

## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Declaramos que a empresa CONNECTCOM TELEINFORMÁTICA COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA., com a matriz sediada em São Paulo / Capital na Av. Bernardino de Campos, nº 98 – 9º andar – Paraíso – São Paulo/SP, e filiais em São Paulo/SP, Bauru/SP, Campinas/SP, Rio de Janeiro/RJ e Brasília/DF, na categoria de Prestadora de Serviços para Superintendência da Polícia Técnico - Científica (SPTC), situada na Rua Moncorvo Filho, nº 410, Butantã, SP, Capital; Equipe de Perícia Médico-Legal Centro (EPM Centro), situada na Rua Dr. Enéas de Carvalho Aguiar nº 600, Centro, SP, Capital; e nas demais unidades da SPTC., na condição de cliente usuária dos serviços especificados:

### **Suporte Técnico 1º e 2º nível e Supervisão aos Usuários por meio de Help Desk/Service Desk**

- ✓ Receber, registrar e distribuir os pedidos de assistência remota por meio telefônico, por e-mail ou formulário web aos respectivos analistas responsáveis pelas posições de atendimento telefônico;
- ✓ Prestar a orientação e a assistência remota de resposta imediata, suportada pela base de conhecimentos aos usuários de informática da SPTC, para a execução de procedimentos e rotinas de: Instalação, configuração, customização, otimização e gerenciamento de recursos computacionais (hardware e software), incluídos o upgrade de equipamentos e/ou novos softwares, programas aplicativos, módulos de sistemas, sistemas informatizados e suas derivações (versões, releases e correções);
- ✓ Suporte técnico presencial e help desk a usuários de rede corporativa de computadores.
- ✓ Carga, expurgo e movimentação de dados em mídias de armazenamento;
- ✓ Segurança de dados: backup, recovery, detecção de vírus, desinfecção de mídias e arquivos etc;
- ✓ Identificação e resolução de incidentes, falhas e não conformidades técnicas apresentadas pelos recursos computacionais (hardware e software) em uso ou em fase de incorporação;
- ✓ Informar ao solicitante o prazo de retorno para solução de suas demandas conforme orientações definidas na Base de Conhecimento (informatizada);
- ✓ Realizar a orientação e suporte aos usuários sobre o uso e operação dos sistemas internos e de uso exclusivo da SPTC (funcionalidades, configuração);
- ✓ Auxiliar na melhoria contínua dos processos de atendimento, identificando pontos críticos e os informando para a supervisão;
- ✓ Encaminhar as chamadas não concluídas à adequada equipe de atendimento de 2º Nível, após a qualificação e identificação desta necessidade e registro do chamado;
- ✓ Atender os usuários no local de instalação dos recursos computacionais, com execução direta de procedimentos e rotinas de:
- ✓ Teste, instalação, configuração, customização, otimização e migração de recursos computacionais (hardware e software), incluído servidores e upgrade de equipamentos e/ou novos softwares, programas aplicativos, módulos de sistemas, sistemas informatizados e suas derivações (versões, releases e correções);
- ✓ Teste, instalação, configuração, customização, otimização e migração de equipamentos e componentes de conectividade (hubs, switches, placas de rede, cabos e conectores) das redes locais de comunicação de dados;
- ✓ Identificação e resolução de dúvidas, incidentes, falhas e não conformidades técnicas apresentadas pelos recursos computacionais (hardware e software) em uso no ambiente computacional;
- ✓ Identificação e resolução de dúvidas, incidentes, falhas e não conformidades técnicas apresentadas pelos equipamentos e componentes de conectividade das redes locais de comunicação de dados.
- ✓ Implantar, administrar e gerenciar os processos e serviços de TI de acordo com os seguintes modelos e normas: ITIL, Cobit, ISO 20.000 e ISO 38.500.
- ✓ Implantação, manutenção e administração do sistema GLPI (Open Source), incluindo o mapeamento, revisão e gestão dos processos: Gerenciamento de Incidente, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Ativos e Configuração,

Gerenciamento de Nível de Serviço, Função Central de Serviços, Gerenciamento de Liberação, Gerenciamento de Acesso, Gerenciamento de Segurança da Informação, Gerenciamento de Eventos, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Continuidade de Serviço de TI, Gerenciamento de Catálogo de Serviço, Função de Gerenciamento Técnico e Função de Operações de TI.

