, a produtividade e a retenção dos funcionários;
- Melhora a eficiência e a eficácia operacional;
- Melhora a satisfação e a retenção do cliente; e
- Otimiza os custos de monitoramento e comunicação.



### 23. SAP Certified Provider of Hosting Operations – TIVIT Brasil

Essa certificação avalia se as ofertas de manutenção, operação diária e suporte funcional em curso para aplicativos de negócios SAP estão adequadas ao padrão da SAP.



Desde 2008 a TIVIT é certificada pela SAP nas categorias de: SAP Provider of Application Management Services e SAP Partner Hosting.

The image shows a digital SAP certification document. At the top left is the SAP logo. To its right, the word "Certificate" is written in large, bold, yellow letters next to a graphic of two hands shaking. Below this, the text "SAP-certified provider of Hosting Operations" is displayed. In the center, the company name "TIVIT Terceirização de Processos, Serviços e Tecnologia S.A." is written in large, bold, orange letters. Below the company name, it says "has successfully passed the certification audit". Underneath that, the text "SAP Certified in Hosting Operations" is displayed in large, bold, dark gray letters. Further down, it says "for Brazil" and "Audit result: advanced". A statement follows: "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." Below this, it says "The audit has been performed on December 5, 2022, in São Paulo, Brazil." and "The certification will be valid until February 28, 2025." At the bottom, there are two signatures: one from Rudolf Schelpers and one from Hilduara Aranzazu. Both signatures are followed by their names and titles: "Rudolf Schelpers, VP of Outsourcing Partner Certification, Partner Innovation Lifecycle Services" and "Hilduara Aranzazu, Auditor, Partner Innovation Lifecycle Services". The SAP logo is also present at the bottom right of the document.

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 São Paulo, Brazil.

The certification will be valid until February 28, 2025.

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

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

SAP

**24. SAP Certified Provider of Hosting Operations – TIVIT Chile**

**25. SAP Certified Provider of Hosting Operations – TIVIT Colômbia**

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

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

**28. SAP Certified Provider of Cloud and Infrastructure Operations – TIVIT Colômbia**

**29. SAP Certified Provider of Cloud and Infrastructure Operations – TIVIT Peru**

**30. SAP Certified Provider of SAP HANA Operations – TIVIT - Brasil**

**31. SAP Certified Provider of SAP HANA Operations – TIVIT - Chile**

**32. SAP Certified Provider of SAP HANA Operations – TIVIT- Colômbia**

**33. SAP-certified provider of SAP Business Suite solutions operations**

**34. 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 RECOBIQUE". Below the signature, there is printed text: "JAVIER TOMÁS RECOBIQUE", "SAP ARGENTINA S.A.", and "TIVIT".

Javier Tomás Recobiche  
Apoderado  
SAP Argentina S.A.

**35. SAP Partner Edge Channel VAR – TIVIT Colombia**

Value Added Reseller (VAR ou Canal)

**SAP Colombia S.A.S.**

Carrera Once No. 115-08  
Edificio Tierra Firme, Piso 24  
Bogotá, D.C. - Colombia  
Tel: (571) 600.30.00  
Fax: (571) 600.30.01  
[www.sap.com/colombia](http://www.sap.com/colombia)  
NIT: 900.320.01245

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)

Claro Montenegro Bernal  
Gerente de Consultas  
SAP Colombia & Ecuador

**36. SAP Partner Center of Expertise – TIVIT Brasil**

PCOE Certification Program Certificate

**Partner Center of Expertise****SAP® Certified**  
Partner Center of Expertise

This certificate confirms that

**Tivit Terceirizacao de  
Processos Servicos e  
Tecnologia S/A**

supports its customers in accordance with SAP's current standards for a Partner Center of Expertise.

This audit has been performed on October 9th, 2019  
The certification is valid until June 30<sup>th</sup>, 2022.Axel Timm  
Program Director  
Digital Business ServicesEdel Phillips  
Partner COE Auditor  
Partner Services Delivery

THE BEST RUN

## 37. 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,



---

Javier Tomás Recobiche  
Apoderado  
SAP Argentina S.A.

## 38. Certificação PCI DSS



O PCI é um fórum aberto global para contínuo desenvolvimento, aprimoramento, armazenamento, disseminação e implementação de padrões de segurança para a proteção de dados de contas. A missão do PCI na TIVIT é aprimorar a segurança de dados de contas de pagamento, promovendo a educação e a conscientização sobre os Padrões de Segurança PCI.

Esta certificação é exigida pelas bandeiras de cartões, para garantir que o ambiente certificado obedece aos rígidos padrões da norma. Com a certificação conquistada, fomos incluídos na seleta lista da Visa Internacional de prestadores de serviços certificados.

A norma PCI-DSS é publicada pelo PCI Security Standards Council (Conselho de Padrões de Segurança do Mercado de Cartões de Pagamento), com a contribuição de centenas de empresas de diversos países, incluindo a própria TIVIT, que já é membro do Conselho desde 2009.



## 39. CMMI – TIVIT Brasil

É um conjunto de modelos integrados de maturidade da capacidade para engenharia de software e de sistemas.

