

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Para os devidos fins, **ATESTAMOS** que a empresa **PONTONET COMÉRCIO E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA E EQUIPAMENTOS ELETRO-ELETRÔNICOS LTDA**, CNPJ 07.345.258/0001-79 sediada na Av. ACM, 1962, loja 22, Candéal Center – Brotas, Salvador/BA, vem executando à contento no período de 03/12/2010 a 03/12/2011, através do contrato nº 0178/2010, no valor de R\$ 1.364.895,84 (hum milhão trezentos e sessenta e quatro mil oitocentos e noventa e cinco reais e oitenta e quatro centavos), **SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO À ESTAÇÃO DE TRABALHO/COMPUTAÇÃO PESSOAL E SEUS PERIFÉRICOS, DA DIRETORIA REGIONAL DA BAHIA**, conforme tarefas e descrição especificadas abaixo:

TÉCNICOS DE SUPORTE – Sendo 20 (vinte) técnicos de suporte help desk e 20 (vinte) técnicos de suporte presencial/campo:

- 1) Instalar e configurar ambientes operacionais, softwares homologados e aplicativos desenvolvidos na CONTRATANTE em microcomputadores e notebooks;
- 2) Realizar suporte, diagnóstico e solução de problemas de software de estações de trabalho;
- 3) Realizar a configuração e conexão dos equipamentos de microinformática na rede de dados da CONTRATANTE;
- 4) Apoiar os usuários finais da CONTRATANTE, envolvendo a instalação de aplicativos e suporte à computação pessoal em quantidade superior a 2500 estações de trabalho e parametrização de software básico e aplicativo e 25 servidores entre físicos e virtualizados;
- 5) Apoiar os usuários da CONTRATANTE nas operações básicas em microcomputadores, notebooks, impressoras, acessórios e periféricos administrativos, operacionais e de atendimento;
- 6) Apoiar os usuários da CONTRATANTE na configuração e customização de software para acesso à Internet/Intranet;
- 7) Efetuar a parametrização e configuração de mecanismos de rede;
- 8) Instalar, configurar e parametrizar os elementos ativos da rede de dados da CONTRATANTE;
- 9) Prestar suporte remoto preferencialmente nos casos cabíveis.
- 10) Instalar e configurar placas-mãe;
- 11) Conhecer especificação de memórias;
- 12) Conhecer especificação de processadores e discos rígidos;
- 13) Prestar suporte técnico na área de redes, inclusive com interação com prestadores de serviços da ECT na coleta e no acompanhamento de soluções para problemas de Rede de Longa Distância;
- 14) Instalar e configurar de placas de rede e placas de vídeo;
- 15) Instalar e configurar kits multimídia;
- 16) Instalar e configurar micros computadores, impressoras e scanners e outros periféricos;
- 17) Eventual atuação em manutenção de hardware, quando houver demanda específica, com expressa solicitação da ECT para atuação em posição definida para esses serviços.

SUPERVISOR DE SUPORTE – 02 (dois)

- 1) Administrar a sua equipe de técnicos de suporte;
- 2) Controlar frequência, férias, atestados médicos, benefícios, pagamento etc;
- 3) Zelar para qualificação dos técnicos;
- 4) Tirar dúvidas dos técnicos e prestar suporte presencial quando necessário;
- 5) Disseminar informações técnicas necessárias para o suporte técnico;
- 6) Monitorar e acompanhar os indicadores de resultados e ANS (Níveis de Serviço Acordados) contratados;
- 7) Avaliar o texto a redação e a ortografia dos dados registrados nas ordens de serviço pelos



Claudio Alberto da Fonseca
Fiscal de Contrato
SEAS/GESIT/DR/BA
Mat. 8.081.937-0

- 8) Acompanhar e avaliar aspectos comportamentais dos técnicos de suporte (ética do atendimento, padrões de atendimento, apresentação, conduta, uso do uniforme e tratamento interpessoal);
- 9) Realizar o direcionamento dos chamados encaminhados para as equipes de suporte. (Ordem de Serviço);
- 10) Criar estratégia de deslocamento para os técnicos.

GERENTE DE SUPORTE – 01 (hum)

- 1) Representar a CONTRATADA perante a CONTRATANTE para assuntos relacionados à prestação e qualidade dos serviços contratados (Níveis de Serviços Acordados);
- 2) Administrar sua equipe de técnicos e supervisores;
- 3) Zelar para qualificação dos técnicos;
- 4) Monitorar, acompanhar e zelar pelo cumprimento dos indicadores de resultados e NSA (Níveis de Serviço Acordados) contratados.
- 5) Emitir relatório mensal de acompanhamento e gestão.

Além das atividades acima mencionadas, detalhamos outras atividades realizadas, conforme abaixo:

Configuração de ativos de rede de diversas marcas, tais como: SIEMENS, CISCO, Extreme, 3COM, D-LINK, entre outras.

