



---

# Modelo de Governança e Certificações TIVIT

Excelência Operacional

**TIVIT**

<b>TIVIT</b>	Manual de Procedimentos	<b>Código</b>	<b>Revisão</b>
		QP-MPR-000-005	74
	Modelo de Governança e Certificações TIVIT	<b>Classificação da Informação</b>	<b>Página</b>
		Público	2 de 59

### **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* © 1993-2024 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. ISO 9001:2015 – Sistema Integrado de Gestão da Qualidade – TIVIT Brasil.....	6
3. ISO 9001:2015 – Sistema Integrado de Gestão da Qualidade – TIVIT Chile .....	9
4. ISO 9001:2015 – Sistema Integrado de Gestão da Qualidade – TIVIT Colômbia .....	10
5. ISO 9001:2015 – Sistema Integrado de Gestão da Qualidade – TIVIT Peru .....	11
6. ISO 9001:2015 – Sistema Integrado de Gestão da Qualidade – TIVIT Argentina.....	12
7. ISO/IEC 20000-1:2018 – Gestão de Serviços e ITIL – TIVIT Brasil.....	13
8. ISO/IEC 20000-1:2018 – Gestão de Serviços e ITIL – TIVIT Chile.....	15
9. ISO/IEC 20000-1:2018 – Gestão de Serviços e ITIL – TIVIT Colômbia .....	16
10. ISO/IEC 20000-1:2018 – Gestão de Serviços e ITIL – TIVIT Peru .....	17
11. ISO/IEC 22301:2019 – Sistema de Gestão de Continuidade de Negócios - TIVIT Brasil.....	18
12. ISO/IEC 27001:2013 – Sistema de Gestão da Segurança da Informação – TIVIT Brasil .....	20
13. ISO/IEC 27001:2013 – Sistema de Gestão da Segurança da Informação – TIVIT Chile.....	22
14. ISO/IEC 27001:2013 – Sistema de Gestão da Segurança da Informação – TIVIT Colômbia .....	23
15. ISO/IEC 27001:2013 – Sistema de Gestão da Segurança da Informação – TIVIT Peru .....	24
16. ISO 45001:2018 - Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional – TIVIT Brasil .....	25
17. ISO 45001:2018 - Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional – TIVIT Peru .....	27
18. ISO 45001:2018 - Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional – TIVIT Colômbia.....	28
19. ISO 45001:2018 - Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional – TIVIT Chile .....	29
20. ISO 14001:2015 - Sistema de Gestão Ambiental – TIVIT Brasil, Peru, Colômbia e Chile.....	30
21. ISO 14064-3:2019 - Gases de efeito estufa – TIVIT Brasil .....	34
22. ISAE3402 – International Standard on Assurance Engagements – TIVIT Brasil, Chile e Colômbia .....	36
23. HDI Support Center Certification – TIVIT Brasil e TIVIT Colômbia .....	38
24. SAP Certified Provider of Hosting Operations – TIVIT Brasil.....	40
25. SAP Certified Provider of Hosting Operations – TIVIT Chile .....	41
26. SAP Certified Provider of Hosting Operations – TIVIT Colômbia .....	42
27. SAP Certified Provider of Cloud and Infrastructure Operations – TIVIT Brasil .....	43
28. SAP Certified Provider of Cloud and Infrastructure Operations – TIVIT Chile .....	44
29. SAP Certified Provider of Cloud and Infrastructure Operations – TIVIT Colômbia.....	45
30. SAP Certified Provider of Cloud and Infrastructure Operations – TIVIT Peru.....	46

31. SAP Certified Provider of SAP HANA Operations – TIVIT - Brasil .....	47
32. SAP Certified Provider of SAP HANA Operations – TIVIT - Chile.....	48
33. SAP Certified Provider of SAP HANA Operations – TIVIT- Colômbia .....	49
34. SAP-certified provider of SAP Business Suite solutions operations .....	50
35. SAP Partner Edge Channel VAR – TIVIT Argentina .....	51
36. SAP Partner Edge Channel VAR – TIVIT Colombia.....	52
37. SAP Partner de Servicios – TIVIT Argentina .....	53
38. Certificação PCI DSS .....	54
39. Certificação TIER III   TIVIT Chile .....	55
40. ABES – Filiação à Associação Brasileira das Empresas de Software.....	56
41. Compromisso TIVIT .....	58

## 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.

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.