**CMMI**

O CMMI (Capability Maturity Model Integration) para Desenvolvimento (CMMI-DEV) é um modelo de maturidade para melhoria de processos, destinado ao desenvolvimento de produtos e serviços, e composto pelas melhores práticas associadas a atividades de desenvolvimento e de manutenção que cobrem o ciclo de vida do produto desde a concepção até a entrega e manutenção.

O modelo CMMI para Desenvolvimento (CMMI for Development) contém práticas que cobrem Gestão de Projeto, Gestão de Processo, Engenharia de Sistemas, Engenharia de Hardware, Engenharia de Software e outros processos de suporte utilizados em desenvolvimento e manutenção de produtos tecnológicos.

O CMMI organiza as práticas que já foram provadas como sendo efetivas, em uma estrutura que ajuda a organização a estabelecer metas e prioridades para melhoria e fornece um guia na implementação destas melhorias.

A TIVIT possui certificações no nível 3 de maturidade.

### CMMI DEV 2.0 – Abordagem integrada de processos

#### Escopo CMMI - Capability Maturity Model Integration DEV 2.0 L3 - Brasil

Complete Cycle of Development, Support and Business Analysis (Desenvolvimento, Manutenção e Documentação de Sistemas; Migração de Dados).

<https://cmmiinstitute.com/pars/appraisals/51393>

\*Pesquisar por Organization: TIVIT e aplicar o filtro para obter o certificado.



## 40. Certificação TIER III | TIVIT Chile

A Certificação TIER é usada para mensurar o nível da infraestrutura de um local destinado ao funcionamento de um centro de processamento de dados (CPD). O Uptime Institute Professional Services é o único fornecedor de consulta e Certificações para o Sistema de Classificação TIER (fonte <https://pt.wikipedia.org/>).

Segue o atual certificado TIVIT para Chile.

### UptimeInstitute®

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).

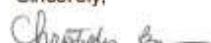
Tier III Concurrently Maintainable criteria are founded on the capability to complete planned facility maintenance or modifications on a scheduled basis; equipment failures or distribution path faults may lead to unplanned outages. Certain operations-related errors (such as procedural errors during reconfiguration 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,



Christopher Brown  
Chief Technical Officer

## 41. ABES – Filiação à Associação Brasileira das Empresas de Software



A ABES, Associação Brasileira das Empresas de Software, é a mais representativa entidade do setor com cerca de 1600 empresas associadas ou conveniadas, distribuídas em 23 estados brasileiros, mais o Distrito Federal.

As empresas associadas à ABES representam 85% do faturamento do segmento de desenvolvimento e comercialização de software no Brasil e 33% do faturamento total do setor de TI, equivalente em 2014 a US\$ 60 bilhões de vendas de software, serviços de TI e hardware.

Desde sua fundação, em 9 de setembro de 1986, a entidade exerce a missão de representação setorial nas áreas legislativa e tributária, na proposição e orientação de políticas voltadas ao fortalecimento da cadeia de valor da Indústria Brasileira de Software e Serviços - IBSS, na defesa da propriedade intelectual e combate a pirataria de softwares nacionais ou internacionais e no apoio as iniciativas de fomento à pesquisa, desenvolvimento, inovação e ao desenvolvimento do software nacional.

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

The screenshot shows the ABES website's 'ASSOCIADOS' (Associates) section. The main navigation bar includes links for Home, Seja um Associado, Área do Associado, Comitê de Propriedade Intelectual, Inovação e Fomento, and FALE COM A ABES. Below the navigation is the ABES logo and a banner reading 'ABES conecta!'. The main content area features a large image of the TIVIT logo, followed by a detailed description of their services and markets. On the right side, there is a contact form with fields for Name, Position, Company, and Message, along with a 'BUSCAR' (Search) button. At the bottom right, there is a link to 'VOLTAR PARA LISTA DE EMPRESAS' (Return to list of companies).

**TIVIT**

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

**Commercializações:** Representação

**Ambientes:** Mainframe, PC, Mobile

**Mercados:** Agronegócio, Comércio, Construção Civil, Energia, Financeiro, Governo, Manufatura, Mineração, Serviços, Saúde, Telecomunicação, Transporte

**Gestão de Serviços de TI**

**Contacto:**  
Valdinei Donizete

**Telefone:**  
+55 (11) 3626-6070

**Email:**  
Valdinei.coronelone@bit.com.br

**Endereço:**  
Av. Brig. Faria Lima, 1333 - 21º, 22º, 23º, 24º andares - Excelência Operacional  
São Paulo - SP • 01452-002

**42. Infra-estrutura dos Data Centers – TIVIT Brasil**

Desde 2002 a TIVIT possui certificação atestando os seus Data Centers com um ambiente de infraestrutura de altíssima disponibilidade e redundância, para atender demandas de serviços de TI de missão crítica e em regime 24x7x365.