- ✓ Interagir com os representantes da SPTC para tratar dos assuntos referentes à gestão da qualidade e demais assuntos pertinentes aos serviços previstos nesta contratação;
- ✓ Definir e controlar metas para as equipes de atendimento para o cumprimento dos Níveis de Serviço estipulados;
- ✓ Avaliar o desempenho, identificar necessidades e promover ações objetivas de realinhamento de metas e qualidade dos serviços;
- ✓ Planejar e conduzir reuniões de coordenação dos esforços, conscientização de objetivos, motivação e de capacitação profissional dos colaboradores de nível operacional, visando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe;
- ✓ Acompanhar periodicamente a qualidade de atendimento da equipe e realizar reuniões de calibração periódicas, visando o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;
- ✓ Responder pela qualidade do atendimento da operação;
- ✓ Buscar o cumprimento dos prazos exigidos pela SPTC;
- ✓ Redirecionar os relatórios de desempenho da operação para os responsáveis da SPTC de acordo com os prazos e modelos exigidos;
- ✓ Responder pela atualização da Base de conhecimento informatizada, com base nas informações fornecidas pela SPTC;
- ✓ Analisar os resultados da operação, propondo ações de melhoria para a SPTC;
- ✓ Participar de reuniões de definição de processos e novos procedimentos;
- ✓ Responsável por receber as demandas de atividades técnicas e administrativas da SPTC, excetuando-se as funções específicas do Gerente de Conta ou Relacionamento.
- ✓ Controlar a frequência e o cumprimento da escala dos Atendentes;
- ✓ Acompanhar e controlar os indicadores de resultados e SLA (Service Level Agreement - Acordos de Níveis de Serviço) contratados;
- ✓ Acompanhar e controlar a qualidade do atendimento prestado pelos atendentes, orientando-os nos aspectos técnicos (condução da ligação, pausas, voz, etc.) e em relação ao conteúdo informado, respeitando as diretrizes e orientações da equipe técnica da SPTC;
- ✓ Gerenciar as equipes de atendentes alocados;
- ✓ Realizar continuamente o monitoramento das ligações e avaliar a qualidade do atendimento;
- ✓ Propor melhorias nos scripts de forma a otimizar o atendimento;
- ✓ Monitorar e prestar informações sobre os monitoramentos dos atendimentos efetuados.

#### **Administração e Supervisão de Redes de Comunicação e Conectividade, Análise de Negócios e Infraestrutura de TI**

- ✓ Apoio nos processos de implantação e manutenção da rede Intragov (rede WAN de comunicação do Governo do Estado de São Paulo) segundo demandas, diretrizes, prioridades e procedimentos;
- ✓ Apoio à gestão de manutenção e avaliação de desempenho dos serviços disponíveis de conectividade;
- ✓ Avaliação constante de desempenho de redes, utilizando software e equipamentos eletrônicos de precisão; homologação de novos produtos de rede e conectividade (software e hardware);
- ✓ Apoio processos de segurança da informação, apoio à gestão de inventário dos recursos de TI postos à disposição dos usuários da rede corporativa (hardware e software);
- ✓ Monitoramento de servidores, manutenção de software de servidores, administração operacional de rede e administração de servidores de ambiente virtual com base VMWARE.
- ✓ Implantação, manutenção e administração da solução de monitoramento ZABBIX, incluindo instrumentação, parametrização e customização de métricas e thresholds de monitoramento, dashboards e relatórios gerenciais para acompanhamento do SLA.
- ✓ Suporte especializado em servidores e ativos de rede com atendimento remoto e presencial.

Administração de ambiente operacional Windows Server, Linux/UNIX e sistemas de armazenamento de dados Storage SAN (Storage Area Network).

