



Governo do Estado de Santa Catarina  
Secretaria de Estado da Agricultura e Desenvolvimento Rural  
Empresa de Pesquisa Agropecuária e Extensão Rural de Santa Catarina S.A.

## 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, 14 – Kobrasol – São José – SC, CEP 88.102-030, presta para a EPAGRI os serviços relacionados abaixo:

Contrato nº: 1084/2015

Licitação: Pregão presencial nº 080/2015

Período de vigência do contrato: início em 06/07/2015, em execução, vigente até 05/07/2016

### Serviços

- Serviços na área de suporte técnico em informática, com enfoque em infraestrutura de rede, ambiente computacional NOVELL, Windows Server e Linux e estações de trabalho Windows e Linux
- Serviços de Provimento de Central de Serviços (Help Desk ou Service Desk) de abrangência estadual, com regime de atendimento remoto e presencial, para um único ambiente de TI, contemplando as seguintes atividades:
  - a) Atendimento 1.700 usuários conectados, simultaneamente, em uma única rede corporativa, contemplando suporte técnico remoto.
  - b) Atendimento 1.700 estações de trabalho conectadas, simultaneamente, em uma única rede corporativa, contemplando suporte local;
- Serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de Service Desk com fundamentos ITIL v3 com 7 (sete) processos implantados.
- Instalação, configuração e pequenos reparos de hardware nos equipamentos cadastrados no patrimônio da contratante: placa mãe, processadores, caixas de som, CD-ROM, discos rígidos, mouse, impressoras, estabilizadores, monitores, placas de rede e outros serviços do gênero;
- Instalação e configuração de softwares nos equipamentos cadastrados no patrimônio da contratante: MS Windows (e drives necessários), MS Office, Anti-virus, Anti-spam, Cliente Novell, ferramentas de leitura de e-mail, ferramentas de navegação na Internet, utilitários de segurança e manutenção de máquinas, etc.
- Montagem de equipamentos novos e configurações de hardware (placa-mãe, periféricos de entrada e saída, estabilizadores, etc).
- Montagem e manutenção de hardware em geral
- Instalação e configuração de servidores Linux, com serviços tais como Samba, OpenLDAP, Squid, MySQL, Postgres, Postfix, e demais serviços de rede.

Sede administrativa - Rodovia Admar Gonzaga, 1.347, Itacorubi, C.P. 502, fone: (048) 3239-5500

Fax: (048) 3239-5597, internet: <http://www.epagri.sc.gov.br>, e-mail: [epagri@epagri.sc.gov.br](mailto:epagri@epagri.sc.gov.br)  
88034-901 Florianópolis, Santa Catarina, Brasil

CGC Nº 83.052.191/0001-62 - INSCRIÇÃO ESTADUAL Nº 250.403.498





Governo do Estado de Santa Catarina  
Secretaria de Estado da Agricultura e Desenvolvimento Rural  
Empresa de Pesquisa Agropecuária e Extensão Rural de Santa Catarina S.A.

- Suporte na área de infraestrutura com acordo de nível de serviços, garantindo nível de disponibilidade mensal dos sistemas críticos, não inferior a 99,0%.
- Manutenção da infraestrutura de rede, confecção de cabos, verificação de sinal lógico nos pontos, montagem de tomadas de rede, instalação de switches, pontos de acesso sem fio conversores de mídia e outros acessórios.
- Serviços de manutenção/organização e instalação de patch panels e switches nos racks do CPD;
- Instalação, configuração e pequenos reparos de hardware nos equipamentos cadastrados no patrimônio da contratante: placa mãe, processadores, caixas de som, CD-ROM, discos rígidos, mouse, impressoras, estabilizadores, monitores, placas de rede e outros serviços do gênero;
- Instalação e configuração de softwares nos equipamentos cadastrados no patrimônio da contratante: MS Windows (e drives necessários), MS Office, Anti-virus, Anti-spam, Cliente Novell, ferramentas de leitura de e-mail, ferramentas de navegação na Internet, utilitários de segurança e manutenção das máquinas, etc.
- Montagem de equipamentos novos e configurações de hardware (motherboards, periféricos de entrada e saída, estabilizadores, etc). - Pequenos reparos eletrônicos, montagem e manutenção de hardware em geral.
- Configuração e preparação de telefones com tecnologia IP de acordo com a infraestrutura existente.
- Experiência na execução de serviços de Gerenciamento e Suporte a Servidores utilizando a ferramenta VMware VCenter e Vsphere constituído 8 (oito) servidores de rede físicos e 50 (cinquenta) máquinas virtuais.
- Serviços de administração, configuração, manutenção em Redes LAN baseada em Sistemas Operacionais Servidores Windows 2008R2e 2012em ambiente de, 8(oito) servidores.
- Serviço de administração, configuração e manutenção de Roteadores e Firewall/PN CISCO.

#### Software de Gestão de Serviços

Forneceu, implantou e administra solução corporativa de gerenciamento de atendimentos de suporte técnico (Service-Desk) Ellevio 0800net baseado em acordos de níveis de serviços (SLA).

#### Softwares

- Linux
- Microsoft Windows Server e professional
- IOS Cisco
- Microsoft Office
- Gerenciadores de impressão em redes
- Ferramentas de leitura de e-mail,
- Ferramentas Anti-Virus
- Ferramentas Anti-Spam

Sede administrativa - Rodovia Admar Gonzaga, 1.347, Itacorubi, C.P. 502, fone: (048)3239-5500

Fax: (048) 3239-5597, internet: <http://www.epagri.sc.gov.br>, e-mail: [epagri@epagri.sc.gov.br](mailto:epagri@epagri.sc.gov.br)  
88034-901 Florianópolis, Santa Catarina, Brasil

CGC Nº 83.052.191/0001-62 - INSCRIÇÃO ESTADUAL Nº 250.403.498





Governo do Estado de Santa Catarina  
Secretaria de Estado da Agricultura e Desenvolvimento Rural  
Empresa de Pesquisa Agropecuária e Extensão Rural de Santa Catarina S.A.

- Ferramentas de navegação na Internet
- Ferramentas de segurança

#### Profissionais alocados

1 técnico de suporte  
1 técnico de suporte com ênfase em infraestrutura de redes com certificação FCP (Programa Furukawa Certified Professional)  
1 técnico de suporte com ênfase em serviços de rede Sistema de gestão com certificação Linux LPI-2 (Linux Professional Institute Certified) e CCNA Cisco (Cisco Certified Network Administrator)

Para prestação de serviços, a empresa Ilha Service utilizou das boas práticas preconizadas pelo padrão ITIL® (Information Technology Infrastructure Library).

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

Florianópolis, 16 de novembro de 2015.

Fábio Lunardi Farias  
Gerente de Informações  
Epagri - GIN - Gerência de Informações  
Fone: (48) 3665-5415

*Fábio L. Farias*  
Gerente de Informações  
Matr. 5190-8  
EPAGRI

Sede administrativa - Rodovia Admar Gonzaga, 1.347, Itacorubi, C.P. 502, fone: (048) 3239-5500

Fax: (048) 3239-5597, internet: <http://www.epagri.sc.gov.br>, e-mail: [epagri@epagri.sc.gov.br](mailto:epagri@epagri.sc.gov.br)  
88034-901 Florianópolis, Santa Catarina, Brasil  
CGC Nº 83.052.191/0001-62 - INSCRIÇÃO ESTADUAL Nº 250.403.498



SANTA CATARINA