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.

## 2. 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 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, conseqüentemente, 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, conseqüentemente, 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 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.

Os processos organizacionais são verificados através de auditorias externas independentes.

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  
Brazil

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

### Escopo:

Serviços de Tecnologia da Informação, Consultoria e Gestão de Clientes com atuação em:  
Soluções Digitais: Alocação de Pessoas, Modernização de Aplicações, Sustentação de Aplicações, Soluções SAP;  
Nuvem Pública e Privada: Nuvem Pública, Nuvem Privada, Serviços Gerenciados de Nuvem, Serviços Profissionais, Recuperação de Desastres e proteção de dados, Armazenamento como Serviço, licenciamento;  
Cibersegurança: Governança, Risco e Conformidade, Gerenciamento de Ameaças e Vulnerabilidades, Gerenciamento de Identidade e Acesso, Laboratório de Cibersegurança, Detecção e Resposta Gerenciadas, Centro de Segurança, Serviços da Equipe Vermelha, Serviços de Segurança Gerenciados;  
Soluções SAP: Adoção, Gerenciamento, Operação, Suporte, Qualidade;  
Local de Trabalho Digital: Estratégia de Transformação, Gerenciamento do Local de Trabalho, Assistência Omnicanal, Assistência com base em Personas, Assistência Humana, Jornada do Usuário, Otimização, Produtividade na Nuvem e Suporte Preditivo;  
Processos e Informações: Gerenciamento de Conteúdo Empresarial - ECM e Integração Empresarial - EDI;  
Mainframe e Serviços Transacionais: Serviços Gerenciados de Mainframe e Transacionais sob Demanda;  
Sistemas Inteligentes: Plataforma como Serviço para IoT.  
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 2023-11-08  
Válido a partir de 2021-08-07  
Válido até 2024-08-06  
Data da certificação 2023-11-08



DQS IS A MEMBER OF



### DQS GmbH

Christian Gerling  
Diretor Executivo

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

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

1 / 2



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



# CERTIFICADO



Por el presente se certifica que

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



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

con las sucursales indicadas en el anexo

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

Ámbito de aplicación:

Servicios de Tecnología de la Información, apoyados por procesos de gestión de clientes, comprendiendo:

Technology Platforms: Hosting y Infraestructura de DataCenter. Almacenamiento y Protección de Datos. Operación, Producción, Monitoreo, Soporte Técnico, Gerenciamiento y Administración de Ambientes Open. Conectividad, Gerenciamiento de Redes. Gestión de Seguridad de la Información y Compliance. Desarrollo, Mantenimiento y Soporte de Proyectos de Telecomunicaciones y Sistemas de Telecontrol. Fabrica de Programas y Pruebas. Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información y Aplicaciones. Soporte Funcional de Sistemas de ERP y Legados. Desarrollo, Mantenimiento y Soporte al Negocio de Servicios Transaccionales, Digital Workplace con Service Desk técnico y funcional, Field Services, Asistencia técnica y gestión de dispositivos.

Cloud Solutions: Gestión de Nubes Públicas, Privadas y Híbridas, Reventa de Servicios de Nube, Proyectos, Migración, Operación y Gerenciamiento de Datos y Aplicaciones en Nube.

Digital Business: Servicios de Consultoría. Diseño de Soluciones Innovadoras. Licenciamiento, Desarrollo Ágil de Aplicaciones, Mantenimiento y Soporte de Sistemas de Información y Aplicativos. Soluciones para Cambio de Informaciones.