**HOOD - PATTERSON & DEWAR INCORPORATED**  
ELECTRICAL ENGINEERING AND TESTING

2685 MELROSE DRIVE • DECATUR, GEORGIA 30033 • TELEPHONE (404) 298-5900  
POST OFFICE BOX 3448 • DECATUR, GEORGIA 30034 • FAX (404) 298-1534

July 10, 2002



Mr. Bruno Pagliaricci  
Diretor de Infra-estrutura  
OptiGlobe Communications  
Rua Bento Branco de Andrade Filho, 621  
CEP 04757-000 São Paulo – SP  
Brasil

Reference: Certification of Commissioning of Electrical and Mechanical Systems at  
Optiglobe RJ-1, Rio de Janeiro, Brasil

Dear Mr. Pagliaricci:

This letter serves as our certification that the electrical and mechanical systems installed and now in operation at the Optiglobe RJ-1, Rio de Janeiro, Brasil facility have been successfully commissioned and are suitable for Mission Critical use, as designed. The electrical commissioning procedures were developed and performed by Hood-Patterson & Dewar and the mechanical commissioning procedures were developed and performed by Air Analysis, Inc. In addition, the various interfaces between the electrical and mechanical systems were successfully commissioned by both of these companies during Global Commissioning and found to be fully coordinated and operational. Complete documentation of procedures and results is contained in our final reports.

All of the commissioning group of Hood-Patterson & Dewar, including those from Air Analysis, Inc. are honored and pleased to have been a part of the Optiglobe Team working in Rio de Janeiro.

Sincerely,  
  
Daniel H. Parker, PE



A SUBSIDIARY OF  
PATTERSON & DEWAR  
ENGINEERS, INC.

**HOOD - PATTERSON & DEWAR INCORPORATED**  
ELECTRICAL ENGINEERING AND TESTING

2685 MUSCOTT DRIVE • DECATUR, GEORGIA 30034 • TELEPHONE (404) 266-5908  
POST OFFICE BOX 7448 • DECATUR, GEORGIA 30034 • FAX (404) 269-1514

July 10, 2002



Mr. Bruno Pagliaricci  
Diretor de Infra-estrutura  
OptiGlobe Communications  
Rua Bento Branco de Andrade Filho, 621  
CEP 04757-000 São Paulo – SP  
Brasil

Reference: Certification of Commissioning of Electrical and Mechanical Systems at  
Optiglobe SP-1, São Paulo, Brasil

Dear Mr. Pagliaricci:

This letter serves as our certification that the electrical and mechanical systems installed and now in operation at the Optiglobe SP-1, São Paulo, Brasil facility have been successfully commissioned and are suitable for Mission Critical use, as designed. The electrical commissioning procedures were developed and performed by Hood-Patterson & Dewar and the mechanical commissioning procedures were developed and performed by Air Analysis, Inc. In addition, the various interfaces between the electrical and mechanical systems were successfully commissioned by both of these companies during Global Commissioning and found to be fully coordinated and operational. Complete documentation of procedures and results is contained in our final reports.

All of the commissioning group of Hood-Patterson & Dewar, including those from Air Analysis, Inc. are honored and pleased to have been a part of the Optiglobe Team working in São Paulo.

Sincerely,

  
Daniel H. Parker, PE



A SUBSIDIARY OF  
PATTERSON & DEWAR  
ENGINEERS, INC.

## 43. Reconhecimentos TIVIT

### Destaques do ano de 2022

#### ▪ **Great Place to Work 2022**

Por mais um ano consecutivo, a TIVIT ganha o selo da GPTW, caracterizando-a como uma das melhores empresas para trabalhar no Brasil e uma das melhores empresas de TI para trabalhar no Brasil.

#### ▪ **Exame Melhores e Maiores**

370º lugar entre as Melhores e Maiores empresas da revista Exame.

#### ▪ **Época Negócios 360º**

Setor de Tecnologia: 6º lugar. Desempenho financeiro: 11º lugar. Governança: 10º lugar. Inovação: 7º lugar. Visão de futuro: 1º lugar. Pessoas: 5º lugar e Sustentabilidade: 5º lugar.

#### ▪ **Valor 1000**

487º lugar entre as 1.000 maiores empresas do Brasil no ranking anual Valor 1.000 de 2022

#### ▪ **Anuário TELECOM**

Destaque do ano no segmento Serviços de Cloud Computing.

#### ▪ **Google**

Ganhamos o prêmio Google Cloud Global Social Impact Partner of the Year, na categoria Sustentabilidade.

#### ▪ **Executivo de TI do ano**

Reconhecida como Executiva de TI do ano na área de Pessoas, Tatiana Lorenzi, com o case do Acelera Devs. Reconhecida como Executiva de TI do ano na área da Marketing, Helineia Forente, com o case de Máquina de Leads.

#### ▪ **Ranking 100 Open Startups**

A TIVIT ficou entre as TOP 10 da Categoria Serviços e Consultorias de TI, como uma corporação de inovação aberta.

#### ▪ **ISG**

A TIVIT foi líder em serviços de nuvem no Brasil pelo relatório ISG Provider Lens™ Next-Gen Private/Hybrid Cloud – Data Center Services and Solutions 2022. Foi escolhida líder em dois quadrantes: Managed Services for Large Accounts e Managed Hosting. Reconhecidos como Product Challenger pelo ISG, com o inédito posicionamento no quadrante de Technical Security Services no relatório SG Provider Lens Cybersecurity Solutions & Services 2022. Leader no quadrante de Managed Platform Services and Cloud Services for SAP ERP no ISG Provider Lens 2022 SAP Ecosystem. Rising star no quadrante de Digital Service Desk and Workplace Support Services no ISG Provider Lens Future of Work 2022.

