



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO
COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
TÉCNICOS DE SUPORTE EM TI

Atestamos para os devidos fins e efeitos de direito que a empresa **ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.**, inscrita no CNPJ 85.240.869/0001-66, com sede na Rua Sete de Setembro, 16, São José/SC, presta para o **TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO – CAMPO GRANDE/MS**, inscrita no CNPJ 37.115.409/0001-63, através do processo licitatório Pregão Eletrônico 036/2015, e celebração do Contrato de Serviços n. **2699/2015** a seguinte solução de serviços:

- SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DE ATIVIDADES CONTINUADAS DE ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO REMOTO E PRESENCIAL, A USUÁRIOS DE SOLUÇÕES DE TI, COMPREENDENDO A ORGANIZAÇÃO, IMPLANTAÇÃO E EXECUÇÃO DESTES SERVIÇOS POR MEIO DE UMA CENTRAL DE SERVIÇOS (*SERVICE DESK*);
- *SERVICE DESK*: realização de atividades de operação da Central de Atendimento a Usuários da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicações (CTIC), ponto único de contato instalado nas dependências do TRT24 para execução de atividades de recebimento, registro, análise, diagnóstico, direcionamento e encerramento de solicitações (requisições e incidentes) de usuários internos do TRT24 por meio da utilização de sistemas de gestão de atendimento, fornecido pelo TRT24. Deverá gerenciar e acompanhar todo o ciclo de vida das solicitações, sendo responsável por manter os usuários informados sobre o progresso do atendimento até o encerramento da solicitação.
- SUPORTE TÉCNICO REMOTO: realização de atividades de suporte técnico remoto nas unidades do TRT24, com o objetivo de solucionar incidentes e requisições por meio de fornecimento de conhecimentos específicos e especializados. O objetivo principal deste serviço é restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível e garantir, desta forma, os melhores níveis de qualidade e disponibilidade dos serviços aos usuários do TRT24.
- SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL: realização de atividades de suporte técnico presencial nas unidades do TRT24 instaladas nesta Capital. O objetivo principal deste serviço é restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível e garantir, desta forma, os melhores níveis de qualidade e disponibilidade dos serviços aos usuários do TRT24;
- A contratação é de 5 (cinco) postos de trabalho para técnicos de TI (N1 e N2) e 1 (um) posto de trabalho para supervisor de TI está baseada nas necessidades diárias de atendimento para a sede do TRT24, dos Fóruns Trabalhistas de Campo Grande, Dourados e Três Lagoas, além das Varas do Trabalho e Postos Avançados

Rua Delegado Carlos Roberto Bastos de Oliveira, 208 – Jardim Veraneio
Campo Grande, MS - CEP 79031-908
CTIC: 67-3361-1720



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO
COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

nas localidades do interior do Estado de MS, com média atual de cerca de 1200 (mil e duzentos) chamados mensais, sendo 700 N1 e 500 N2 calculadas sobre os últimos 3 (três) meses pelo sistema SIATE da CTIC, para atendimento de cerca de 840 usuários, assim distribuídos: Sede e FÓRUM de Campo Grande (590); Unidades do Interior (250).

- Serviços prestados em dias úteis de segunda a sexta-feira, no intervalo compreendido entre 7h e 18h.
- Suporte técnico em *hardware* e *software*, remotamente (telefone, e-mail ou software de gerenciamento remoto) ou presencialmente aos usuários. As atividades do suporte técnico são:
 - Suporte técnico de informática em atendimento presencial e remoto, ambos nas dependências físicas do TRT24 e Fórum CG;
 - Suporte técnico de informática em atendimento remoto às unidades do interior;
 - Instalação e configuração de sistemas corporativos em estações de trabalho;
 - Instalação e configuração de sistemas operacionais, aplicativos de automação de escritório, bem como *softwares* auxiliares voltados à automação de postos de trabalho;
 - Criação de usuários e senhas para acesso à rede, serviços da rede e sistemas corporativos do TRT24, assim como as mudanças de perfis para os serviços de rede e sistemas corporativos;
 - Encaminhar para realização de reparos equipamentos de informática do TRT24, com ou sem garantia;
 - Operação de sistema automatizado de chamados, fornecido pelo CONTRATANTE, especialmente: registro de ocorrências e estatísticas de atendimentos;
 - Gerência do *Service Desk*, gestão de incidentes, conforme função descrita na ITIL V3;
 - Manutenção e atualização de base de conhecimento (*knowledge base*) através do sistema próprio do CONTRATANTE com 500 artigos publicados;
 - Análise, de todas as demandas avaliadas negativamente pelos solicitantes e/ou usuários de TI, realizando *feedback* com o usuário e esclarecendo os motivos que causaram a avaliação negativa;
 - Acompanhamento do nível de satisfação dos usuários de todos os serviços de TI providos pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicações do TRT24;
 - Resolução de problemas e suporte aos serviços de impressão via rede;