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

## ISO 9001 : 2015

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



### DQS GmbH

Christian Gerling  
Director

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

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

DQS IS A MEMBER OF



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



# CERTIFICADO



Por el presente se certifica que

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



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

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

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

### ISO 9001 : 2015

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



### DQS GmbH

Christian Gerling  
Director



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

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



# CERTIFICADO

Certifica que a empresa

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

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

com as unidades relacionadas no anexo

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

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

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

### ISO 9001 : 2015

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



**DQS GmbH**



Christian Gerling  
Diretor Executivo

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



DQS IS A MEMBER OF

1 / 2



## 6. ISO 9001:2015 – Sistema Integrado de Gestão da Qualidade – TIVIT Argentina



# CERTIFICADO



Certifica que a empresa

## TIVIT ARGENTINA S.R.L.

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

com as unidades relacionadas no anexo

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

### Escopo:

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

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

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

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

## ISO 9001 : 2015

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



DQS IS A MEMBER OF



### DQS GmbH

Markus Bleher  
Diretor Executivo

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

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

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

A ISO/IEC 20000 é a primeira norma editada pela ISO (International Organization for Standardization) que versa sobre gestão de qualidade de serviços de TI (Tecnologia da Informação). É a primeira norma mundial especificamente focada na gestão de serviços de TI. Ela não formaliza a inclusão das práticas da ITIL, embora esteja descrito na norma um conjunto de processos de gestão que estão alinhados com os processos definidos dentro dos livros ITIL.

A ISO 20 000 é um conjunto que define as boas práticas de gestão de serviços de TI.

Essa norma tem como âmbito definir requisitos para a correcta gestão de uma empresa prestadora de serviços de TI, garantindo a entrega aos clientes de serviços de qualidade. São requisitos da norma definição de políticas, objetivos, procedimentos e processos de gestão para assegurar a qualidade efetiva na prestação de serviços de TI.

A certificação ISO/IEC 20 000 fornece uma base para prover que uma organização tenha implementado os processos de gestão de serviços e utiliza-os de forma consistente dentro da organização. Seu propósito é promover a adoção de um processo integrado para entregar serviços que satisfaçam os requisitos do negócio e do cliente. Para isso, introduz uma cultura de serviços e provê as metodologias para entregar serviços que atendam aos requisitos de negócio definidos e às prioridades de um "modo gerível". Além disso, enfatiza processos para apoiar a qualidade real de fornecimento, ajudando as organizações a gerar receita ou a ter um custo efetivo via uma gestão de serviço profissional.

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** TIVIT TERCEIRIZAÇÃO DE PROCESSOS, SERVIÇOS E TECNOLOGIA S.A.  
com as unidades relacionadas no anexo

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

Escopo:

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

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

**ISO / IEC 20000-1 : 2018**

Número do certificado 432397 SMS18  
Data da revisão 2023-11-08  
Válido a partir de 2021-08-05  
Válido até 2024-08-04  
Data da certificação 2023-11-08



DQS IS A MEMBER OF



**DQS GmbH**

Christian Gerling  
Diretor Executivo

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

1 / 2

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



# CERTIFICADO



Por el presente se certifica que

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

**TIVIT**

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

con las sucursales indicadas en el anexo

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

Ámbito de aplicación:

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

Technology Platforms: Hosting e Infraestructura de Data Center; Almacenamiento y Protección de Datos; Operación, Producción, Monitorización, Soporte Técnico, Gerenciamiento y Administración de Ambientes TI; Conectividad y Gerenciamiento de Redes; Gestión de Seguridad de Información y Cumplimiento; Desarrollo, Mantenimiento y Soporte de Proyectos de Telecomunicaciones y Sistemas de Telecontrol; Fábrica de Programas y Testes; Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información y Aplicativos; 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, brokering y reventa de servicios de nubes; Proyectos, Migración, operación y gerenciamiento de datos y aplicaciones en nubes.

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

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

## ISO / IEC 20000-1 : 2018

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



### DQS GmbH

Christian Gerling  
Director

DQS IS A MEMBER OF



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



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



# CERTIFICADO



Por el presente se certifica que

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



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

con las sucursales indicadas en el anexo

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

Ámbito de aplicación:

