



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO
INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA-INCRA
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE SANTA CATARINA

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS

Atestamos para os devidos fins e efeitos de direito que a empresa **ILHA SERVICE SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LIDA**, inscrita no CNPJ 85.240.869/0001-66, com sede na Rua Romeo José Vieira, 50, São José/SC, forneceu para o **INCRA - INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA SR-10/SC**, inscrita no CNPJ 00.375.972/0012-13, através do processo licitatório Pregão Eletrônico 001/2011, e celebração do Contrato de Serviços n. **CRT/SC/4000/SC/2011** a seguinte solução de serviços:

Serviços técnicos na área de Tecnologia da Informação, definido como Service Desk, com profissionais Locados para administração de rede e atendimento de suporte a usuários da **Superintendência Regional do Incra em Florianópolis - SR-10/SC e Unidade Avançada em Chapecó/SC**, mediante fornecimento de serviços pagos pela garantia de disponibilidade, manutenção e atualização dos serviços que compõe a infraestrutura da rede de dados da SR-10/SC, preconizadas pelo ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*). A prestação dos serviços utilizará de forma continuada, presencial, acompanhados por respectivos relatórios gerenciais de serviços e demais documentação prevista neste Termo de Referência - TR e composto pelos seguintes serviços:

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

- **Serviço de Suporte Técnico (NÍVEL 1):**

Realizado mediante atendimento presencial: esse serviço envolve atividades de execução de suporte técnico aos usuários do Incra, no que diz respeito a *hardware* e *software*, realização instalação, configuração e manutenção preventiva de equipamentos de tecnologia da informação do INCRA, a exemplo de: microcomputadores, servidor de impressão, impressoras, *scanners*, projetores, *notebooks* e outros periféricos de informática; instalação, configuração e desinstalação de *software*, configuração e formatação de microcomputadores e *notebooks*, configuração de impressoras e



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO
INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA-INCRA
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE SANTA CATARINA

scanners para o perfeito funcionamento dos equipamentos; esclarecimento de dúvidas acerca do manuseio de equipamentos de informática; esclarecimento de dúvidas básicas sobre aplicativos; remanejamento, acompanhamento e registro dos bens de informática do INCRA; instalação, configuração e habilitação necessárias para que os dispositivos funcionem adequadamente nas redes locais e outros problemas inerentes as questões de informática.

- **Serviço de administração de Ativos e Servidores de Rede (NÍVEL 2),**

Realizado mediante atendimento presencial. Esses serviços envolvem atividades de administração de switches, roteadores, firewall, proxy, Active Directory, Servidor de impressão, Servidor de arquivos, Servidor de rede e suas configurações, backup dos dados em fita LTO e outros, além de avaliar, especificar, dimensionar e valorar recursos e serviços de comunicação de dados; elaborar procedimentos para instalação, customização e manutenção dos recursos de rede; analisar problemas no ambiente operacional de rede e definir procedimentos para correção; analisar a utilização e o desempenho das redes de computadores e sistemas de comunicação, implementar ações de melhoria e planejar a evolução da rede; prestar suporte técnico quanto à aquisição, à implantação e ao uso adequado dos recursos de rede; prospectar, analisar e implementar novas ferramentas e recursos de rede; viabilizar a instalação de novos serviços e aplicações em ambiente operacional de rede; desenvolver e customizar soluções para administração, gerenciamento e disponibilização de serviços de rede; definir e implementar os procedimentos de segurança do ambiente de rede; e prestar suporte técnico, relativos à segurança dos serviços de rede e outros problemas inerentes as questões de informática. Implantação de um Software de Gestão de Service Desk - SGSD, Ocomon. Havendo a necessidade o Incra poderá solicitar os serviços remotamente. Os serviços serão prestados de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pelo INCRA e de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL e COBIT.



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO
INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA-INCRA
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE SANTA CATARINA

• **PARQUE DE EQUIPAMENTOS DE TI**

Número de Equipamentos SR/10:

- a) 30 Impressoras de mesa;
- b) 08 Impressoras de rede;
- c) 01 Impressoras tipo plotter;
- d) 04 Impressoras Multifuncionais;
- e) 03 Scanners de mesa;
- f) 27 Notebooks;
- g) 01 Projetor;
- h) 131 Microcomputadores tipo desktop (Estações de trabalho);
- i) 06 Servidores de rede;
- j) 09 Switches;
- k) 01 Servidor de Fireware.

Número de Equipamentos na Unidade Avançada - Chapecó/SC:

- a) 03 Impressoras de mesa;
- b) 02 Impressoras de rede;
- c) 01 Impressoras tipo plotter;
- d) 01 Impressoras Multifuncionais;
- e) 02 Scanners de mesa;
- f) 0 Scanners de rede;
- g) 06 Notebooks;
- h) 01 Projetores;
- i) 31 Microcomputadores tipo desktop (Estações de trabalho);
- j) 02 Servidores de rede;
- k) 02 Switches;

• **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 XP;
6. Microsoft Windows Vista;



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO
INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA-INCRA
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE SANTA CATARINA

7. Microsoft Windows 10
8. Microsoft Windows 8
9. Microsoft Windows 7

SOFTWARES:

1. Suíte de programas de escritório BrOffice;
2. Softwares diversos para edição de imagens;
3. Softwares diversos para engenharia (CÃO);
4. Softwares de geoprocessamento MicroStation, Envi, Idrisi, Geomedia, QuantumGIS (QGIS) com Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados (SGBD) proprietário;
5. Softwares de corporativos de desenvolvimento próprio, como SIR, SIPRA e SISPROT;

SERVIÇOS / PROTOCOLOS:

1. Microsoft Active Directory / 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. Serviços Web com servidor Web Apache;
8. Realização e gerenciamento de backup automatizado em unidade de fita robô LTO-4;
9. Administração de sistema de gestão de chamados Ocomon;
10. VPN - Virtual Private Network;
11. Proxy Server Linux;
12. Firewall Cooperativo Linux;
10. Webmail Corporativo E-Groupware;
11. WPA2-PSK;
12. Serviço Corporativo de INTRANET;
13. Ethernet, Fast Ethernet e Gigabit Ethernet;
14. Wireless Ethernet;
15. MPLS - Multiprotocol Label Switching.



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO
INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA-INCRA
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE SANTA CATARINA

• **EQUIPE TÉCNICA DISPONIBILIZADA PARA ATENDIMENTO**

OPERAÇÃO DE SUPORTE TÉCNICO - 1 PROFISSIONAL
Nível 1- FLORIANÓPOLIS/SC

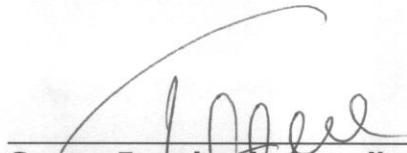
OPERAÇÃO DE SUPORTE TÉCNICO - 1 PROFISSIONAL
Nível 1- CHAPECÓ/SC

GERÊNCIA DE SUPORTE TÉCNICO - 1 PROFISSIONAL
Nível 2- FLORIANÓPOLIS/SC

Período de vigência: 20/06/2011 a 13/06/2016

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.

São José, 06 de junho de 2017.



Gerson Ferreira de Carvalho
Gestor de Rede e Comunicação de Dados
O.S. 33/2015 de 22/07/2015
INCRA/SC