- ✓ Administração, configuração, suporte e integração do serviço de diretório Microsoft Active Directory 2012, com Microsoft SharePoint 2010 e Microsoft Office 2010 para 3.500 usuários cadastrados;
- ✓ Análise e diagnóstico de segurança da informação, testes de penetração de redes, testes de conformidade, análise de riscos e avaliações de vulnerabilidade conforme normas ISO 27000, ISO 27001 e ISO 27002
- ✓ Administração, manutenção e suporte de 3.327 ramais (analógico + digital) telefônicos;
- ✓ Administração, manutenção e suporte de 110 APs Wifi;
- ✓ Manutenção da integridade de dados corporativos;
- ✓ Administração de redes de dados local LAN, WLAN, SAN, MAN, WAN e Internet.
- ✓ Administração, de contas de usuários (e-mail, login, espaço em disco, etc.);
- ✓ Aplicação de service packs para atualização de software básico e correção de falhas de segurança;
- ✓ Instalação e desinstalação, montagem e desmontagem, configuração, testes e execução de manutenção de hardware e software e demais ativos de rede local de computadores, até o ponto onde se localizam os conectores físicos;
- ✓ Administração, configuração e gerenciamento de Central de Comunicação baseada na tecnologia PABX e VoIP;
- ✓ Planejamento, instalação, configuração, monitoração, suporte a redes, englobando IPV6, OSPF e BGP.
- ✓ Elaboração de relatórios de todas e quaisquer ocorrências verificadas;
- ✓ Procedimentos de rotinas de salvaguarda de arquivos;
- ✓ Administração de blades de servidores.
- ✓ Monitoração dos defeitos nos equipamentos centrais;
- ✓ Organização e controle da manutenção técnica dos recursos de rede e conectividade, acompanhamento da correção dos problemas apresentados;
- ✓ Configuração de switches de borda, SAN, core, balanceadores de links e controladores de Access points.
- ✓ Elaboração de plano de continuidade de negócio (PCN) ou gestão de riscos, utilizando a ISO 27.001, 27.002 e 27.005
- ✓ Alinhamento com a equipe técnica segundo diretrizes dos gestores da área de TI e Serviços correlatos em atendimento a demandas.
- ✓ Interagir com os representantes para tratar dos assuntos referentes à gestão da qualidade e demais assuntos pertinentes aos serviços previstos nesta contratação;
- ✓ Avaliar o desempenho, identificar necessidades e promover ações objetivas de realinhamento de metas e qualidade dos serviços;
- ✓ Planejar e conduzir reuniões de coordenação dos esforços, conscientização de objetivos, motivação e de capacitação profissional dos colaboradores de nível operacional, visando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe;
- ✓ Acompanhar periodicamente a qualidade de atendimento da equipe e realizar reuniões de calibração periódicas, visando o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;
- ✓ Responder pela qualidade do atendimento da operação;
- ✓ Buscar o cumprimento dos prazos exigidos;
- ✓ Analisar os resultados da operação, propondo ações de melhoria para a SPTC;
- ✓ Participar de reuniões de definição de processos e novos procedimentos quando convocados;
- ✓ Controlar a frequência e o cumprimento da escala dos Atendentes;
- ✓ Atuar no 2º nível de chamados relacionados a Redes & Conectividade, quando acionados;
- ✓ Acompanhar e controlar a qualidade do atendimento prestado pelos atendentes, orientando-os nos aspectos técnicos (condução da ligação, pausas, voz, etc.) e em relação ao conteúdo informado, respeitando as diretrizes e orientações da equipe técnica;
- ✓ Gerenciar as equipes de atendentes alocados nas instalações e propor melhorias nos scripts de forma a aperfeiçoar o sistema.

