



**CASA CIVIL DA PRESIDENCIA DA REPÚBLICA**  
**INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA - INCRA**  
**SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE SÃO PAULO – SR(08)**  
**PLANEJAMENTO E CONTROLE**  
Rua Dr. Brasília Machado, 203, 6º Andar, Santa Cecília – São Paulo – SP  
CEP 01230-906 - Fone: (11) 3823-8601.

**ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA**

**PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE SUPORTE EM TECNOLOGIA DA**  
**INFORMAÇÃO**

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, bairro Kobrasol, São José/SC, presta para o **INCRA - INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA SR-08/SP**, inscrita no CNPJ 00.375.972/0010-51, através do processo licitatório Pregão Eletrônico 008/2016, e celebração do Contrato de Serviços n. 80000/2016 a seguinte solução de serviços:

Prestação de serviço continuado de Suporte Técnico em Tecnologia da Informação para os usuários da Superintendência Regional do INCRA em SÃO PAULO que compreende a implantação de uma Central de Service Desk, atendimento (Central de Serviços), suporte remoto e presencial, bem como a adoção das melhores práticas das disciplinas de Gerenciamento de Incidentes, Problemas, Configuração, Mudanças e Conhecimentos do ITILv3, observando os níveis de serviço exigidos, no período de 12 (doze) meses a partir da assinatura do contrato;

- **SERVIÇOS DE GERENCIA DE SUPORTE TÉCNICO E REDE – Nível 2**
- **SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE SUPORTE TÉCNICO – Nível 1**

Item	Descrição do Item	Local de Prestação do Serviço	Serviço a Ser Prestado	Perfis Exigidos	Unidade de Medida	Forma de Demandar o Serviço à CONTRATADA
1	Serviço continuado de Suporte remoto e presencial aos Usuários de Informática	Na Superintendência Regional do INCRA/SP	Suporte Nível 1, Suporte Nível 2, Gestão da Base de Conhecimento	Técnico de Suporte Remoto - Nível 1, Técnico de Suporte Presencial - Nível 2, Coordenador de Suporte Remoto e Presencial	Valor Mensal do Serviço	Contato com a Central de Serviços via telefone, e-mail ou Sistema (ITSM)

**Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível (Atendimento Remoto)**

- ✓ O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível será o ponto único de contato dos usuários que utilizam os recursos de TI da CONTRATANTE, para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico,



**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO-MDA  
INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA - INCRA  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE SÃO PAULO – SR(08)  
PLANEJAMENTO E CONTROLE**

Rua Dr. Brasília Machado, 203, 6º Andar, Santa Cecília – São Paulo – SP  
CEP 01230-906 - Fone: (11) 3823-8601.

atendimento e resolução dos chamados, a partir de consultas à base de conhecimento e ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras.

- ✓ O Software de controle remoto de estação que será utilizado é a solução padrão de Assistência Remota disponível no Sistema Operacional.
- ✓ O estabelecimento de um ponto único de contato/relacionamento com usuários de informática é prática recomendada pela biblioteca de boas praticas em gestão de serviços de TI - ITIL V3, visando assegurar a entrega de serviços de TI com qualidade, eficiência e economia. Este serviço deverá ser prestado nas dependências da Superintendência Regional (SP) em , conforme endereço discriminado no item "21- Requisitos".
- ✓ O objetivo da equipe alocada neste serviço será assegurar a maior disponibilidade possível das soluções de TI da CONTRATANTE, através da execução de procedimentos padronizados, evitando o repasse do incidente ou requisição para outros níveis ou equipes de suporte.
- ✓ A equipe deverá é composta de profissionais especializados para atuarem como Técnicos de Atendimento e Suporte de 1º Nível, com os requisitos mínimos de qualificação definidos no ANEXO III – PERFIL PROFISSIONAL;
- ✓ O método de alocação, a quantidade dos profissionais necessários à prestação dos serviços, assim como a administração de tais recursos humanos caberá à CONTRATADA, respeitada a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria, e observado que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre os profissionais que empregar para a execução dos serviços contratados e a CONTRATANTE.
- ✓ O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível faz o acompanhamento dos chamados repassados para outros grupos solucionadores (Atendimento de 2º Nível, equipe da CONTRATANTE ou fornecedores externos), com controle dos níveis de serviços.
- ✓ A equipe de Atendimento de 1º Nível é responsável por prestar os serviços conforme as atividades básicas listadas a seguir, dentre outras:
  1. Atender aos chamados com saudação padronizada a ser definida pela CONTRATANTE.
  2. Prestar suporte remoto de primeiro nível aos usuários de TI, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as requisições de serviço e incidentes para os quais houver solução imediata disponível e dentro do prazo determinado neste documento.
  3. Atuar como ponto único de contato entre o usuário e demais equipes da CONTRATANTE.
  4. Recepcionar, registrar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições /incidentes), direcionados à área de TI da CONTRATANTE, solucionando os de sua competência, com auxílio de consultas à base de conhecimento.
  5. Classificar os incidentes quanto a Criticidade:
  6. Monitorar e acompanhar a situação de todos os chamados registrados, mantendo os usuários informados periodicamente sobre o estado e andamento dos seus chamados.
  7. Finalizar os chamados resolvidos neste nível e nos demais níveis, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento.
- ✓ Atender aos serviços/atividades de primeiro nível descritas no ANEXO I





