



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO RIO GRANDE DO SUL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins de comprovação técnica, que a empresa **ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA**, inscrita no CNPJ sob nº 85.240.869/0001-66, com sede na Rua Sete de Setembro, 16 – Kobrasol – São José – SC, CEP 88.102-030, e filial na Rua São Pedro, 1533 no município de Porto Alegre – RS, vem prestando para a **POLÍCIA FEDERAL – SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO RIO GRANDE DO SUL** os serviços relacionados abaixo:

Contrato nº: 04/2016

Licitação: Pregão eletrônico nº 03/2016

Assinatura do contrato: 08/06/2016

Vigência: 12 meses, podendo ser prorrogado por 60 meses.

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Prestação de serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação (TI) para SR/DPF/RS;

- Serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação (TI), nas unidades do Departamento de Polícia Federal instaladas no Estado do Rio Grande do Sul, através de uma Central de Serviços (Service Desk) para atendimento aos usuários finais (Suporte de 1º Nível), a execução dos processos vinculados à Operação de Serviço (Service Operation da ITIL V3), a assistência técnica ao parque de equipamentos de TI e a manutenção das redes de cabeamento estruturado das instalações prediais, incluindo atendimento presencial (com intervenção direta nos equipamentos, ou via protocolo VNC) para Suporte de 2º Nível, suporte técnico à infraestrutura de TI – suporte e administração de rede dados local e banco de dados, sustentação de servidores, manutenção da segurança da informação e antivírus (Operação de Serviços e Suporte de 3º nível), implantação de um Service Desk com os processos relacionados com o gerenciamento de requisições, gerenciamento de incidentes, catálogo de serviços, acordo de nível de serviços, gerenciamento de liberação, gerenciamento de eventos, gerenciamento de acesso, gerenciamento de

TABELIONATO DE NOTAS E PROTESTO SÃO JOSÉ
FERNANDA WISSEL - TABELIÁ
Rua Domingos André Zanini, 277 - sl 11 - Campinas - São José - Santa Catarina
CEP: 88117-200 - Fone: (48) 3034-9700 - www.tabelionatosj.com.br

...AUTENTICAÇÃO...

Autentico a presente cópia por ser reprodução fiel do original que me foi apresentado. Do que dou fé.
São José(SC), 4 de setembro de 2017. Em Test. da verdade.

Franciele Antigo Lemos Rachadel - Escrevente

Emol: R\$ 3,30 + Selo: R\$ 1,95 - Total: R\$ 5,15
Selo Digital de Fiscalização do tipo NORMAL - END60929-XF60

Horário de atendimento: 09h às 18h
Confira os dados do ato em: selo.tjsj.usp

EM BRANCO

1



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO RIO GRANDE DO SUL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

problemas, gerenciamento de configurações, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de ativos e o gerenciamento de continuidade; recursos humanos especializados, instalações físicas, processos de trabalho, melhores práticas, procedimentos de gestão e qualidade, relatórios e especificações técnicas, bem como a configuração do Sistema de Gerenciamento de Service Desk (SGSD) e do Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC);