- ✓ Realizar a interface da área de TI com os seus clientes internos e externos, atuando em demandas relacionadas à estratégia em seus processos de trabalho.
- ✓ Auxiliar na formulação de documentação. Apoio na preparação do ambiente e interfaces com as áreas de infraestrutura (Suporte Técnico, Redes & Conectividade, Administração de Dados), a fim de garantir a qualidade na prestação dos serviços.
- ✓ Manutenção da infraestrutura de rede, compreendendo os serviços e atividades inerentes ao ambiente computacional (hardware e software), referente a infraestrutura de rede corporativa (física e lógica), servidores e estações de trabalho, administração de rede e segurança física e lógica, em ambientes operacionais, gerenciamento de identidades, protocolos de comunicação e conexão, serviços de proxy e antivírus, rede independente de armazenamento de dados do tipo SAN, NAS, VTL e unidades robóticas de backup com uso de ferramenta corporativa, ativos de rede, podendo ser modificado em qualquer tempo;
- ✓ Analisar, propor e apresentar alternativas para as demandas de TI solicitadas pela SPTC, visando identificar a alternativa que possua o melhor custo/benefício. Elaborar descritivos técnicos, com o objetivo de reduzir os riscos inerentes ao processo de contratação de produtos e serviços de terceiros.
- ✓ Realizar atendimento VIP de incidentes e requisições de serviços, de forma a apoiar as demais áreas na qualidade e agilidade do atendimento a esse público interno.

#### **Administração de Dados**

- ✓ Planejamento, criação, implantação, otimização e manutenção de bancos de dados em ambiente MS SQL Server e MySQL;
  - ✓ Elaboração de proposta de procedimentos a serem utilizados por sistemas intranet e internet, bem como manutenção e atualização de dados fornecidos por outros sistemas de banco de dados;
  - ✓ Integração de informações de sistemas, modelagem e análise de necessidades de informações a fim de criar rotinas automáticas de atualizações e transferências das mesmas; atualização e manutenção de base de dados OLAP;
  - ✓ Administração de dados; programação padrão em bancos de dados relacionais: criação de stored procedures, packages, triggers;
  - ✓ Elaboração de projeto, modelagem e desenvolvimento de base de dados relacional e multidimensional; contatos com usuários para levantamento de dados;
  - ✓ Definição de padrões e regras de procedimentos para funcionamento da área de administração de dados;
  - ✓ Análise de desempenho e tuning de banco de dados; processos de extração, transformação e carga (ETL), para criação de modelos dimensionais utilizados por gerenciadores OLAP;
  - ✓ Análise, modelagem de dados e desenvolvimento do sistema;
  - ✓ Criação de rotina de backup;
  - ✓ Planejamento, modelagem, desenvolvimento, implantação, monitoramento, controle, suporte e manutenção de bases de dados de sistemas com objetivos de garantir o armazenamento, o acesso para atualização, a consistência, a integridade, a disponibilidade e a segurança das informações de sistemas, com utilização de tecnologias cliente/servidor (C/S) em redes locais de computadores padronizadas com Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados (SGBD);
  - ✓ Alinhamento com a equipe técnica segundo diretrizes dos gestores da área de TI e
- Serviços correlatos em atendimento a demandas apresentadas pelos gestores da área de TI.

#### **Desenvolvimento de Sistemas e Gestão de Projetos**

- ✓ Elicitação e modelagem de requisitos de software pelo uso, respectivamente, de técnicas e de linguagens reconhecidas e aceitas pelo mercado, conforme o caso concreto. Entre as técnicas e as linguagens, destacam-se, respectivamente, entre outras o JAD (*Joint Application Design*), UML (*Unified Modeling Language*) e UP (*Unified Process*);
- ✓ Projeto de software a partir dos insumos produzidos pelas atividades de Elicitação e modelagem de requisitos, por intermédio de processos e de linguagens aceitas e reconhecidas pelo mercado. Entre

os processos e as linguagens, destacam-se, respectivamente, entre outros o RUP (*Rational Unified Process*), UML (*Unified Modeling Language*) e Metodologia Ágil (SCRUM);