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

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

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

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

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

### ISO / IEC 20000-1 : 2018

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



#### DQS GmbH

Christian Gerling  
Director

DQS IS A MEMBER OF



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



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



# CERTIFICADO



Certifica que a empresa

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

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

com as unidades relacionadas no anexo

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

**Escopo:**

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

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

### ISO / IEC 20000-1 : 2018

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



DQS IS A MEMBER OF



### DQS GmbH

Christian Gerling  
Diretor Executivo

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

## **11. ISO/IEC 22301:2019 – Sistema de Gestão de Continuidade de Negócios - TIVIT Brasil**

ISO 22301:2019, Segurança e resiliência – Sistemas de gestão de continuidade de negócios – Requisitos, é uma norma de sistema de gestão publicada pela Organização Internacional de Padronização que especifica requisitos para planejar, estabelecer, implementar, operar, monitorar, revisar, manter e melhorar continuamente uma gestão documentada. sistema para proteger contra, reduzir a probabilidade de ocorrência, preparar, responder e se recuperar de incidentes quando eles surgirem. Pretende-se que seja aplicável a todas as organizações, ou partes delas, independentemente do tipo, tamanho e natureza da organização.

As organizações que implementam um sistema de gestão de continuidade de negócios (SGCN) baseado nos requisitos da ISO 22301 podem passar por um processo formal de avaliação através do qual podem obter certificação acreditada contra esta norma. Um SGCN certificado demonstra às partes interessadas internas e externas que a organização está aderindo às boas práticas na gestão da continuidade de negócios.

Segue o certificado TIVIT para Brasil:



# CERTIFICADO



Certifica-se que a empresa

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

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

com as unidades relacionadas no anexo

implementou e mantém um Business Continuity Management System.

Âmbito de aplicação:

Fornecimento de infraestrutura de computação para Cloud Computing, administração e serviços de gerenciamento de sistemas em uma plataforma de nuvem

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

## ISO 22301 : 2019

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



DQS CFS GmbH  
German Association for Sustainability

Guido Eggers  
Diretor Executivo



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

1 / 2

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

ISO/IEC 27001 é um padrão para sistema de gestão da segurança da informação (ISMS - Information Security Management System) publicado em outubro de 2005 pelo International Organization for Standardization e pelo International Electrotechnical Commission. O seu nome completo é ISO/IEC 27001- Tecnologia da informação - técnicas de segurança - sistemas de gestão da segurança da informação - requisitos, mais conhecido como ISO 27001. Esta norma foi elaborada para prover um modelo para estabelecer, implementar, operar, monitorar, analisar criticamente, manter e melhorar um Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI). A adoção de um SGSI deve ser uma decisão estratégica para uma organização. Um SGSI introduzido em alguma entidade possui o intuito de reduzir a probabilidade e/ou o impacto provocado por algum tipo de incidente de segurança da informação. A especificação e implementação do SGSI de uma organização são influenciadas pelas suas necessidades e objetivos, exigências de segurança, os processos empregados e o tamanho e estrutura da organização.

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  
Brazil

com as unidades relacionadas no anexo

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

Escopo:

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

Declaração de Aplicabilidade: SEG-DOC-001-007\_SoA.V28.0 - 19.07.23.

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

## ISO / IEC 27001 : 2013

Número do certificado 432397 ISMS13  
Data da revisão 2023-11-08  
Válido a partir de 2021-09-19  
Válido até 2024-09-18  
Data da certificação 2023-11-08



**DQS GmbH**

Christian Gerling  
Diretor Executivo

DQS IS A MEMBER OF



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

1 / 2

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



# CERTIFICADO



Por el presente se certifica que

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



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

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

### Ámbito de aplicación:

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

Technology Platforms: Hosting e Infraestructura de Data Center; Almacenamiento y Protección de Datos; Operación, Producción, Monitorización, Soporte Técnico, Gerenciamiento y Administración de Ambientes TI; Conectividad y Gerenciamiento de Redes; Gestión de Seguridad de Información y Cumplimiento; Desarrollo, Mantenimiento y Soporte de Proyectos de Telecomunicaciones y Sistemas de Telecontrol; Fábrica de Programas y Testes; Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información y Aplicativos; 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, brokering y reventa de servicios de nubes; Proyectos, Migración, operación y gerenciamiento de datos y aplicaciones en nubes.