- Gerenciamento e tratamento de incidentes e de solicitações de serviços, através de suporte técnico remoto e presencial a usuários, abrangendo o esclarecimento de dúvidas e o acompanhamento do ciclo de vida dos incidentes - detecção e registro dos incidentes, classificação e suporte inicial, investigação e diagnóstico, resolução e recuperação, acompanhamento e monitoramento do atendimento de incidente até seu fechamento; Gerenciamento de eventos, através da detecção de notificações de anormalidades no comportamento de componentes da infraestrutura de TI e monitoração de alertas, com a adoção tempestiva das medidas proativas ou reativas que visem eliminar a causa que está provocando o desvio detectado; Gerenciamento de acesso, provendo aos usuários os privilégios necessários para acesso aos serviços que necessitam e são autorizados e removendo os que não são mais necessários; Gerenciamento de problemas, através da identificação das causas dos incidentes, sua eliminação, definição de soluções de contorno para problemas conhecidos e manutenção dos roteiros de atendimento da Central de Serviços; Gerenciamento de configuração, através da identificação dos itens de configuração necessários para a entrega dos serviços de TI, fornecendo um modelo lógico da estrutura de TI das unidades e mantendo essas informações atualizadas na base de dados de gerenciamento de configuração; Gerenciamento de mudanças, assegurando que as mudanças na infraestrutura de TI das unidades são feitas de forma controlada, sendo avaliadas, priorizadas, planejadas, testadas, implantadas e documentadas, seja para a solução de um problema seja para a implementação de novas funcionalidades ou serviços, mantendo a Central de Serviços informada a respeito da agenda de mudanças e seus impactos previstos; Instalação e suporte a sistemas operacionais de baixa plataforma, programas aplicativos e aplicativos corporativos do DPF no parque de informática da circunscrição da SR/DPF/RS; Suporte a infraestrutura de TI da SR/DPF/RS e de suas unidades descentralizadas, compreendendo a administração da rede de dados, sustentação de servidores, segurança da informação, suporte e administração de banco de dados; Assistência técnica ao parque de equipamentos de TI atualmente instalado ou que venha a ser instalado, compreendo a manutenção preventiva e corretiva de equipamentos de informática (servidores, microcomputadores, notebooks, netbooks, monitores, impressoras, nobreaks, switches, scanners, estabilizadores e projetores multimídia), bem como instalação e manutenção de cabeamento estruturado, e de telefonia em dutos ou calhas

TSJ TABELIONATO DE NOTAS E PROTESTO SÃO JOSÉ
FERNANDA WISSEL - TABELIA
Rua Domingos André Zanini, 277 - al 11 - Campinas - São José - Santa Catarina
CEP: 88117-200 - Fone: (48) 3094-9700 - www.tabelionatosj.com.br

...AUTENTICAÇÃO...

Autentico a presente cópia por ser reprodução fiel do original que me foi apresentado. Do que dou fé.
São José(SC), 4 de setembro de 2017 Em Test. da verdade

Franciele Antigo Lemos Rachadel - Escrevente

Emol: R\$ 3,30 + Selo: R\$ 1,85 - Total: R\$ 5,15
Selo Digital de Fiscalização do tipo NORMAL - END60931-XFOU

Horário de atendimento: 09h às 18h

Confira os dados do ato em: selo.esc. (48) 3094-9700

2



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO RIO GRANDE DO SUL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

existentes, sem o fornecimento de peças e componentes; obras de infraestrutura para o lançamento dos cabos, tais como a instalação de dutos e calhas;

- **Sistema de Telefonia 0800:** contempla a utilização de equipamento(s) do tipo DAC - Distribuidor Automático de Chamadas, integrado com URA – Unidade de Resposta Audível, com implementação de recursos CTI – Computer Telephony Integration, que abranja, as funcionalidades, a seguir relacionadas: reconhecimento do número telefônico dos usuários, permitindo a sua identificação, bem como o registro do histórico dos contatos, apresentando os dados na tela do terminal do Operador (*screen pop*), de forma automática; identificação do número telefônico acionado, para direcionamento do atendimento para células ou Operadores Especialistas; em no máximo 10 segundos, as chamadas estacionadas na URA por inoperância do usuário devem ser desviadas para um Operador; possibilitar ao operador retornar a chamada à URA; permitir configurar um número máximo de ligações em espera pelo PABX/DAC; interface de música em espera, sendo vedada a veiculação de mensagens publicitárias; capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila; possibilitar que o cliente não precise ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada; possibilitar ao cliente acesso direto à operação desejada sem necessidade de percorrer cada uma das opções anteriores, porventura existentes; emitir "eco" a cada dígito teclado pelo cliente; permitir a liberação automática da linha telefônica quando o usuário desligar, antecipadamente, ou quando houver queda da ligação ou quando a consulta terminar; permitir árvores de voz desenvolvidas e implementadas conforme definição do DPF; permitir a irrestrita monitoração, on-line, de todos os atendimentos realizados, por meio de escuta; registrar 100% (cem por cento) dos atendimentos realizados pela URA; gravar de 100% (cem por cento) dos atendimentos realizados pelo operador, possibilitando formas de recuperação das mensagens; disponibilizar acesso aos arquivos de gravação imediatamente após o término das ligações; permitir o download dos arquivos de gravação para envio ao DPF quando solicitado; viabilizar a pesquisa e reprodução das gravações por diversos parâmetros, como data, hora, operador, número da demanda, telefone de origem, etc.;