#### ▪ **Sustentabilidade**

Hoje, **100%** dos sites da TIVIT aplicam a contagem e pesagem de resíduos. Entre mais de 77 toneladas **95% é destinado à reciclagem**. Atualmente, a empresa aplica projetos voltados à redução da compra de plásticos de uso único, além da compra e distribuição do “Kit sustentabilidade”, contendo um copo, uma garrafa para água e um copinho para realização da higienização bucal após as refeições.

## Destaques do ano de 2021

### ▪ **Great Place to Work 2021/2022**

Uma das melhores empresas para trabalhar no Brasil e uma das melhores empresas de TI para trabalhar no Brasil.

### ▪ **IAOP The Global Outsourcing 100**

Pelo 11º ano seguido, uma das melhores empresas de outsourcing do mundo de acordo com a lista The Global Outsourcing 100, publicada pela IAOP (International Association of Outsourcing Professionals).

### ▪ **HDI**

Trofeu HDI Brasil 2021 pela prestação de serviços Service Desk - destaque em Leadership Policy and Strategy, People Management Resources, Process and Procedure, People Satisfaction, Customer Satisfaction and Performance Results.

### ▪ **INFOR Chanel**

"A escolha do Leitor" nas categorias: Proteção e armazenamento de dados; Serviços Gerenciados em Nuvem; Outsourcing; Nuvem Privada.

### ▪ **Anuário TELECOM**

Destaque do ano no segmento Serviços de Cloud Computing. Ocupa também o 25º lugar no ranking das 100 maiores empresas de Telecom do país.

### ▪ **Executivo de TI do ano**

Reconhecida com o projeto do TIVIT Labs, com o CTO e Diretor de Inovação George Bem, recebendo o prêmio de Executivo de TI do ano na categoria aumento de receita.

### ▪ **Exame Melhores e Maiores 2021**

11º lugar na categoria Melhores e Maiores de Telecom. 301º lugar entre as Melhores e Maiores empresas da revista Exame.

### ▪ **IstoÉ Dinheiro**

312º lugar na publicação As Melhores da IstoÉ Dinheiro, que elenca as 1.000 maiores empresas do Brasil.

### ▪ **Estadão Empresas mais**

427º colocação no ranking 1.500 Empresas Mais, publicado pelo jornal O Estado de São Paulo.

### ▪ **Época Negócios 360º**

375º lugar no ranking Época Negócios 360º 2021 e 4º lugar entre as empresas de TI. Desempenho Financeiro: 8º lugar. Governança Corporativa: 2º lugar. Inovação: 4º lugar. Visão de Futuro: 8º lugar. Pessoas: 5º lugar e Sustentabilidade: 6º lugar.

### ▪ **Valor 1000 2021**

402º lugar entre as 1.000 maiores empresas do Brasil no ranking anual Valor 1.000 de 2021. Na categoria de TI & Telecom, a TIVIT ocupa o 2º lugar em Crescimento Sustentável.

- **CIELO**

A TIVIT recebeu o selo de qualidade CIELO, como uma das melhores fornecedoras do ano, no quesito: Outsourcing Data Center, Balcão de Recebíveis.

### **Destaques do ano de 2020**

- **The 2020 Global Outsourcing 100**

Pelo 10º ano consecutivo, a TIVIT figura entre as melhores empresas de outsourcing do mundo, segundo ranking publicado pela IAOP (International Association of Outsourcing Professionals).

- **ISG Providers Lens**

A TIVIT, foi reconhecida pelo relatório ISG Providers Lens™ Private/Hybrid Cloud Datacenter Solutions & Services Brazil 2020, publicado em junho de 2020, como empresa líder em Managed Services for Large Accounts e Managed Hosting.

- **InforChannel**

TIVIT foi vencedora no prêmio “A Escolha do leitor” em duas categorias: o Proteção e armazenamento de dados o Outsourcing.

- **Anuário Época 360 – Edição 2020**

No anuário Época Negócios 360º 2020, a TIVIT foi classificada em 108º lugar entre as mais de 300 companhias do Brasil. Para as empresas com melhores práticas, a TIVIT ocupa o 83º lugar, em desempenho financeiro alcançou a 193ª posição. Entre as empresas de Tecnologia – software e serviços, a TIVIT está em 9º lugar, para as empresas de capital fechado, a TIVIT está na 63ª posição, e das empresas da região sudeste, a organização está em 84º lugar. Exclusivamente para o setor de Tecnologia – Software e Serviços a TIVIT ocupa os seguintes lugares: Desempenho Financeiro: 10º lugar Governança Corporativa: 7º lugar Inovação: 5º lugar Visão de Futuro: 8º lugar Pessoas: 7º lugar Sustentabilidade: 10º lugar

- **1000 Melhores e Maiores da Exame**

Em 2020, a TIVIT ocupa o 548º lugar entre as 1000 Melhores e Maiores empresas da revista Exame. Na categoria as Maiores e Melhores da Indústria Digital, a TIVIT ficou em 10º lugar.

- **Ranking Valor 1000**

No ranking anual Valor 1000, a TIVIT está em 401º lugar entre as 1000 maiores empresas do Brasil. Para a categoria de TI & Telecom, a TIVIT ocupa o 9º lugar em Margem da Atividade e 3º lugar em Crescimento Sustentável.

- **Anuário 2020 Informática Hoje**

Em 2020, a TIVIT está na 28ª posição do ranking das 200 Maiores Empresas do mercado brasileiro de TI. Em 1º lugar no ranking das 26 maiores integradoras do mercado brasileiro de TI.

