



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
ARQUIVO NACIONAL

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos, que a empresa **CONNECTCOM TELEINFORMÁTICA COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA**, com sua 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, por intermédio do **ARQUIVO NACIONAL**, órgão integrante da estrutura básica do **MINISTÉRIO DA JUSTIÇA**, com sede na Praça da República, 173 – Centro, na cidade do Rio de Janeiro/RJ, inscrito no CNPJ sob o nº 04.374.067/0001-47 forneceu serviços de:

Prestação de serviços de gerenciamento e implementação de Projetos de infraestrutura de TI e de alta disponibilidade e redundância utilizando metodologias de Gerenciamento de Projeto de acordo com o **PMBOK PMI** (Iniciação, Planejamento, Execução, Monitoramento, Controle e Encerramento).

- Banco de Dados
- Redes
- Storage
- Datacenter
- Backup e Fitoteca
- Implantação, manutenção do Endpoints Symantec
- Implantação NOC e SOC
- Implantação do sistema de ITSM (IT Service Manager) utilizando a ferramenta GLPI
- Projeto de Migração de todos os portais do Arquivo Nacional para o novo template Nacional
- Projeto de rede Wireless (36 APs e 2 Controladoras) e autenticação para Visitantes através de login social
- Projeto de reestruturação e modernização de solução de backup (Disco e Fita)
- Projeto para aquisição e execução de solução de segurança da informação

Prestação de serviço de suporte tecnológico e ambiente computacional, monitoração, operação e sustentação de infraestrutura de missão crítica e gestão e operação Datacenter no Rio de Janeiro e Brasília baseados em Acordos de Níveis de Serviços (ANS/SLA) e com as práticas preconizadas pelo modelo **ITIL v3** (*Information Technology Infrastructure Library*).

Serviços de projetos de Infraestrutura de TI e infraestrutura de alta disponibilidade e redundância. Administração, implantação e configuração de servidores de Banco de Dados SQL server, servidor web, aplicação (ISS e Sharepoint) e soluções cluster.

Implantação, gestão e operação de serviços críticos de TI por meio de NOC (*Network Operations Center*) instalado no Arquivo Nacional utilizando a ferramenta ZABBIX com 153 ICs monitorados.

Implantação, gestão e monitoração de segurança por meio SOC (*Security Operations Center*) instalado no Arquivo Nacional utilizando a ferramenta PALOALTO PANORAMA e MineMeld, SPLUNK7, TREND DEEP DISCOVERY e F5 BIG IP. Análise e correlacionamento de 137 eventos de segurança.

Projeto e Implantação de mecanismos de segurança da informação como SIEM, políticas de firewall, proteção em nível de aplicação, proteção contra ataques denominados DDoS (Denial of Service) e regras de segurança baseados na ISO 27001, Web Application Firewall (WAF), análise de vulnerabilidades com NexPose e Meta-Exploit Pro para realização de Pentest afim de não gerar falsos positivos.

Elaboração de plano de continuidade de negócio (PCN) ou gestão de riscos, utilizando a ISO 27001, 27002 e 27005.

Identificação, análise e respostas a incidentes de segurança, análise de vulnerabilidades, testes de invasão preconizados por ISO 20.000, ISO 27.001 e ISO 27.002.

Implantação, administração, suporte e gestão de risco, governança e análise de conformidades e controles internos do ambiente corporativo envolvendo 6 Firewalls, 4 IDS/IPS, DLP, 2 Proxy e 1 serviço de VPN. Serviços de antivírus, malware, AntiSpam SYMANTEC SEP 14 para 1300 dispositivos.

Implantação, administração, suporte e gestão LAN/WAN – Ambiente Core (layer 3 e layer 4) HPN. Switches de bordas (Layer 2) HP e 3COM. Access Point CISCO e (ARUBA, AEROHIVE E WATCHGUARD E FORTINET em ambiente de homologação), englobando IPV6 com roteamento OSPF e BGP.