FUNÇÃO E PROCESSOS

SERVIÇOS ENVOLVIDOS

TSJ TABELIONATO DE NOTAS E PROTESTO SÃO JOSÉ
FERNANDA WISSEL - TABELIA
Rua Domingos André Zorin, 277 - sl 11 - Campinas - São José - Santa Catarina
CEP: 88117-200 - Fone: (48) 3094-9700 - www.tabelionatosj.com.br

...AUTENTICAÇÃO...

Autentico a presente cópia por ser reprodução fiel do original que me foi apresentado. Do que dou fé.
São José(SC), 4 de setembro de 2017 Em Test. da verdade

Franciele Antigo Lemos Rachadel - Escrevente

Emol: R\$ 3,30 + Selo R\$ 1,85 - Total: R\$ 5,15
Selo Digital de Fiscalização do tipo NORMA - END60933-EFHM

Horário de atendimento: 09h às 16h Confira os dados do ato em: selo.tjs.jus.br





MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO RIO GRANDE DO SUL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Central de Serviços Gerenciamento de Incidentes	Suporte Técnico de 1º Nível – Central de Serviços – <i>Service Desk</i>
Gerenciamento de Incidentes	Suporte Técnico de 2º nível para atendimento de retaguarda, que presta suporte remoto (telessuporte) e/ou presencial
Gerenciamento de Incidentes Gerenciamento de Eventos Gerenciamento de Acesso Gerenciamento de Operação	Suporte Técnico 3º nível na sede da Superintendência Regional do DPF no RS e nas suas unidades descentralizadas, conforme TABELA 7 – LOCAIS PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PRESENCIAIS do item 4.1.1 deste Termo de Referência.
Gerenciamento de Problemas Gerenciamento da Qualidade	Serviços especializados de gestão de atendimentos e melhoria contínua
Gerenciamento de Configurações Gerenciamento de Mudanças	Gerenciamento operacional de configurações e mudanças no ambiente das unidades do DPF localizadas na área de circunscrição da SR/DPF/RS.

- **Equipamentos de TI:** servidores, storages, microcomputadores, switches, roteadores wireless, monitores, scanners, estabilizadores, nobreaks, impressoras, projetores, câmeras IP, webcams e demais acessórios de TI;
- Instalação e configuração de ativos de rede (DELL PowerEdge, Enterasys); Instalação, configuração e gerência de Servidores diversos: Dell R420, PowerEdge 2900, HP ProLiant DL580 G7; Gerência de Storage SAN, IBM SmartCloud, Tivoli Storage Manager, General Parallel File System; Dell Equallogic; Gerência e manutenção de bancos de dados MYSQL e POSTGRESQL; Gerência de sistemas de monitoramento de rede e recursos: ZABBIX, NTOP, MYSTAR...; Administração do Active Directory; Monitoramento de disponibilidade de recursos das unidades descentralizadas (Rede, Energia, climatização da sala de telecom); Gerência e manutenção de sistemas de virtualização: VirtualBox e VMware ESXi; Manutenção e gerência de serviços de rede: impressão, arquivos, iSCSI, inventário e outros; Suporte e manutenção do Firewall RedeDPFNet;

TABELIONATO DE NOTAS E PROTESTO SÃO JOSÉ
FERNANDA WISSEL - TABELIA
Rua Domingos André Zanini, 277 - sl 11 - Campinas - São José - Santa Catarina
CEP: 88117-200 - Fone: (41) 3094-9700 - www.tabelionatosj.com.br

...AUTENTICAÇÃO...