- **Estadão Empresas Mais 2020**

Em 2020, a TIVIT ocupa a 427ª colocação, no ranking 1500 Empresas Mais, publicado pelo jornal Estado de S.Paulo.

- **Melhores da Dinheiro 2020 – IstoÉ**

Na publicação As Melhores da IstoÉ Dinheiro, que elenca as 1000 maiores empresas do Brasil, a TIVIT se classificou em 388º lugar. No Setor Tecnologia – Software e Serviços, a TIVIT é a 2ª melhor empresa do país, e ocupa 1º lugar em Governança Corporativa e 1º lugar em Inovação e Qualidade.

## Destaques do ano de 2019

### ▪ Melhores e Maiores da Exame de 2019

- ✓ 542º posição do ranking geral das 1000 Melhores e Maiores empresas
- ✓ 31ª na categoria Mundo Digital entre as 50 empresas de diversos setores

### ▪ Valor 1000 de 2019

- ✓ 386º posição no ranking Valor 1000 dentre as 1000 maiores empresas

Além disso, nossos resultados contribuíram para estarmos entre as 10 empresas nas categorias de TI e TELECOM:

- ✓ 7º lugar em Margem da Atividade na categoria TI & Telecom
- ✓ 9º lugar em Crescimento Sustentável na categoria TI & Telecom

### ▪ Portal Inforchannel A escolha do leitor 2019

Vencedora nas categorias:

- ✓ Cloud Privada
- ✓ Proteção e armazenamento de dados.
- ✓ Outsourcing

### ▪ Estadão Empresas Mais 2019

- ✓ A TIVIT está na 414ª colocação, dentre às 1500 Empresas Mais 2019.

Em 2019, a TIVIT ocupa a 414ª colocação, no ranking 1500 Empresas Mais, publicado pelo jornal Estado de São Paulo.

### ▪ Época Negócios 360º – 2019

- ✓ A TIVIT aparece em várias dimensões da categoria de Tecnologia - software e serviços: 3º em Inovação, 2º em Visão de Futuro e 2º lugar Pessoas.

No anuário Época Negócios 360º, a TIVIT foi classificada em 75º lugar entre as 300 melhores companhias do Brasil. Para as empresas com melhores práticas, a TIVIT ocupa o 48º lugar, em desempenho financeiro, foi alcançada a 214ª posição.

Entre as empresas de Tecnologia – software e serviços, a TIVIT está em 7º lugar, entre as empresas de capital fechado, a TIVIT está na 30ª posição, e das empresas da região sudeste, a organização está em 57º lugar.

Exclusivamente para o setor de Tecnologia – Software e Serviços a TIVIT ocupa os seguintes lugares:

Desempenho Financeiro: 8º lugar

Governança Corporativa: 7º lugar

Inovação: 3º lugar

Visão de Futuro: 2º lugar

Pessoas: 2º lugar

Sustentabilidade: 12º lugar

- **Melhores da Dinheiro 2019**

- ✓ Em 2019 a TIVIT se classificou em 1º lugar na gestão “Responsabilidade Social”, e em 2º lugar na gestão “Governança Corporativa” dentro do Setor Tecnologia – Software e Serviços.

Na publicação As Melhores da IstoÉ Dinheiro, que elenca as 1000 maiores empresas do Brasil, a TIVIT se classificou em 412º lugar. Dentro do Setor Tecnologia – Software e Serviços, a TIVIT ocupa o 1º lugar em Responsabilidade Social, e o 2º lugar em Governança Corporativa.

- **Anuário Informática Hoje – 2019**

- ✓ TIVIT é Destaque do Ano no segmento Desenvolvedores de Software - Grande Porte
  - ✓ 1º lugar no ranking dos principais Integradores
  - ✓ A TIVIT também receberá o prêmio concedido pelo Anuário Informática Hoje, o de Empresa do Ano de todo o setor de Tecnologia da Informação brasileiro.

Em mais um ano de participação do Anuário Informática Hoje, na edição de 2019, a TIVIT está em 1º lugar no ranking dos principais Integradores do Brasil, além de ser Destaque do Ano no segmento Desenvolvedores de Software - Grande Porte e também receber o prêmio de Empresa do Ano de todo o setor de Tecnologia da Informação brasileiro.

- **InforChannel**

- ✓ TIVIT vencedora no prêmio “A Escolha do leitor” em três categorias:
  - ✓ Cloud Privada
  - Proteção e armazenamento de dados
  - ✓ Outsourcing

Na votação online, “A Escolha do Leitor”, promovida pela revista InforChannel, com a participação de mais de 167 mil leitores, a TIVIT foi vencedora nas categorias Cloud Privada, Proteção e Armazenamento de Dados e Outsourcing.

- **Valor 1000 - Posição 386º ranking geral**

- ✓ 7º lugar em Margem da Atividade na categoria TI & Telecom
  - ✓ 9º lugar em Crescimento Sustentável na categoria TI & Telecom

No ranking anual Valor 1000, a TIVIT está em 386º lugar entre as 1000 maiores empresas. Para a categoria de TI & Telecom, a TIVIT ocupa o 7º lugar em Margem da Atividade e 9º lugar em Crescimento Sustentável.