**CASA CIVIL DA PRESIDENCIA DA REPÚBLICA  
INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA - INCRA  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE SÃO PAULO – SR(08)  
PLANEJAMENTO E CONTROLE**

Rua Dr. Brasília Machado, 203, 6º Andar, Santa Cecília – São Paulo – SP  
CEP 01230-906 - Fone: (11) 3823-8601.

- ✓ Escalar e encaminhar para o serviço de suporte de 2º Nível, ou demais equipes da CONTRATANTE, os incidentes ou requisições de serviço não solucionados.
- ✓ Repassar para o responsável pela Gestão da Base de Conhecimento os procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos e que não constam na base de conhecimento, para análise daquele técnico sobre a pertinência da inclusão, sua adaptação e atualização.
- ✓ Registrar no Sistema de Gestão de Service Desk(ITSM) todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas.
- ✓ Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções ou manuais fornecidos pela CONTRATANTE.
- ✓ Executar pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de TI, conforme orientações da CONTRATANTE.

**Serviço de Suporte Técnico de 2º Nível (Atendimento Presencial)**

- ✓ O serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível atua na resolução de incidentes e requisições de serviços escalados pelo Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade e aqueles que envolvem usuários especiais.
- ✓ A equipe alocada neste serviço previne a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, eliminar incidentes recorrentes correlacionando-os e identificando a causa raiz e sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos.
- ✓ Este serviço é prestado de forma presencial nas dependências da Superintendência Regional conforme endereço discriminado no item "21- Requisitos".
- ✓ O atendimento de 2º Nível pode ser realizado de forma remota (através de ferramenta de monitoração/acesso remoto e conexão dedicada, utilizada na intranet), ou presencial.
- ✓ A equipe deverá ser composta por profissionais especializados para atuarem como Técnicos de Atendimento e Suporte de 2º Nível, com os requisitos mínimos de qualificação definidos;
- ✓ O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível será responsável por prestar as seguintes atividades básicas:
- ✓ Prestar suporte remoto, de segundo nível, aos usuários de TI da CONTRATANTE, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo Serviço de Atendimento e suporte Técnico de 1º Nível, respeitando os níveis de serviço acordados.



**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO-MDA  
INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA - INCRA  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE SÃO PAULO – SR(08)  
PLANEJAMENTO E CONTROLE**

Rua Dr. Brasília Machado, 203, 6º Andar, Santa Cecília – São Paulo – SP  
CEP 01230-906 - Fone: (11) 3823-8601.