Experiência nos seguintes bancos de dados: PostgreSQL, MS-SQL Server;

Experiência com os seguintes sistemas operacionais:

- MS-Windows 2008;
- MS-Windows 2003;
- Linux Open SUSE ou Enterprise Server;
- Windows Vista Professional;

Experiência com:

- Servidores WEB: Apache ou MS-IIS;
- Virtualização;
- Servidor de Arquivos SAMBA e Windows;
- Servidores de Impressão Linux e Windows;
- Gerenciamento de soluções de backup;
- Execução de rotinas de backup;
- Utilização de linguagens de scripts (Shell script, VB Script, Java Script);
- Administração de Firewalls;
- Instalação, desinstalação e atualização de Antivírus corporativo Trend Micro, Symantec Endpoint, Macfee;
- Servidores DNS;
- ServidoresDHCP;
- Servidores de Backup
- Suíte de Gerenciamento LANDesk;
- Balanceamento de carga;
- Proxies;
- Roteamento de tráfego;
- Execução de rotinas batch;
- Utilização de ferramentas automatizadas de monitoração (Nagios, CACTI);
- RAID 0,1,2,3,5,10;
- Configuração de protocolos de comunicação TCP/IP, HDLC, PPP, Frame Relay, e outros,

Handwritten signature
CARTÓRIO AZEVEDO BASTOS
DE REGISTRO CIVIL
11/03/2015 12:15:40



Todos os serviços realizados são utilizados baseados nas práticas **ITIL** (Information Technology Infrastructure Library) que é o modelo de referência para gerenciamento de processos de TI mais aceito mundialmente

QUADRO RESUMO DOS PRAZOS

<i>Atendimento</i>	<i>Solução</i>
Até 1 hora útil após o recebimento da ocorrência	Até 24 horas corridas após o recebimento da ocorrência

Unidades base de atendimento

UNIDADE BASE: **Salvador**

Localização da Sede: Avenida Paulo VI 190 Pituba - Salvador/Bahia

HORAS PREVISTAS: 4.576 horas/mês

EQUIVALÊNCIA EM NÚMERO DE TÉCNICOS:

11 (onze) técnicos disponíveis 08h/dia de 2ª a 6ª feira

10 (dez) técnicos disponíveis 06h/dia, de 2ª a 6ª feira, das 08:00 às 14:00 h

10 (dez) técnicos disponíveis 06h/dia, de 2ª a 6ª feira, das 14:00 às 20:00.

01 (hum) gerente de suporte disponível 08h/dia de 2ª a 6ª feira;

02 (dois) supervisores disponíveis 08h/dia de 2ª a 6ª feira.

UNIDADE BASE: **Feira de Santana**

Localização da Sede: Av. Getúlio Vargas, 78, Centro, Feira de Santana

HORAS PREVISTAS: 176h/mês

EQUIVALÊNCIA EM NÚMERO DE TÉCNICOS: 01 técnico localizado na cidade de Feira de Santana, disponível – 08h/dia.

UNIDADE BASE: **Jacobina**

Localização da Sede: Rua Senador Pedro Lago, 26, Jacobina

HORAS PREVISTAS: 176h/mês

EQUIVALÊNCIA EM NÚMERO DE TÉCNICOS: 01 técnico localizado na cidade de Jacobina, disponível 08h/dia.

UNIDADE BASE: **Vitoria da Conquista**

Localização da Sede: Praça. Joaquim Correia, 03, Vitória da Conquista

HORAS PREVISTAS: 176h/mês

EQUIVALÊNCIA EM NÚMERO DE TÉCNICOS: 01 técnico localizado na cidade de Vitória da Conquista, disponível 08h/dia.

UNIDADE BASE: **Itabuna**

Localização da Sede: Av. J.S. Pinheiro, 822, Itabuna

HORAS PREVISTAS: 176h/mês

EQUIVALÊNCIA EM NÚMERO DE TÉCNICOS: 01 técnico localizado na cidade de Itabuna, disponível 08h/dia.

UNIDADE BASE: **Itaberaba**

Localização da Sede Rua Flávio Silvone, s/n, Itaberaba

HORAS PREVISTAS: 176h/mês

EQUIVALÊNCIA EM NÚMERO DE TÉCNICOS: 01 técnico localizado na cidade de Itaberaba, disponível 08h/dia.

UNIDADE BASE: **Barreiras**

Localização da Sede: Rua Ruy Barbosa, 102, Barreiras

HORAS PREVISTAS: 176h/mês

EQUIVALÊNCIA EM NÚMERO DE TÉCNICOS: 01 técnico localizado na cidade de Barreiras, disponível 08h/dia.

UNIDADE BASE: **Juazeiro**

Localização da Sede: Rua... Branco, s/n, Juazeiro

Carida Alves da Fonseca
GERENTE
11/02/2015 09:37:0



EQUIVALÊNCIA EM NÚMERO DE TÉCNICOS: 01 técnico localizado na cidade de Juazeiro, disponível 08h/dia.

UNIDADE BASE: **Santo Antônio de Jesus**

Localização da Sede: Rua Francisco Manuel, 85, Santo Antônio de Jesus

HORAS PREVISTAS: 176h/mês

EQUIVALÊNCIA EM NÚMERO DE TÉCNICOS: 01 técnico localizado na cidade de Santo Antônio de Jesus, disponível 08h/dia.

UNIDADE BASE: **EUNÁPOLIS**

Localização da Sede: Av. Ruy Barbosa, 479, Eunápolis

HORAS PREVISTAS: 176h/mês


EQUIVALÊNCIA EM NÚMERO DE TÉCNICOS: 01 técnico localizado na cidade de Eunápolis, disponível 08h/dia.

Os serviços acima citados estão sob responsabilidade técnica do Sr. Antônio Carlos Rangel, RG nº 02985641-81 E CPF nº 390.785.405-59, Técnico em Eletrônica devidamente registrado no CREA (Conselho Regional de Engenharia da Bahia), sob o nº 49826.

Declaramos que não existem em nossos arquivos nada que desabone a conduta da empresa acima citada até o momento.

Declaro ser verdade todas as informações supracitadas e para isto, firmamos o presente documento.

Salvador, 02 de Junho de 2011.



CLÁUDIO ALBERTO DA FONSECA
SEÇÃO DA ATENDIMENTO GESIT – GERÊNCIA DE SISTEMAS E TELEMÁTICA
EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELEGRÁFOS
CNPJ: 34.028.316/0001-03
AV. PAULO VI 190, PITUBA
71-3346-2660