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

### Declaración de aplicabilidad: SoA PSD-DOC-000-002

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

## ISO / IEC 27001 : 2013

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



### DQS GmbH

Christian Gerling  
Director

DQS IS A MEMBER OF



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



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



# CERTIFICADO



Por el presente se certifica que

## TIVIT COLOMBIA TERCERIZACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA

**TIVIT S.A.S**

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

con las sucursales indicadas en el anexo

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

Ámbito de aplicación:

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

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

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

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

Declaración de aplicabilidad: SGL REG 003 003 version 04. SGL DOC 001 007 version 04, 19.12.23. A través de una auditoría, documentada en un informe, se demostró que este sistema de gestión cumple las exigencias de la norma siguiente:

### ISO / IEC 27001 : 2013

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



#### DQS GmbH

Christian Gerling  
Director

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

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

DQS IS A MEMBER OF



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



# CERTIFICADO



Certifica que a empresa

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

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

com as unidades relacionadas no anexo

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

**Escopo:**

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

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

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

### ISO / IEC 27001 : 2013

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



DQS IS A MEMBER OF



### DQS GmbH

Christian Gerling  
Diretor Executivo

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

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



## **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.

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.

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



# CERTIFICADO



Certifica que a empresa

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

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

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

Escopo:

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

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

### ISO 45001 : 2018

Número do certificado 432397 OHS18  
Data da revisão 2023-08-27  
Válido a partir de 2021-08-18  
Válido até 2024-08-17  
Data da certificação 2021-08-18



### DQS GmbH

Christian Gerling  
Diretor Executivo

DQS IS A MEMBER OF



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

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



# CERTIFICADO



Certifica que a empresa

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

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

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

### Escopo:

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

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

## ISO 45001 : 2018

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



### DQS GmbH

Christian Gerling  
Diretor Executivo

DQS IS A MEMBER OF



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

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

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



# CERTIFICADO



Por el presente se certifica que

## TIVIT COLOMBIA TERCERIZACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA



S.A.S

Calle 85 Carrera 14, nº 85-68, pisos 5 y 7  
110231 Bogotá D.C., Cundinamarca  
Colombia

con las sucursales indicadas en el anexo

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

Ámbito de aplicación:

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

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

### ISO 45001 : 2018

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



DQS IS A MEMBER OF



#### DQS GmbH

Christian Gerling  
Director

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



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.



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

com as unidades relacionadas no anexo

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

Escopo:

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

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

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

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

## ISO 45001 : 2018

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



DQS IS A MEMBER OF



### DQS GmbH

Christian Gerling  
Diretor Executivo

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

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

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

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.

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  
Brazil

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 negócio, soluções de Analytics e Inteligência Artificial.

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

## ISO 14001 : 2015

Número do certificado	432397 UM15
Data da revisão	2023-12-27
Válido a partir de	2022-12-12
Válido até	2025-12-11
Data da certificação	2022-12-12



DQS IS A MEMBER OF



### DQS GmbH

Christian Gerling  
Diretor Executivo

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

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

1 / 3



**Anexo do certificado**  
**Número do certificado 432397 UM15**

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

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

### **Localização**

**60300268**  
**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**

### **Escopo**

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





**Anexo do certificado**  
**Número do certificado 432397 UM15**

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

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

**60300248**  
**TIVIT COLOMBIA TERCEIRIZACIÓN DE**  
**PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.S**  
Edificio Torres 85 - Calle 85, Carrera 14 - n°  
85-68, pisos 5 y 7 Bogotá  
Colombia

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

**60300269**  
**TIVIT CHILE TERCERIZACIÓN DE PROCESOS,**  
**SERVICIOS Y TECNOLOGIA SpA**  
Av. Los Jardines, 927 - Huechuraba - 858000  
Ciudad Empresarial Alicanto - Santiago  
Chile

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

## **21. ISO 14064-3:2019 - Gases de efeito estufa – TIVIT Brasil**

A Norma ISO 14064 – Gases de Efeito Estufa aborda o tema ambiental das Mudanças Climáticas Globais e possui diretriz para que as organizações conheçam, calculem, gerenciem melhor as emissões de gases de efeito estufa dentro das suas operações, relatando suas emissões e contribuindo com os desafios de reduções de emissões de gases de efeito estufa. E, ainda, identificar possíveis oportunidades de participar do mercado de carbono, contribuindo assim positivamente para a sustentabilidade relacionada a esse tema

Segue o atual certificado TIVIT, para o Brasil:



# DECLARAÇÃO DA CONFORMIDADE



**DQS do Brasil Ltda.**

declara que a empresa

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

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

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

### **ISO 14064-3 : 2019**

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

- Verificação com nível de confiança limitado

“Não há indícios de que o inventário de gases de efeito estufa da organização inventariante para o ano de 2022 não esteja materialmente correto, não seja uma representação justa dos dados e informações de GEE e não tenha sido preparado de acordo com as EPB.”