- ✓ Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da CONTRATANTE e seu uso.
- ✓ Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, reset de senhas, movimentação de equipamentos, administração de contas de correio, administração de grupos de usuários no AD, instalação de switch e cabeamento, manutenção de ponto de acesso(rede), monitorar utilização de tráfego de rede, configuração básica de servidores, formatação, instalação e configuração de equipamentos, dentre outras, descritas no ANEXO I da CONTRATANTE.
- ✓ Executar e restaurar cópias de segurança de **dados (backup)** localizados nas estações de trabalho dos servidores da CONTRATANTE.
- ✓ Esclarecer dúvidas de usuário quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos, sites da CONTRATANTE na internet, sistemas de informações, equipamentos e aparelhos de TI em geral.
- ✓ Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários da CONTRATANTE, mediante autorização específica dos mesmos, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos.
- ✓ Testar, diagnosticar, identificar e corrigir problemas associados aos pontos de acesso à rede de computadores
- ✓ Acompanhar o desenvolvimento de novos projetos para adequação da rede de computadores
- ✓ Apoiar a configuração, manutenção de links, ajustes em switches e roteadores da rede de computadores, através da configuração de seus softwares.
- ✓ Escanear e manter no Servidor de Arquivos da SR, os documentos e formulários assinados que comprovam a solicitação do serviço prestado, quando for o caso.

**Serviço de Gestão da Base de Conhecimento**

- ✓ Todos os atendimentos realizados pelas equipes da Contratada ou da Contratante, que não possuam suas soluções documentadas ou gerem alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte, devem ser documentados para fins de atualização da Base de Conhecimento. Quando necessário, a equipe técnica da Contratante é acionada para oferecer subsídios à atividade de manutenção da Base de Conhecimento.
- ✓ O responsável pela administração da Base de Conhecimento certifica-se da qualidade dos textos para que sejam compreensíveis, organizados, legíveis e tenham vocabulário compatível com o nível dos usuários.
- ✓ Afere a atualidade dos documentos, monitorando a existência de textos obsoletos – isso impede, por exemplo, que os usuários e técnicos apliquem soluções erradas em versões diferentes de produtos. Etapas subsequentes serão necessárias, como: alimentar documentos,





**CASA CIVIL DA PRESIDENCIA DA REPÚBLICA**  
**INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA - INCRA**  
**SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE SÃO PAULO – SR(08)**  
**PLANEJAMENTO E CONTROLE**

Rua Dr. Brasília Machado, 203, 6º Andar, Santa Cecília – São Paulo – SP  
CEP 01230-906 - Fone: (11) 3823-8601.

revisá-los e homologá-los, incrementando gradativamente a profundidade e complexidade da Base de Conhecimentos, fazendo com que esteja sempre atualizada.

**Principais atividades a serem executadas**

- ✓ Criar e manter a base de conhecimento, roteiros de atendimento (scripts) e procedimentos necessários para alcançar os níveis de serviço contratados.
- ✓ Participar da definição de padrões para as soluções.
- ✓ Validar a padronização de formato e conteúdo das soluções.
- ✓ Manter integridade da informação (links em funcionamento, arquivos anexados que estejam válidos, impedir duplicidade e contradições, etc.).
- ✓ Zelar pela disponibilidade do sistema de Base de Conhecimento.
- ✓ Organizar as novas documentações.
- ✓ Manter a confidencialidade e permissões de acesso aos documentos.
- ✓ Apresentar periodicamente informações e estatísticas de manutenção e uso da Base de Conhecimento.
- ✓ Elaborar, atualizar e manter seção de autoatendimento com conteúdo em formato web a ser publicado na intranet da CONTRATANTE para acesso dos usuários. O conteúdo deverá descrever, em linguagem acessível, procedimentos para tarefas simples, os quais o próprio usuário poderá executar, com o fornecimento de respostas para dúvidas frequentes (FAQ), scripts autoexecutáveis padronizados e outras formas de autoatendimento, incluindo mecanismo de pesquisa textual e estrutura de fácil navegação.
- ✓ Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários e à gestão da base de conhecimento.

➤ **QUALIDADE**

- ✓ Supervisionar diariamente a qualidade do serviço prestado
- ✓ Avaliar a qualidade do serviço prestado
- ✓ Para aferir e avaliar os fatores relacionados aos serviços contratados (qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura e segurança) são utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela contratada, que se traduzem em níveis mínimos de serviço exigidos – NMSE (que são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela contratante, com a finalidade de aferir e avaliar os fatores citados).