- **Melhores e Maiores da Exame 2019 - 1000 Melhores e Maiores da Exame**

- ✓ Posição 542º ranking geral

- **50 Maiores e Melhores Empresas do Mundo Digital da Exame**

- ✓ Posição 31º

Em 2019, a TIVIT ocupou o 542º lugar entre as 1000 empresas do ranking das Melhores e Maiores da revista Exame. Na categoria as 50 Maiores e Melhores do Mundo Digital, a TIVIT ficou em 31º lugar.

- **ISG**

A TIVIT, multinacional brasileira de soluções digitais, foi reconhecida pelo relatório ISG Provider Lens™ Public Cloud – Solutions & Service Partners 2019, publicado em novembro de 2019, como líder brasileira

em Public Cloud Transformation Services for Large Enterprises, Managed Public Cloud Services e Managed Public Cloud Services for AWS.

- **IT 4CIO**

Em 2019 a TIVIT recebeu o prêmio 4Network Award como empresa referência no mercado. O reconhecimento foi entrega pelo portal **IT4CIO**, uma empresa especializada no relacionamento entre pessoas, e que tem como impulsionar a atualização profissional e ampliar a rede de contatos dos executivos, promovendo o intercâmbio de experiências e objetivando o desenvolvimento dos setores com os quais atuam: TI, RH e Finanças.

## Destaques do ano de 2018

- **Melhores e Maiores da Exame de 2018**

- ✓ 535º posição do ranking geral das 1000 Melhores e Maiores empresas
- ✓ 30ª na categoria Mundo Digital entre as 50 empresas de diversos setores
- ✓ 6º lugar na categoria Maiores empresas com capital estrangeiro entre as 10 estrangeiras cadastradas

- **The 2018 Global Outsourcing 100**

Pelo 8º ano consecutivo, a TIVIT figura entre as melhores empresas de outsourcing do mundo, segundo ranking publicado pela IAOP (International Association of Outsourcing Professionals).

- **Valor 1000 de 2018**

- ✓ 376º posição no ranking Valor 1000 dentre as 1000 maiores empresas

Além disso, nossos resultados contribuíram para estarmos entre as 10 empresas nas categorias de TI e TELECOM:

- ✓ 10º lugar em Margem EBITDA
- ✓ 7º lugar em Margem da atividade

- **1000 maiores da Dinheiro de 2018**

- ✓ 359º lugar entre as 1000 maiores da Dinheiro

Nas categorias: Tecnologia, Softwares e Serviços:

- ✓ 4º lugar em Responsabilidade Social
- ✓ 4º lugar em Governança Corporativa

- **Destaques do ano de 2017**

**IAOP 2016** – Presente na lista do The Global Outsourcing 100 da IAOP, com destaque especial como Super Stars que contempla apenas empresas que estão entre as melhores do mundo há pelo menos cinco anos consecutivos, referência de clientes, prêmios e certificações.

- **Melhores e Maiores da Exame de 2017**

- ✓ 5271ª posição do ranking geral das 1000 Melhores e Maiores empresas
- ✓ 4ª lugar no segmento de riqueza criada pelo empregado
- ✓ 12º lugar entre as melhores do Mundo Digital

- ✓ 8º lugar em crescimento pelo aumento de vendas líquidas
- ✓ 6ª posição do Mundo Digital em liderança de mercado conquistado nas vendas.

- **Melhores da Dinheiro de 2017**

- ✓ 293º das 1000 Melhores;

- **Ranking Empresas Mais do O Estado de S. Paulo**

- ✓ 305ª posição no Ranking Geral das 1500 maiores empresas brasileiras classificadas por receita líquida obtida em 2016

- **Valor 1000 de 2017**

- ✓ 376ª posição no ranking Valor 1000 dentre as 1000 maiores empresas

- **Época Negócios 360 de 2017**

- ✓ 95º lugar no ranking geral
  - ✓ 66º lugar em Melhores Práticas;
  - ✓ 197º lugar em Desempenho Financeiro;
  - ✓ 62º em abertura de capital fechado.
  - ✓ 74º lugar entre grandes as empresas da região Sudeste,
  - ✓ 4º lugar do setor Tecnologia e Serviços.

Em específico no setor de Tecnologia – Software e Serviços, a companhia ficou em:

- ✓ 5º lugar nas categorias de Desempenho Financeiro, Capacidade de Inovar e Responsabilidade Socioambiental.
  - ✓ 4ª posição em Governança Corporativa e Visão de Futuro
  - ✓ 7º lugar em Práticas de Recursos Humanos

- **The 2017 Global Outsourcing 100**

Pelo 7º ano consecutivo, a TIVIT figura entre as melhores empresas de outsourcing do mundo, segundo ranking publicado pela IAOP (International Association of Outsourcing Professionals).

O destaque especial fica por conta prêmio de excelência como Super Stars of the Global Outsourcing 100, categoria que contempla apenas empresas que estão entre as melhores do mundo há pelo menos 5 anos consecutivos. Além disso, a companhia também foi reconhecida em mais duas categorias: “Referência de clientes” e “Prêmios e certificações”.