Número da declaração 432397  
Válida a partir de 2023-11-15  
Válida até 2024-11-15

**DQS do Brasil Ltda.**

Dezeé Mineiro  
Diretora Executiva

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

## 22. 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 substituí 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.

### 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 asseguaração 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 asseguarção 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 auditorias 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.

### 23. 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.



## AWARD OF CERTIFICATION

TIVIT

Service Desk - São José dos Campos

June 2021 - June 2023

**DEMONSTRATING EXCELLENCE IN:**

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



## AWARD OF CERTIFICATION

TIVIT

Service Desk - Colombia

June 2021 - June 2023

**DEMONSTRATING EXCELLENCE IN:**

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

## 24. 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.



SAP-certified provider  
of Hosting Operations

SAP SE hereby confirms that the partner

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

has successfully passed the certification audit:

**SAP Certified**  
in Hosting Operations

for Brazil

Audit result: advanced

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

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

The certification will be valid until February 28, 2025.

 _____ Walldorf, December 29, 2022 <b>Rudolf Scheipers</b> VP of Outsourcing Partner Certification Partner Innovation Lifecycle Services	 _____ Walldorf, December 29, 2022 <b>Hilduara Aranzazu</b> Auditor Partner Innovation Lifecycle Services
--	--



Studio SAP 1 35957 (20/01) © 2020 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved.



25. SAP Certified Provider of Hosting Operations – TIVIT Chile



# Certificate

SAP-certified provider  
of Hosting Operations

SAP SE hereby confirms that the partner

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

has successfully passed the certification audit:

## SAP Certified in Hosting Operations

for Chile

Audit result: advanced

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

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

The certification will be valid until February 28, 2025.

 _____ Walldorf, December 29, 2022 <b>Rudolf Scheipers</b> VP of Outsourcing Partner Certification Partner Innovation Lifecycle Services	 _____ Walldorf, December 29, 2022 <b>Hilduara Aranzazu</b> Auditor Partner Innovation Lifecycle Services
--	--

Studio SAP | 35957 (20/01) © 2020 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved.



26. SAP Certified Provider of Hosting Operations – TIVIT Colombia



# Certificate

SAP-certified provider  
of Hosting Operations

SAP SE hereby confirms that the partner

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

has successfully passed the certification audit:

## SAP Certified

in Hosting Operations

for Colombia

Audit result: qualified

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

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

The certification will be valid until February 28, 2025.

 _____ Waldorf, December 29, 2022 <b>Rudolf Scheipers</b> VP of Outsourcing Partner Certification Partner Innovation Lifecycle Services	 _____ Waldorf, December 29, 2022 <b>Hilduara Aranzazu</b> Auditor Partner Innovation Lifecycle Services
---	---

Stunde SAP | 35997 (20/00) © 2020 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved.



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



# Certificate

SAP-certified provider  
of Cloud and Infrastructure Operations

SAP SE hereby confirms that the partner

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

has successfully passed the certification audit:

## SAP Certified

in Cloud and Infrastructure Operations

for Brazil

Audit result: advanced

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

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

The certification will be valid until February 28, 2025.

	
Waldorf, December 29, 2022 <b>Rudolf Scheipers</b> VP of Outsourcing Partner Certification Partner Innovation Lifecycle Services	Waldorf, December 29, 2022 <b>Hilduara Aranzazu</b> Auditor Partner Innovation Lifecycle Services



Stunde SAP | 38967 (20/01) © 2020 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved.

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



# Certificate

SAP-certified provider  
of Cloud and Infrastructure Operations

SAP SE hereby confirms that the partner

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

has successfully passed the certification audit:

# SAP Certified

in Cloud and Infrastructure Operations

for Chile

Audit result: advanced

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

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

The certification will be valid until February 28, 2025.