- ✓ Elaboração e compilação de código-fonte, implantação, configuração, teste e implantação de programas de computador para ambiente com tecnologias cliente/servidor em duas ou mais camadas (camada Web, de aplicação e de base de dados);
- ✓ Implantação, administração, configuração e manutenção de containerização de aplicações, utilizando a tecnologia de software Docker;
- ✓ Modelagem Estruturada e Orientada a Objetos, dentro dos conceitos metodológicos da Engenharia de Software; implantação, configuração, teste e manutenção de programas computacionais;
- ✓ Análise de requisitos, especificação funcional e técnica por intermédio do uso individual ou compartilhado das seguintes ferramentas. UML, RESTFull, WebService (XML/SOA/SOAP), Javascript, jQuery 1.11, Bootstrap 3.2, Orientação a Objeto, MVC, Git, SVN, .NET, ASP.NET, C#, Reporting Services, jQuery.UI, PHP 5.4+, CakePHP, NodeJS, Socket.IO e de Assinatura Digital;
- ✓ Desenvolvimento e manutenção de sistemas, medidos por pontos de função, tendo prestado serviços em volume de 40.200 pontos de função brutos, no período de 24/08/2015 até 23/08/2019.
- ✓ Atestamos, ainda, a qualidade dos produtos entregues pela empresa cuja maior incidência de defeitos, por demanda, encontrados em homologação é (ou foi) 0,5 (meio) defeitos por ponto de função e que o maior atraso identificado na execução dos serviços foi de 25 % (vinte e cinco por cento) acima do prazo acordado, nada constando ademais em nossos arquivos que a desabone comercial ou tecnicamente, no período de 24/08/2015 até 23/08/2019.
- ✓ Serviços de desenvolvimento lógico e físico, implantação e manutenção (corretiva e evolutiva) de sistemas estruturados e orientados a objetos construídos pela tecnologia cliente-servidor em duas ou mais camadas (camada Web, de aplicação e de base de dados);
- ✓ Planejamento, especificação, formatação, monitoramento, controle, extração e apresentação de dados dos sistemas para disponibilização aos usuários;
- ✓ Modelagem, desenvolvimento, manutenção e integração de sistemas e recursos Web (intranet e internet) e para dispositivos móveis (IOS, Android e Windows), visando eficiência dos aspectos tecnológicos e organizacionais dos sistemas e dos respectivos serviços prestados aos usuários, clientes e interlocutores organizacionais;
- ✓ Atividades de sustentação de sistemas em regime de execução de 24 horas por dia, e 7 dias na semana, produzindo o restabelecimento de serviços críticos em até 6 horas, em média.
- ✓ Alinhamento com a equipe técnica segundo diretrizes operacionais da área de TI;
- ✓ Outros serviços correlatos em atendimento às demandas apresentadas pelos profissionais da área de TI.
- ✓ Gerenciamento de projetos de software segundo metodologias e práticas reconhecidas e aceitas pelo mercado;
- ✓ Elaboração, planejamento, execução, condução e aferição de Plano de Testes de Software objetivando a verificação e validação do software na identificação de falhas de codificação, funcional, desempenho, comportamento e de segurança seguindo recomendações RUP.
- ✓ Gerenciamento de portfólio de projetos;
- ✓ Definição e manutenção de metodologia de gerenciamento de projetos.
- ✓ Implantação de solução e ferramentas de gerenciamento de projetos;
- ✓ Planejamento, monitoramento e controle de cronograma e demais atividades;
- ✓ Gerenciamento dos recursos humanos (Desenvolvedores de Sistemas);
- ✓ Gerenciamento da qualidade, custo, prazo e escopo de projetos de desenvolvimento e manutenção de sistemas.
- ✓ Avaliar o desempenho, identificar necessidades e promover ações objetivas de realinhamento de metas e qualidade dos serviços;
- ✓ Planejar e conduzir reuniões de coordenação dos esforços, conscientização de objetivos, motivação e de capacitação profissional dos colaboradores de nível operacional, visando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe;

- ✓ Acompanhar periodicamente a qualidade de atendimento da equipe e realizar reuniões de calibração periódicas, visando o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;
- ✓ Buscar o cumprimento dos prazos exigidos;

Redirecionar os relatórios de desempenho da operação para os responsáveis de acordo com os prazos e modelos exigidos.