## Destaques do ano de 2016



**ESTAMOS ENTRE AS MELHORES EMPRESAS DO BRASIL MAIS UMA VEZ!**



**260**  
EXAME  
Dinheiro  
Valor

Todos os anos, a área de Comunicação inscreve a TIVIT em alguns rankings de mercado. Sempre com o apoio de diversas áreas da companhia, ao responder aos questionários somos analisados pelo desempenho financeiro da TIVIT, bem como por nossa governança, pela capacidade de inovar, pelas práticas de responsabilidade social e de recursos humanos, entre outras.

Por isso, parabenizamos a todos por tornar a TIVIT cada vez mais competitiva e uma das melhores empresas do setor.

Confira os resultados:

**Época Negócios 360º de 2016**

- 140º lugar entre as 300 melhores do Brasil;
- 246º lugar entre as 500 maiores do Brasil;
- 3º lugar em Visão de Futuro;
- 5º lugar em Práticas de RH.

**Melhores e Maiores da Exame de 2016**

- 352º lugar do ranking geral;
- Maiores Empregadoras (14º lugar);
- 17º lugar entre 50 maiores empresas do Mundo Digital (receita líquida por vendas);
- 199º lugar entre as 200 maiores por grupos privados (receita líquida por vendas);
- 12º entre as melhores do Mundo Digital por pontos obtidos (250 pontos);
- 9º entre as maiores do Mundo Digital por venda líquida;
- 7º do Mundo Digital em crescimento pelo aumento de vendas líquidas;
- 2º do Mundo Digital em liderança de mercado conquistado nas vendas;
- 10º lugar em rentabilidade.

**Melhores da Dinheiro de 2016**

- 244º lugar entre as 1000 Melhores;
- 1º lugar em Responsabilidade Social entre as empresas de Tecnologia;
- 1º lugar em Governança Corporativa entre as empresas de Tecnologia.

**Valor 1000 de 2016**

- 264º lugar entre as 1000 maiores;
- 8º lugar em Receita Líquida entre as empresas de TI & Telecom.

PARA UM MUNDO COMPLEXO,  
SOLUÇÕES ÚNICAS

**TIVIT**

## Destaques do ano de 2015

- A TIVIT foi contemplada pelo quinto ano consecutivo no grupo dos 100 líderes do Setor no décimo ano do ranking The 2015 Global Outsourcing 100 da IAOP. Além disso foi reconhecida nas seguintes categorias:
  - ✓ Destaque na categoria "Entrega com Excelência";
  - ✓ Destaque na categoria "Tamanho e Crescimento";
  - ✓ Top 20 entre os Líderes em número de funcionários.
- A TIVIT encontra-se listada no ranking das 1000 Melhores e Maiores Empresas da Revista Exame. Em 2015 ganhou a posição 351º. Continuam presentes nas categorias:
  - ✓ Maiores empregadores, com o 14º lugar;
  - ✓ 20º lugar entre 50 maiores empresas do Mundo Digital (receita líquida por vendas);
  - ✓ 10º entre as melhores do Mundo Digital por pontos obtidos (290 pontos);
  - ✓ 10º entre as melhores do Mundo Digital por venda líquida;
  - ✓ 7º no Mundo Digital em crescimento pelo aumento de vendas líquidas;
  - ✓ 3º no Mundo Digital em liderança de mercado conquistado nas vendas
- A TIVIT conquistou medalha de bronze do prêmio LATAM 2015, na categoria "Melhor Estratégia da Organização", que apresentou o projeto da companhia relacionado ao suporte aos clientes finais do Banco Santander.

## Destaques do ano de 2014



Valor 1000



- ✓ **1ª empresa brasileira** no ranking The Global Outsourcing 100 de 2014
  - 31ª melhor empresa de outsourcing no mundo
  - Presença também em diversas subcategorias:
    - ✓ Best 20 Leaders – Discrete Manufacturing;
    - ✓ Best 20 Companies – Services;
    - ✓ Best 20 Leaders – Information/Comm. Technology Services;
    - ✓ Best 10 Companies in South America.
- ✓ **Melhores e Maiores da Exame** no 372º lugar entre as 500 maiores em vendas, 15º entre as maiores empregadoras e 20º entre as maiores do mundo digital.
- ✓ A TIVIT foi posicionada em 314º lugar dentre as **1000 Maiores da Dinheiro**. Em Tecnologia, a companhia foi a 4ª dentre as melhores do setor, a 2ª em "Responsabilidade Social", 2ª em "Governança Corporativa" e 3ª em "Inovação e qualidade".

- ✓ **Valor 1000** na 316º posição dentre as 1000 Maiores da Valor e 9º em Margem da atividade do ranking de TI&Telecom.
- ✓ **Época Negócios 360º** no 156º lugar dentre as 250 melhores do Brasil, na categoria de tecnologia na 4ª posição em "Visão de Futuro" e 315º dentre as 500 maiores.
- ✓ **Prêmio LATAM** na terceira posição na categoria Melhor Estratégia da Organização.
- ✓ **Prêmio Nacional de Telesserviços** com a TIVIT vencedora em sete cases, sendo dois destaques nas categorias Serviços e Melhor Gestão de Crédito e Cobrança com os clientes Rede e Santander, respectivamente.
- ✓ **Prêmio Venda Multicanal** com dois cases vencedores dos clientes Orizon e Sodexo, e eleita A Empresa do Ano.