 _____ Walldorf, December 29, 2022 <b>Rudolf Scheipers</b> VP of Outsourcing Partner Certification Partner Innovation Lifecycle Services	 _____ Walldorf, December 29, 2022 <b>Hilduara Aranzazu</b> Auditor Partner Innovation Lifecycle Services
--	--



Stake SAP 135957 (20/01) © 2020 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved.

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



# Certificate

SAP-certified provider  
of Cloud and Infrastructure Operations

SAP SE hereby confirms that the partner

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

has successfully passed the certification audit:

## SAP Certified in Cloud and Infrastructure Operations

for Colombia

Audit result: qualified

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

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

The certification will be valid until February 28, 2025.



---

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



---

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



Slide SAP | 35957 (20/01) © 2020 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved.



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



# Certificate

SAP-certified provider  
of Cloud and Infrastructure Operations

SAP SE hereby confirms that the partner

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

has successfully passed the certification audit:

## SAP Certified

in Cloud and Infrastructure Operations

for Peru

Audit result: qualified

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

The audit has been performed on December 21, 2022, in Lima, Peru.

The certification will be valid until February 28, 2025.

	
Walldorf, December 29, 2022 <b>Rudolf Scheipers</b> VP of Outsourcing Partner Certification Partner Innovation Lifecycle Services	Walldorf, December 29, 2022 <b>Hilduara Aranzazu</b> Auditor Partner Innovation Lifecycle Services



Stunde SAP | 33957 (20/01) © 2020 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved.

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



# Certificate

SAP-certified provider  
of SAP HANA Operations

SAP SE hereby confirms that the partner

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

has successfully passed the certification audit:

## SAP Certified

in SAP HANA Operations

for Brazil

Audit result: advanced

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

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

The certification will be valid until February 28, 2025.

 _____ Walldorf, December 29, 2022 Rudolf Schelpers VP of Outsourcing Partner Certification Partner Innovation Lifecycle Services	 _____ Walldorf, December 29, 2022 Hilduara Aranzazu Auditor Partner Innovation Lifecycle Services
---	---



Studio SAP | 20957 (20/00) © 2020 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved.

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



# Certificate

SAP-certified provider  
of SAP HANA Operations

SAP SE hereby confirms that the partner

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

has successfully passed the certification audit:

**SAP Certified**  
in SAP HANA Operations

for Chile

Audit result: advanced

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

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

The certification will be valid until February 28, 2025.



---

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



---

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



Studio SAP 1 38957 (20/00) © 2020 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved.

33. SAP Certified Provider of SAP HANA Operations – TIVIT- Colômbia



# Certificate

SAP-certified provider  
of SAP HANA Operations

SAP SE hereby confirms that the partner

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

has successfully passed the certification audit:

## SAP Certified in SAP HANA Operations

for Colombia

Audit result: advanced

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

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

The certification will be valid until February 28, 2025.



---

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

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



Studio SAP 1 35957 (20/00) © 2020 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved.

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



# Certificate

SAP-certified provider  
of SAP Business Suite Solutions  
Operations

SAP SE hereby confirms that the partner

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

has successfully passed the certification audit:

## SAP Certified in SAP Business Suite Solutions Operations

for Brazil

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 6, 2022, in Sao Paulo, Brazil.

The certification will be valid until February 28, 2025.

	
Walldorf, December 29, 2022 <b>Rudolf Schelpers</b> VP of Outsourcing Partner Certification Partner Innovation Lifecycle Services	Walldorf, December 29, 2022 <b>Hilduara Aranzazu</b> Auditor Partner Innovation Lifecycle Services

Studio SAP | 39957 (20/00) © 2020 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved.





### 35. SAP Partner Edge Channel VAR – TIVIT Argentina

Value Added Reseller (VAR ou Canal)



Buenos Aires, 10 de Diciembre de 2014

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

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Javier Tomás Recobiche'. Below the signature is a circular stamp containing the text 'JAVIER TOMÁS RECOBICHE', 'SAP ARGENTINA S.A.', and 'Ejemplar'.