#### **Auxiliar de Back Office**

- ✓ Operação e tratamento de processos internos de TI e correlacionados dos núcleos ou unidades;
- ✓ Manipulação de registros em papel e sistemas;
- ✓ Tarefas administrativas relacionadas a sistemas computacionais;
- ✓ Tratamento e elaboração de documentos para digitação;
- ✓ Inserção em programas de computador;

#### **Sustentação de Sistemas e Sustentação de Sistemas Legados**

- ✓ Sistemas que foram substituídos, e precisam ser mantidos por tempo determinado.

<b>Cargo / Perfil</b>	<b>Demanda Anual / Horas</b>
Suporte Técnico – TI	23.232
Supervisão de Suporte	2.112
Adm. de Redes & Conectividade – Analista de Redes	4.224
Supervisão de Redes e Conectividade	2.112
Analista de Projetos de Infraestrutura	2.112
Administração de Banco de Dados	2.112
Desenvolvedor Java	10.560
Desenvolvedor Web/PHP	4.224
Analista de Sistemas	2.112
Analista de testes e qualidade de software	2.112
Analista e designer de interface	2.112
Gestor de Projetos	2.112
Auxiliar de BackOffice	80.256
Supervisão dos Atendentes	2.112

#### **Referências contratual**

<b>Dados do contrato</b>	<b>Resposta</b>
<b>Contrato / Cliente</b>	
Número do Contrato	89-2015 - 24 de agosto de 2015
Nome do cliente	SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA TÉCNICO CIENTÍFICA
<b>Escopo do contrato</b>	
Descritivo do objeto do contrato	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE OUTSOURCING DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
Descritivo dos serviços	Alocação de profissionais de TI para execução dos seguintes Tipos de Serviço: 1) Auxiliar de Backoffice   2) Supervisão de Suporte Técnico   3) Técnico de Suporte - Atendimento Níveis 1 e 2   4) Analista de Projetos de Infraestrutura   5) Supervisão de Redes e Conectividade   6) Técnico de Redes e Conectividade   7) Administração de Banco de



	Dados   8) Gestão de Projetos de TI   9) Desenvolvedor de Sistemas
<b>Formação acadêmica / Certificações exigidas</b>	
Detalhar mínimo de certificações técnicas	PMP (Gerenciamento de Projetos); CCNA – Cisco Certified Network Associate; SQL Server 2008 – Implementation and Maintenance (70-432); Administering Microsoft SQL Server 2012 (70-462)
Detalhar mínimo de graduação e certificações de governança	Auxiliar de BackOffice - Ensino Médio Completo   demais tipos de serviço: Ensino Superior (Em curso)
<b>Horário de Atendimento</b>	
Regime de atuação para Monitoração, Operação e Preditiva	24x7
Regime de atuação para Suporte Especializado, Sustentação e Projetos	Segunda a Sexta, das 8h às 19h.
<b>Vigência do Contrato</b>	
Início contrato e término	Início: 24 de agosto de 2015 Término: 23/09/2020
Quantas renovações possíveis?	4
<b>Quantidade de Profissionais alocado no contrato</b>	
N1/BackOffice	28
N2	3
N3	11
Gestão	9
<b>Dados do cliente</b>	
Nome do cliente	Dra. Patricia Harich / Dr. Samuel Alves de Melo Neto / Dr. Sérgio Linares Filho
Telefone	(11) 3811-7009

### Arquitetura Tecnológica

<b>Virtualização</b>	
Quantos servidores virtuais em produção?	80
Quantos servidores virtuais no ambiente como um todo?	80
<b>Hyper-V</b>	
Possui ambiente virtualizado com Hyper-V?	Sim
Quais as versões em produção do Hyper-V?	Windows 2012 R2
<b>VMWare</b>	
Possui ambiente virtualizado com VMWare?	sim
Quais as versões em produção do VMWare?	Vmware 5, Vsphere 5.5.
<b>Windows Server</b>	
Quais versões de Windows Server há instaladas no ambiente?	Windows 2012 R2, Windows 2008 R2, Windows 2003 R2 - há outras VMs rodando Windows 7
Quantos servidores físicos e/ou virtuais são Windows Server 2003?	0
Quantos servidores físicos e/ou virtuais são Windows Server 2003 R2?	11
Quantos servidores físicos e/ou virtuais são Windows Server 2008?	0
Quantos servidores físicos e/ou virtuais são Windows Server 2008 R2?	18

