



### ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins de comprovação técnica, que a empresa ILHA SERVICE SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA., inscrita no CNPJ sob nº 85.240.869/0001-66, com sede na Rua Sete de Setembro, 16 — bairro Kobrasol, São José, SC, CEP 88.110-640, presta para a Polícia Militar do Estado de Santa Catarina, os serviços relacionados a seguir.

Contrato de Prestação de Serviços nº 811/PMSC/2010

Licitação: Pregão presencial nº 119/PMSC/2010

Período de vigência do contrato: 10/12/2010 a 31/03/2016

Objeto: Contratação de Empresa para prestação de Serviços de Gerenciamento e Manutenção Preventiva e Corretiva de Rede de Dados e Correlatos

#### SERVIÇOS

- Manutenção, monitoramento, gerenciamento, suporte, assistência técnica, manutenção corretiva e preventiva, desinstalação e reinstalação de softwares em servidores, em ativos de rede e correlatos, bem como sua configuração, com o fornecimento de suporte em ambientes de telecomunicações (dados e voz), dentro dos padrões ITIL;
- Manutenção e atualização na infraestrutura da rede lógica como: habilitação de ponto existente, confecção de patch cord, substituição de conectores, testes e substituição de equipamentos, execução de melhorias identificadas pela equipe, como troca de cabos (dados), instalação de equipamentos de rede tais como switches wireless e Access points. Todos os materiais e equipamentos para execução destes serviços serão fornecidos pela PMSC.
- Suporte e gerenciamento em todos os equipamentos de rede da Polícia Militar do Estado de Santa Catarina, roteadores, switches de camada 2 e 3, hubs, modems, Access points, etc, excetuando-se o fornecimento de peças e materiais necessários à prestação dos serviços. Ficará a CONTRATADA responsável pelas atualizações necessárias aos sistemas operacionais dos equipamentos de rede;
- Administração e gerenciamento dos servidores, o que, genericamente, consiste na manutenção, criação, exclusão de usuários e filas de impressão, criação de pastas e diretórios, execução de rotinas especiais, programação e realização de backup em servidores, storages (SAN) e unidades de fita.
- Manutenção preventiva, que consiste na execução de regulagens e ajustes mecânicos e eletrônicos, lógico, limpeza interna e substituição de peças gastas ou danificadas, visando o bom funcionamento dos equipamentos e correlatos, mediante inspeção a cada período de 12 meses, apenas para as unidades da Grande Florianópolis;
- Manutenção corretiva, que consiste no reparo de qualquer defeito, relacionado a software ou hardware, com a montagem e troca de peças e componentes necessários, com ônus de aquisição a expensas da CONTRATANTE. Assim como instalação e configuração dos softwares e aplicativos relativos aos serviços de rede. Implantação e configuração de acesso remoto, VPN, Samba, DNS, DHCP, DFS, NAP, NAT, RADIUS. Gerenciamento de serviços através de ferramenta OTRS com pelo menos 5.000 chamados/mês;
- Gerenciamento de banco de dados SGBD (MySQL, MariaDB, MongoDB);
- Manutenção e atualização na infraestrutura de rede lógica com habilitação de pontos, confecção de patch cords, substituição de conectores, testes e substituição de equipamentos, troca de cabos, instalação de equipamentos de rede, tais como switches wireless, access points;
- Manutenção e suporte em virtualização de Data-Centers com utilização dos softwares VMWARE, em 100 máquinas virtuais;
- Gerenciamento de switches Core e Borda, possibilitando que os mesmos permaneçam em funcionamento 24 horas/dia durante os 365 dias do ano;
- Gerenciamento de rede com suporte e manutenção permanente, durante 24 horas por dia em 365 dias do ano, com regime de sobreaviso, em 5.000 pontos lógicos de rede corporativa;
- Gerenciamento de atividades relacionadas ao Data Center, em regime de 24x7x365, com disponibilidade anual de 98% e com monitoramento;
- Gerenciamento de Firewall com DMZ com 5.000 usuários;
- Desenvolvimento e implantação de rede e infraestrutura com 5.000 usuários;
- Segurança da informação e comutação de dados com no mínimo 5.000 usuários;
- Administração, suporte, manutenção e configuração de pelo 5.000 caixas postas de e-mail com solução de correio eletrônico Zimbra;
- Administração, suporte, manutenção, configuração e instalação de servidores web baseados em Apache;

#### EQUIPE TÉCNICA

Os serviços são prestados pela equipe da contratada que é composta por 4 profissionais abaixo listados, com formação específica e adequada ao objeto do contrato para a realização de suporte e atendimento em nível 1, nível 2 e nível 3 possuindo no total as qualificações:

- a) Técnico Nível 3 — 1 Profissional certificado Linux LPIC-1 (Linux Professional Institute Certified)
- b) Técnico Nível 2 — 2 Profissional certificado CCNA (Cisco Certificate Network Associate)
- c) Técnico Nível 1 — 1 Profissional com curso de cabeamento estruturado com duração mínima de 60 horas



**ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (SLA)**

Não ser superior a 6 (seis) horas corridas para os equipamentos e redes da Grande Florianópolis; Não ser superior a 96 (noventa e seis) horas corridas para os equipamentos e redes nas unidades fora da Grande Florianópolis.

Os serviços são prestados remotamente em todos os municípios do Estado de Santa Catarina onde a Polícia Militar dispõe de bases de atendimento.

Atestamos ainda que a empresa contratada cumpriu as cláusulas contratuais, atuando com responsabilidade e conhecimento nas obrigações, inexistindo qualquer fato que desabone a sua conduta.

Florianópolis (SC), 06 de Junho de 2017

---

Major PM Eduardo Gonçalves da Silva  
Chefe da Divisão de Comunicações  
Diretoria de Tecnologia da Informação