**Javier Tomás Recobiche**  
Apoderado  
SAP Argentina S.A.

## 36. SAP Partner Edge Channel VAR – TIVIT Colombia

Value Added Reseller (VAR ou Canal)



### SAP Colombia S.A.S.

Camino 9na No. 115-06  
Edificio Tierra Firme, Piso 24  
Bogotá, D.C. – Colombia  
Tel: (571) 600 30 00  
Fax: (571) 600 30 01  
[www.sap.com/colombia](http://www.sap.com/colombia)  
NIT: 900.320.6124

Bogotá, 9 de Diciembre de 2014

**Asunto: Synapsis Colombia., Certificación Partner de Servicios**

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

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

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

  
Clara Montenegro Bernal  
Gerente de Contas  
SAP Colombia & Ecuador

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.

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

---

**Javier Tomás Recobiche**  
Apoderado  
SAP Argentina S.A.

## 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.

The certificate is a dark grey document with a large, faint 'A' watermark in the background. At the top left is the AuditSafe logo (a red triangle) and the name 'AuditSafe'. At the top right is the PCI Security Standards Council logo with the text 'QUALIFIED SECURITY ASSESSOR'. The main title is 'Certificado de Conformidade' in large black font. Below it, in smaller black font, is 'A AuditSafe certifica que a organização'. The organization name 'TIVIT TERCEIRIZAÇÃO DE PROCESSOS, SERVIÇOS E TECNOLOGIA S/A' is written in large, bold, red font. Below that, in black font, is 'atendeu completamente aos requisitos exigidos pelo'. The standard name 'PAYMENT CARD INDUSTRY DATA SECURITY STANDARD (PCI DSS)' is written in bold, red font. The category 'Categoria: SERVICE PROVIDER' is in black font. At the bottom left, it says 'Certificado PCI DSS 4.0 Versão' and 'Desde 2022'. To the right of this, it says 'Emissão do Certificado: 15/01/2024' and 'Validade do Certificado: 15/01/2025'. At the bottom right is a circular gold seal with 'Exclusividade em serviços' around the top edge, 'AuditSafe CERTIFICAÇÃO PCI DSS 2024' in the center, and 'Para mais informações www.auditSAFE.com.br' around the bottom edge. At the very bottom, there are four lines of small text: 'Considerações gerais: (1) Esta certificação tem validade de um ano. (2) Atende que a organização foi avaliada e considerada aderente na data da emissão aos requisitos da norma PCI DSS. (3) Não oferece qualquer garantia à organização ou a qualquer outra entidade de que a organização esteja segura ou que não sofrerá incidentes de segurança. (4) A AuditSafe se isenta de qualquer responsabilidade em caso de perda ou dano de qualquer natureza causado por falha ou incidentes de segurança da informação.'

### 39. 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.



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



#### 40. 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>

← → ↻ abes.com.br/associados/ ☆

PT

**ABES** associação brasileira das empresas de software

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

---

**associados**

ENCONTRAR EMPRESA POR: SOLUÇÕES ▾ SERVIÇOS ▾ MERCADO ▾

<< VOLTAR PARA LISTA DE EMPRESAS

**TIVIT**

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

**Comercializações:** Representação

**Ambientes:** Mainframe, PC, Mobile

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

Gestão de Serviços de TI

← → ↻ abes.com.br/associados/ ☆

PT

**ABES** associação brasileira das empresas de software

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

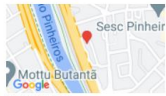
---

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

**Gestão Integrada de Documentos**

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

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

 Sesc Pinheir  
 Mottu Butantã  
 Google  
 Ampliar Mapa

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

#### **41. Compromisso TIVIT**

As certificações e a manutenção dos padrões internacionais que conquistamos reforça nosso compromisso contínuo com a excelência, assegurando que atendemos aos requisitos de clientes, de mercado e mantemos altos padrões de qualidade em nossos produtos/serviços. Elas validam que nossa organização atende rigorosamente aos padrões internacionais de qualidade, eficiência e gestão.

Estamos dedicados a garantir a satisfação dos clientes e a preservar a confiança que conquistamos para assegurar a consistência na qualidade, eficiência operacional, solidificando nossa posição como referência no setor.

#### **Excelência Operacional**