Quantos servidores físicos e/ou virtuais são Windows Server 2012?	0
Quantos servidores físicos e/ou virtuais são Windows Server 2012 R2?	29
Quantos servidores físicos e/ou virtuais são Windows Server 2016?	0
<b>Linux</b>	
Quais versões de SuSe Linux Enterprise Server (SLES) há instaladas no ambiente?	Suse Enterprise 11
Quantos servidores físicos e/ou virtuais SLES estão instalados no ambiente?	4
Quais versões de Ubuntu há instaladas no ambiente?	16.07
Quantos servidores físicos e/ou virtuais Ubuntu estão instalados no ambiente?	22
Quais versões de CentOS há instaladas no ambiente?	CentOS 7
Quantos servidores físicos e/ou virtuais CentOS estão instalados no ambiente?	4
<b>Microsoft SQL Server</b>	
Possui SQL Server em produção?	Sim
Quais versões?	SQL 2005 e SQL 2014
Quantas instâncias?	7
Qual o volume em MB (somatório)?	Base: 3600000(3,6TB) - tráfego: 688,64MB em 282 sessões ativas
Possui ambiente de alta disponibilidade implementado e implantado?	Sim
Qual o volume máximo de transações por segundo que esse ambiente (somado) performa?	485.241.433
Possui Analysis Services implementado e implantado?	Sim
Possui Report Services implementado e implantado?	Sim
Possui Integration Services implementado e implantado?	Sim

SERVIDOR	DESCRIÇÃO	SESSÕES ATIVAS	TRÁFEGO
HQSQLPROD01\SQLPROD01	Produção	57	480 Mbs
HQSQLDVP01\SQLDVP01	Desenvolvimento	58	28,64Mbs
HQSQLHOM01\SQLHOM01	Homologação	47	80 Mbs
VMWGDLPD01	IML	54	100 Mbs
VMWGDLPD04\GDLIC2014	IC	66	

Servidor	Banco	Transações por Segundo
HQSQLDVP01\SQLDVP01	_Total	4.042.896
HQSQLHOM01\SQLHOM01	_Total	8.392
HQSQLPROD01\SQLPROD01	_Total	113.757.174
VMWGDLPD01	_Total	65.074.318
VMWGDLPD04\GDLIC2014	_Total	302.358.653
	_Total	485.241.433



MySQL	
Possui MySQL Instalado em produção?	Sim
Quais versões?	5.5.50
Quantas instâncias?	4
Qual o volume em MB (somatório)?	35000 (35GB)
Serviços de autenticação	
Administra o MS Active Directory?	Sim
Administra o DNS?	Sim
Administra o DHCP?	Sim
Administra o WINS?	N/A
Administra o WSUS?	Sim
Administra o (s) File Server?	Sim
Servidor Microsoft Internet Information Server (IIS)	
Administra ambiente MS IIS?	Sim
Quais as versões em produção?	IIS 7
Quantas instâncias?	14
Servidor Apache / TomCat	
Administra ambiente Apache / TomCat?	Sim
Quais as versões em produção?	2.4.7
Quantas instâncias?	16
Sistemas Administrados	
Quantidade de sistemas e portais administrados?	26
Quantidade totais de servidores de aplicação?	35
Mensageria	
Administra serviço de mensageria/correio eletrônico?	Sim
Qual a tecnologia (i.e.: MS Exchange; IBM Notes; etc.)?	IBM Notes
Qual a versão em produção?	v9
Quantas caixas postais?	5600
MS System Center	
Administra serviço MS System Center Configuration Manager?	Sim
Administra serviço MS System Center Operation Manager?	N/A
Administra serviço MS System Center Virtual Machine Manager?	Sim
Solução SAN	
Possui solução SAN em produção?	Sim
Qual (is) produto (s) /fabricante (s) possui em produção?	Dell
Qual o volume útil (em MB)?	650 TB
Quanto equipamentos físicos?	2
Qual o volume total (em MB)?	650 TB
Solução de Backup	
Possui solução automatizada de backup? Qual?	Symantec Backup Exec 2012
Qual (is) produto (s) /fabricante (s) possui em produção?	Dell