Rua Delegado Carlos Roberto Bastos de Oliveira, 208 – Jardim Veraneio
Campo Grande, MS - CEP 79031-908
CTIC: 67-3361-1720



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO
COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

- Apoio à realização de eventos no CONTRATANTE, incluindo movimentação física de microcomputadores, *notebooks*, *hubs*, *switches*, projetores, periféricos e configuração.
- Execução e manutenção do inventário do parque de equipamentos (microcomputadores, periféricos e notebooks) e software, utilizando ferramentas indicadas pelo TRT24 e validação de dados em campo, se necessário.
- Orientação a usuários quanto às normas e procedimentos técnicos e de segurança, relativos à utilização dos recursos de informática do TRT24, de acordo com a Política de Segurança da Informação e Comunicação do TRT24 e documentos correlatos.
- Apoio técnico e resolução de problemas em equipamentos de informática (microcomputadores, *notebooks*, periféricos, impressoras, multifuncionais etc.), *softwares* "de prateleira" (sistema operacional Windows, pacote Microsoft Office, navegadores de internet, correio eletrônico etc.) e sistemas de informação (CRM, ERP, ECM etc.).

INFRAESTRUTURA DO TRT24

- Estações de Trabalho (microcomputadores e notebooks): 1.250;
- Impressoras e Multifuncionais: 360;
- Total de usuários: 840;
- Sede e Fórum CG: 590;
- Interior: 250
- Servidores de rede
- Projetores: 04
- Scanners: 25
- Firewall: 20
- Switches: 120

SOFTWARES, SISTEMA OPERACIONAL E FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO.

➤ SISTEMA OPERACIONAIS:

1. Linux Server;
2. Microsoft Windows 2003 Server;
3. Microsoft Windows 2008 Server;
4. Microsoft Windows 2012 Server;
5. Microsoft Windows 7;
6. VMWare



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO
COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

➤ **SOFTWARES:**

1. Suíte de programas de escritório Libre Office;
2. Suíte de programas de escritório MS Office;
3. Thunderbird e Firefox;
4. Google Chrome;
5. Softwares diversos para edição de imagens;
6. Softwares diversos para engenharia (CAD);
7. Softwares corporativos de desenvolvimento próprio, como Judice, GestorePAE, Cálculo, Protos, E-Revista, E-Voto, Aud, SGRH, SCMP, Malote Digital.

➤ **SERVIÇOS / PROTOCOLOS:**

1. Open LDAP;
2. DHCP – Dynamic Host Configuration Protocol;
3. TCP/IP – Internet Protocol;
4. DNS – Domain Name Service;
5. FTP – File Transfer Protocol;
6. HTTP/HTTPS – Hypertext Transfer Protocol;
7. VPN – Virtual Private Network;
8. Proxy Server Linux;
9. Firewall Cooperativo Linux;
10. Webmail Corporativo;
11. WPA2-PSK;
12. Serviço Corporativo de INTRANET;
13. Ethernet, Fast Ethernet e Gigabit Ethernet;
14. Wireless Ethernet;
15. MPLS - Multiprotocol Label Switching.

Atestamos ainda que a empresa CONTRATADA vem cumprindo as cláusulas contratuais, atuando com responsabilidade e conhecimento nas obrigações assumidas, inexistindo qualquer fato que desabone a sua conduta.

Campo Grande (MS), 09 de junho de 2017.

Gleison Amaral dos Santos
Assistente de Diretor / CTIC
Fiscal do Contrato
Matrícula: 30824369