**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO-MDA  
INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA - INCRA  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE SÃO PAULO – SR(08)  
PLANEJAMENTO E CONTROLE**

Rua Dr. Brasília Machado, 203, 6º Andar, Santa Cecília – São Paulo – SP  
CEP 01230-906 - Fone: (11) 3823-8601.

➤ **PARQUE DE EQUIPAMENTOS DE TI**

Hardware	Quantidade
Microcomputador	223
Notebooks	32
Impressoras	22
Scanners	16
Pontos de Rede Lógica	332

***Tabela 4: Parque Tecnológico - Hardware***

➤ **CHAMADOS ATENDIDOS**

Nível de Atendimento	Quantidade Estimada Mensal	Quantidade Estimada Anual
1º – Suporte Remoto	53	636
2º – Suporte Presencial	37	444
3º – Gerência da Rede	25	300
4º – Fornecedores/Garantia	2	24
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>1404</b>

**Sistemas Operacionais**

- ✓ 5.2.3.1. Windows XP (presente em 53% do parque computacional);
- ✓ 5.2.3.2. Windows 7 (presente em 47% do parque computacional);
- ✓ 5.2.3.3. Windows 8
- ✓ 5.2.3.4. Linux UBUNTU;
- ✓ 5.2.3.5. Windows 2000 Professional;
- ✓ 5.2.3.6. Windows 2000 Server;
- ✓ 5.2.3.7. Windows 2003/2008 Server;
- ✓ 5.2.4. Softwares “de Prateleira”, que fazem parte da Imagem Padrão do INCRA.
- ✓ 5.2.4.1. 7Zip,
- ✓ 5.2.4.2. Adobe Acrobat Reader
- ✓ 5.2.4.3. Adobe Flash Player
- ✓ 5.2.4.4. Cd Burner XP
- ✓ 5.2.4.5. do PDF



**CASA CIVIL DA PRESIDENCIA DA REPÚBLICA  
INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA - INCRA  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE SÃO PAULO – SR(08)  
PLANEJAMENTO E CONTROLE**

Rua Dr. Brasília Machado, 203, 6º Andar, Santa Cecília – São Paulo – SP  
CEP 01230-906 - Fone: (11) 3823-8601.

---

- ✓ 5.2.4.6. Firefox
- ✓ 5.2.4.7. Google Chrome
- ✓ 5.2.4.8. Mozilla Thunderbird
- ✓ 5.2.4.9. Internet Explorar Plugin
- ✓ 5.2.4.10. Java
- ✓ 5.2.4.11. Comunicador Jitsi
- ✓ 5.2.4.12. K-Lite Codec
- ✓ 5.2.4.13. McAfee
- ✓ 5.2.4.14. Windows Media Player
- ✓ 5.2.4.15. Windows Movie Maker
- ✓ 5.2.4.16. Zimbra Desktop
- ✓ 5.2.4.17. Quantun GIS
- ✓ 5.2.4.18. Software de Declaração de IRPF
- ✓ 5.2.4.19. SonicWall / Client VPN
- ✓ 5.2.4.20. Softwares de Imagem e Engenharia (CAD)
- ✓ 5.2.4.21. Softwares de Administração de Tokens/Certificado Digital
- ✓ 5.2.5. Sistemas/Sites Desenvolvidos pelo Serpro
  - ✓ 5.2.5.1. ComprasNet
  - ✓ 5.2.5.2. Siaf
  - ✓ 5.2.5.3. Siasg
  - ✓ 5.2.5.4. Siape
- ✓ 5.2.6. Sistemas/Sites Desenvolvidos ou mantidos pelo INCRA
  - ✓ 5.2.6.1. SIPRA - Sistema de Informações dos Projetos da Reforma Agrária
  - ✓ 5.2.6.2. SIR - Sistema de Informações Rurais
  - ✓ 5.2.6.3. SISPROT - Sistema de Controle de Processos
  - ✓ 5.2.6.4. SISDOC - Sistema de Controle de Documentos
  - ✓ 5.2.6.5. ASI - Sistema de Patrimônio
  - ✓ 5.2.6.6. Almoxarifado - Sistema de Almoxarifado
  - ✓ 5.2.6.7. SNCI - Sistema Nacional de Certificação de Imóveis Rurais
  - ✓ 5.2.6.8. WIKI - INCRA - Portal de Colaboração de Conhecimento
  - ✓ 5.2.6.9. Portal INCRANET
  - ✓ 5.2.6.10. Portal INTERNET
  - ✓ 5.2.6.11. CERTIFICAWEB - Sistema de Acompanhamento do Processo de Certificação de Imóveis Rurais
  - ✓ 5.2.6.12. SISRH - Progressão Funcional de Agrônomos
  - ✓ 5.2.6.13. SISPAD
  - ✓ 5.2.6.14. Terra Forte
  - ✓ 5.2.6.15. SIC - Sistema de Informação ao Cidadão
  - ✓ 5.2.6.16. Portal da Sala da Cidadania





