

## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

**BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S/A**, sociedade de economia mista, com sede na Rua Capitão Montanha, 177, na cidade de Porto Alegre/RS, inscrita no CNPJ sob o nº 92.702.067/0001-96, atesta, sob juízo meramente particular, não importando esta manifestação em fiança, abono, carta de crédito, nem garantia de espécie alguma, que a empresa **ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº 85.240.869/0001-66, estabelecida na Rua Sete de Setembro, nº 16, Kobrasol, São José, SC, CEP: 88.102-030, presta serviço de atendimento através de Central de Serviços Service Desk de suporte remoto (telessuporte) de Nível 1 (N1) a 2500 chamados por mês (Help Desk) e presencial de Nível 2 (N2) a 800 chamados por mês (Field Service), em um parque com 2.000 dispositivos móveis (aparelhos celulares e tablets) Samsung Galaxy S5, S7, A5, A7, iPhones 6 e 8, Tablets Samsung, iPads, LG K4 e 3700 equipamentos (Desktops) com sistemas Microsoft Windows 7 e Windows 10 incluindo as soluções Microsoft Exchange, Microsoft Sharepoint, Microsoft System Center (Configuration Manager) e controle de alertas nas telas de monitoração e monitoramento em cerca de 31000 ativos de TI, distribuídos em (01) Supervisor, (04) Analistas Help Desk N2, (06) Analistas Help Desk N1, (11) Técnicos de Monitoração nas dependências do contratante, em Porto Alegre, com solução de monitoramento OpMon e Spectrum. Administração e suporte de ferramentas de Correio Eletrônico Outlook, Skype for Business, aplicativos e suítes de escritório Office, browsers Internet Explorer, Google Chrome e Firefox, com registros de atendimento baseados na ferramenta CA Service Desk Manager 17.0 com 12 processos certificados PinkVERIFY., desde 28/11/2016 no contrato sob nº 0000018/2016 (Concorrência), sem registro de penalidades contratuais na vigência do mencionado contrato.

Declaramos, ainda, que a Empresa supracitada, vem demonstrando pontualidade nos compromissos assumidos, dentro dos prazos e nas condições contratuais estabelecidas, não havendo, até a presente data, qualquer registro de sinistro ao contrato acima citado.

Porto Alegre, 12 de setembro de 2018.



Eugênia Regina Manganello 5186  
Gerente Executivo