## Destaques do ano de 2013



Valor1000



- ✓ **1ª empresa brasileira** no ranking The Global Outsourcing 100 de 2013

- 20ª melhor empresa de outsourcing no mundo
- Presença também em diversas subcategorias:
  - ✓ Best 10 Leaders – Services;
  - ✓ Best 20 Leaders – Financial Services (Banking, Markets);
  - ✓ Best 20 Leaders – Discrete Manufacturing;
  - ✓ Best 20 Leaders – Information/Comm. Technology Services;
  - ✓ Best 10 Companies in South/Central America;
  - ✓ Best 20 Leaders in US;
  - ✓ Best 20 Leaders in Western Europe;
  - ✓ Top List Climbers Year to Year.
- Reconhecimento no ranking Melhores e Maiores da Exame
  - ✓ 366º lugar dentre as 500 maiores em vendas
  - ✓ 17º entre as maiores empregadoras
  - ✓ 20º entre as 50 maiores do mundo digital
  - ✓ 38º entre as mais produtivas
- Reconhecimento no ranking **As Melhores da Dinheiro**, da IstoÉ Dinheiro
- Reconhecimento no ranking **Valor 1000**, do jornal Valor Econômico
- Reconhecimento do ranking **Época 360º** da revista Época Negócios
- Vencedor com sete cases no **Prêmio Nacional de Telesserviços**

## Destaques do ano de 2012



- ✓ **1ª empresa brasileira** no ranking The Global Outsourcing 100 de 2012
  - 39ª melhor empresa de outsourcing no mundo
  - Presença também em diversas subcategorias:
    - ✓ Best 10 Leaders – Services;
    - ✓ Best 20 Leaders – Discrete Manufacturing;
    - ✓ Best 20 Leaders – Information/Comm. Technology Services;
    - ✓ Best 20 Leaders – Transaction Processing Services;
    - ✓ Best 10 Leaders in South/Central America.
- ✓ **36º** entre as 200 maiores empresas digitais do Brasil no ranking Info 200
- ✓ Reconhecimento nas categorias de **Empresa do Ano, Inovação, Recursos Humanos e Tecnologia da Informação** no Prêmio IRC+
- ✓ Reconhecimento como **CEO do Ano** e **Melhor Gestão Financeira** no Prêmio Padrão de Qualidade em Relacionamento Multicanal
- ✓ Vencedor com **seis cases** no Prêmio Nacional de Telesserviços

## Destaques anteriores

- ✓ Melhor Data Center de 2001 (by revista e-manager);
- ✓ Melhor provedor de serviços de Data Center de 2001 (by revista B2B);
- ✓ Melhor Data Center de 2002 (by revista WorldTelecom);
- ✓ Prêmio de Excelência em Serviço (by revista Telecom Negócios, 2003);
- ✓ Liderança de Mercado em Data Center e Outsourcing de TI (by IDC, Novembro de 2003);
- ✓ 2º colocado em DataCenter (Pesquisa Info Exame 2008);
- ✓ 2º colocado em Outsourcing (Pesquisa Info Exame 2008);
- ✓ 1º colocado em DataCenter (Pesquisa Info Exame 2009);
- ✓ 3º colocado em Outsourcing (Pesquisa Info Exame 2009);
- ✓ Best Practices Award 2009 – IT Infrastructure Outsourcing Company of the Year – Enterprise (Frost & Sullivan)
- ✓ OUTSOURCING 2010 - As 50 maiores companhias (Revista Série Estudos 2009);
- ✓ Premio Corporativo 2010 - Empresa de Infraestrutura de TI;
- ✓ 2º colocado em DataCenter (Pesquisa Info Exame 2010);
- ✓ 4º colocado em Outsourcing (Pesquisa Info Exame 2010);

- ✓ CW300 - Maior Empresa e Destaque do Ano no Segmento de Outsourcing e na Categoria Data Center (Computerworld 2010);
- ✓ As 50 maiores companhias em Outsourcing – 1º lugar (Revista OUTSOURCING 2010);
- ✓ As 50 maiores companhias em BPM – 2º lugar (Revista OUTSOURCING 2010);
- ✓ Hosting Corporativo – 1º lugar (Revista OUTSOURCING 2010);
- ✓ Full Outsourcing – 3º lugar (Revista OUTSOURCING 2010);
- ✓ Cadeia de Suprimentos – 2º lugar (Revista OUTSOURCING 2010);
- ✓ Mercados Verticais – 4º lugar (Revista OUTSOURCING 2010);
- ✓ 2011 Global Outsourcing 100 Rank #30;
- ✓ Prêmio Cliente S.A. IRC+ 2011, categoria: Gestão de Pessoas;
- ✓ SAP Hosting Partner;
- ✓ SAP Centro de Competência;
- ✓ EMC<sup>2</sup> Level-5 Certified Proven Infrastructure (1º na América Latina);
- ✓ IBM Business Partner;
- ✓ SunTone Certified (1º na América Latina);
- ✓ Cisco Powered Network;
- ✓ Citrix Solutions Integrator;
- ✓ Microsoft Certified Partner;
- ✓ Oracle Hosting Certified Solution;
- ✓ Avaya Extended Warranty;
- ✓ Altiris Certified Partner;
- ✓ Checkpoint Silver Partner Certified;
- ✓ VMWare Platinum VSPP Certified.