**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO-MDA  
INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA - INCRA  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE SÃO PAULO – SR(08)  
PLANEJAMENTO E CONTROLE**

Rua Dr. Brasília Machado, 203, 6º Andar, Santa Cecília – São Paulo – SP  
CEP 01230-906 - Fone: (11) 3823-8601.

- ✓ 5.2.6.17. SNCCI - Sistema Nacional de Cobrança de Crédito de Instalação
- ✓ 5.2.6.18. SIGEF - Sistema de Gestão Fundiária
- ✓ 5.2.6.19. Paineis de Assentamentos
- ✓ 5.2.6.20. SISAQ - Sistema de Aplicação de Questionários
- ✓ 5.2.6.21. SSI - Sistema de Segurança Integrada
- ✓ 5.2.7. Sistema ITSM Atualmente utilizado
- ✓ 5.2.7.1. Ocomon v2, com adaptações.
- ✓ 5.2.8. Protocolos de Rede
- ✓ 5.2.8.1. Microsoft Active Directory / LDAP – Base de Usuários da Rede
- ✓ 5.2.8.2. DHCP – Dynamic Host Configuration Protocol
- ✓ 5.2.8.3. TCP/IP – Internet Protocol version 4
- ✓ 5.2.8.4. DNS – Domain Name Service
- ✓ 5.2.8.5. FTP – File Transfer Protocol
- ✓ 5.2.8.6. HTTP – Hypertext Transfer Protocol
- ✓ 5.2.8.7. VPN – Virtual Private Network

➤ **EQUIPE TÉCNICA DISPONIBILIZADA PARA ATENDIMENTO**

OPERAÇÃO DE SUPORTE TÉCNICO – 1 PROFISSIONAL

– **Nível 1- SÃO PAULO**

OPERAÇÃO DE SUPORTE TÉCNICO – 1 PROFISSIONAL

– **Nível 1- SÃO PAULO**

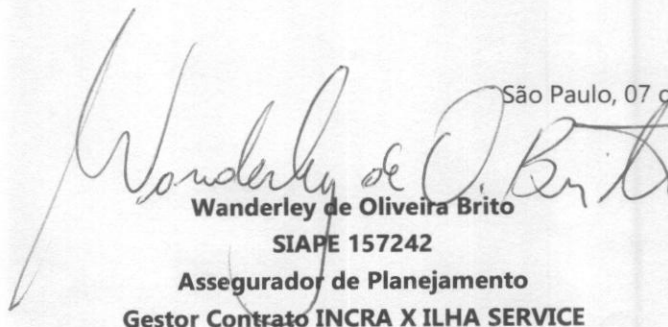
GERÊNCIA DE SUPORTE TÉCNICO – 1 PROFISSIONAL

– **Nível 2- SÃO PAULO**

Os serviços serão prestados de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pelo INCRA e de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL, PMP e COBIT.

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 Paulo, 07 de julho de 2017.

  
**Wanderley de Oliveira Brito**  
**SIAPE 157242**  
**Assegurador de Planejamento**  
**Gestor Contrato INCRA X ILHA SERVICE**