Autentico a presente cópia por ser reprodução fiel do original que me foi
apresentado. Do que dou fé.
São José (SC), 4 de setembro de 2017. Em Teste da verdade

Franciele Antigo Lemos Rachadel - Escrevente

Emol: R\$ 3,30 + Selo: R\$ 1,85 - Total: R\$ 5,15
Selo Digital de Fiscalização do tipo NORMAL - END60935-0N6G

Horário de atendimento: 09h às 18h

Confira os dados do ato em: selo.tst.jus.br





MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO RIO GRANDE DO SUL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- Os serviços são prestados em um parque computacional da Polícia Federal do RS distribuídos conforme segue: Estações de trabalho = 2252 AD; Usuários no AD 3061; Servidores = 28 servidores físicos 77 servidores virtualizados; Storage em rede SAN com capacidade de 144TB e backup em LUNs; Sistemas Operacionais Windows XP, Windows Vista, Windows 7, windows 10, Windows 2008 e 2008R2 Server, GNU/Linux Ubuntu server , VMWare ESXi;
- **Quantidade de Chamados atendidos:** Chamados atendidos nível 1 e 2 = 6.000 chamados por ano; Chamados de Infraestrutura de TI = 6.500 UDPFS;
- **Cobertura geográfica do atendimento** = Estado RS, com ênfase em fronteiras;
- Suporte e atendimento 24x7, com monitoramento do DATACENTER e da REDE de pelo menos 344 hosts, por software específico (ZABBIX), com disponibilidade de 99%; atendimento telefônico nas dependências da Polícia Federal do RS; atendimento remoto nas estações e servidores; Monitoramento de links, temperaturas nas salas dos servidores (datacenters), disponibilidade dos serviços: de rede; de arquivos; de domínio; de bancos de dados (siscart, otrs, ocs inventory); uso dos links de dados; disponibilidade de serviços; uso da internet Squid;
- Monitoramento através de caixa de mail, os backups de arquivos e bancos de dados, que são realizados por rsync e Bacula. Após cada processamento de backup, o sistema gera um e-mail que informa se houve falha ou não. Caso haja falhas, são feitas as devidas correções nos backups;
- Rotinas de backup rodam a partir das 17:00h concluindo normalmente as 04:00h;
- Equipe: atua no presente contrato uma equipe composta por um coordenador analista técnico de contrato, um analista de redes sênior e três profissionais técnicos de nível 1 e 2;

TABELIONATO DE NOTAS E PROTESTO SÃO JOSÉ
FERNANDA WISSEL - TABELIA
Rua Domingos André Zanini, 277 - sl. 1 - Campinas - São José - Santa Catarina
CEP: 88117-200 - Fone: (48) 3094-9700 - www.tabelio-tstsj.com.br

...AUTENTICAÇÃO...

Autentico a presente cópia por ser reprodução fiel do original que me foi apresentado. Do que dou fé.
São José(SC), 4 de setembro de 2017. Em Test. da verdade

Franciele Antigo Lemos Rachadel - Escrevente

Emol. R\$ 3,30 + Selo. R\$ 1,85 - Total: R\$ 5,15
Selo Digital de Fiscalização do tipo NORMAL - END60937-9J9M

Horário de atendimento: 09h às 18h

Confira os dados do ato em: selo.tjcat.br





MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO RIO GRANDE DO SUL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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.

Porto Alegre, 22 de Agosto de 2017.

Vinicius Marcelino Ilha

VINÍCIUS MARCELINO ILHA

AGENTE DE TELECOMUNICAÇÕES E ELETRICIDADE – MATRÍCULA 13.370
CHEFE DO NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

EM BRANCO

6

TABELIONATO DE NOTAS E PROTESTO SÃO JOSÉ
FERNANDA WISSEL - TABELIA
Rua Domingos André Zanini 277 - 911 - Campinas - São José - Santa Catarina
CEP: 88117-200 - Fone: (48) 3094-9700 - www.tabelionatosj.com.br

...AUTENTICAÇÃO...

Autentico a presente cópia por ser reprodução fiel do original que me foi apresentado. Do que dou fé.
São José(SC), 4 de setembro de 2017. Em Test. da verdade.

Franciele Antigo Lemos Rachadel - Escrevente

Emol: R\$ 3,30 + Selo: R\$ 1,85 - Total: R\$ 5,15
Selo Digital de Fiscalização do tipo NORMAL - END60939-HTTP

Horário de atendimento: 09h às 18h

Confira os dados do ato em: selo.tjsj.com.br

PROTESTOS
SÃO JOSÉ-SC
Fernanda I. WisSEL
Tabela