Qual a é o volume total sob cobertura do processo de backup automatizado	48TB
Qual o volume diário de dados cujo backup é efetuado de forma automatizados	48TB
Possui FITOTECA?	Sim
Quantas FITAS são armazenadas na FITOTECA	22
Possui guarda externa? Sim, quantas fitas são enviadas diariamente?	Não
Quantas FITAS são utilizadas diariamente para o Backup	1
Quantas FITAS são utilizadas para o backup MENSAL	5

#### **Monitoração - NOC**

Efetua monitoração da infraestrutura do ambiente?	Sim
Qual solução de monitoração?	Zabbix
Quanto ICs /nós são monitorados?	225
Qual o tipo (básica/de serviços/com correlacionamento de eventos) de monitoração é efetuada?	Serviço: snmp e icmp
Efetua monitoração de experiência do usuário?	Não
Possui uma área dedicada à monitoração (NOC)?	Não
Esse ambiente é do cliente ou da CTC?	Cliente

#### **Monitoração - SOC**

Quanto firewalls são administrados por esse contrato?	2 - Huawei
Quanto IDS/IPS são administrados por esse contrato?	2 – Huawei
Recursos: IPS/DLP/VPN SSL/Filtro de Conteúdo?	Sim
Quanto servidores proxy são administrados por esse contrato?	2
Quanto servidores VPN são administrados por esse contrato?	2
Quanto Bastion Hosts são administrados por esse contrato?	N/A
Administra o serviço antivírus?	Sim
Qual a tecnologia (i.e.: McAfee, Norton, etc.)?	Kaspersky
Quantidade de EndPoint protegidos?	2.100

#### **LAN**

Qual a marca do (s) switch (es) core da rede?	40 Switches Dell
Qual a tecnologia no core da rede (layer 2, layer 3, etc.)?	Layer 3
Qual a marca do (s) switch (es) de borda da rede?	10 Switches Dell
Qual a tecnologia na borda da rede (layer 2, layer 3, etc.)?	Layer 3

#### **Volumetria do contrato**

Quantidade de funcionários	3.500
Quantidade de Acessos a Rede (Login)	5.600
Quantidade global de equipamentos conectados na rede	2100 (computadores, servidores, impressoras, telefone VOIP e Switches)

Qual o nível de maturidade dos processos de governança?	Baixa
Quantidade de chamados atendidos por mês?	1.450

Processo nº 70/2015 – PE 18/2015 - Contrato nº 89-2015 de 24/08/2015.

Todos os serviços estão sendo executados de modo plenamente satisfatório, com índice superior a 98%, atendendo todas as exigências de acordo com os parâmetros técnicos de qualidade exigidos e no prazo pactuado, não existindo em nossos registros, fatos que desabonem sua conduta e responsabilidade com as obrigações assumidas até a data de assinatura deste documento.

Os serviços prestados estão regidos por SLAs e são baseados nas melhores práticas preconizadas pelo modelo ITIL v3 (Information Technology Infrastructure Library), HDI SCC (*Support Center Certification*) e, nos principais normativos vigentes de contratação de serviços de TI (tais como IN02 e IN04).

Local e data: São Paulo, 30 de setembro de 2019.

Nome legível (carimbo e assinatura): SÉRGIO LINARES FILHO

Cargo: PERITO CRIMINAL

CPF: 076.289.598-57

Endereço: RUA MONCORVO FILHO, 410 - BUTANTÃ - SÃO PAULO

Telefone: (11) 3811-7009

23.429.162/0001-45

SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA  
TÉCNICO-CIENTÍFICA - SPTC

R. Moncorvo Filho, 410 - 4º andar  
Butantã - CEP 05607-060

SÃO PAULO - SP