Implantação, configuração e administração de servidores de serviços de DHCP, WSUS, arquivos (File Server), proxy, controladores de domínios (AD), DNS, correio eletrônico (Exchange), log de servidores, monitoração de ativos de rede (SCCM e SCOM)

Implantação, administração, monitoração, operação e suporte de rede de dados e de ambientes: Linux com 60 servidores, Microsoft como Windows 7, 8 e 10, Windows 2008 e 2012 Server com administração de servidores. 28 hosts Vmware e 1 Hyper-v

Implantação, gestão, operação e administração do serviço de mensageria e e-mail Microsoft Exchange com 1072 caixas postais

Administração, monitoração, operação e gestão de sistemas de armazenamento de dados em Storage, configuração de switches, SAN e serviços de backup, replicação de servidores e NAS.

Administração, monitoração, operação e suporte de ambientes virtuais Vmware vRA 6.5 e SRM 6.5 e replicação com base Vmware.

Administração, monitoração e operação de Banco de Dados Microsoft SQL Server e Features - Business Intelligence (Reporting Services, Analyses Services e Integration Services) versão 2008 e 2012 – (10 instâncias / servidores) – 87 GB de banco gerenciado e solução de alta disponibilidade (Cluster) e Administração Banco de Dados PostgreSQL 9.6 com 2 instâncias / servidores e 10 GB de dados. Administração Banco de Dados MySQL 5.3, 5.4 e 5.6 com 17 instâncias / servidores e 32 GB de dados.

Projeto de área de armazenamento Tipo NAS com volumetria de 420 TB com sistema de arquivos único podendo alcançar 44 PB em um único volume (EMC ISILON). Gestão solução S.A.N Brocade EMC com volumetria de 1Petabytes.

Gestão e administração solução de backup automatizado Symantec Backup EXEC 2010 R3, e gestão de produtos de backup EMC Datadomain, Quantum Scalar16000, DELL ML6000, SYMANTEC com 180TB de processos backupeados, gestão da fitoteca com 326 unidades de fitas e gestão dos serviços de envio mensal de fitas para armazenamento externo (offsite)

Projeto de virtualização de Storages visando aproveitamento total da área dos Storages instalados no A.N. possibilitando redundância e proteção de dados local e remota com tecnologia EMC VPLEX

Projeto de mecanismo de armazenamento em nuvem proprietário do A.N. (Drive AN) e (Nuvem AN) visando a troca e armazenagem de informações entre usuários internos e externos.

Projeto de Nuvem Privada ambiente de virtualização (VMWARE 6,7 com 150 servidores virtualizados. Sistemas operacionais: 2003, 2008 R2 E 2012 DATACENTER, Linux Debian 7.8, 8,6 e 9.0, Linux Ubuntu 14.02 e 16.02.

Monitoração, Suporte, Administração, Sustentação, Manutenção e Melhorias no Desenvolvimento das aplicações WEB como IIS v6.5, v7.5 e v8, totalizando 45 instâncias de aplicações.

Utilização de Framework Laravel e versionamento pelo GitHub.

Desenvolvimento de templates e plug-ins utilizando o CMS Joomla de acordo com os protocolos do governo (eGOV, eMAG).

Suporte / treinamento de todas as aplicações utilizadas no Arquivo Nacional para os servidores.

Implantação, parametrização, sustentação e manutenção da plataforma de Ensino a Distância utilizando a aplicação Moodle)



Desenvolvimento, implantação, parametrização, sustentação e manutenção do Novo portal de software livre do Arquivo Nacional

Serviço de implantação e sustentação de projetos de sistemas GED e Analytics;

Implantação, parametrização, sustentação e manutenção da ferramenta Archivematica e Atom.

Implantação, parametrização, sustentação e manutenção da ferramenta SEER/OJS

Desenvolvimento de templates seguindo padrões institucionais de identidade visual para aplicações de suporte em TI: Owncloud, GLPI, Media Wiki, ASP, PHP, JavaScript.

Utilização de práticas DevOps para integração entre as equipes de desenvolvimento de softwares, operações e de apoio envolvidas e adoção de processos automatizados para gestão de aplicações.

Implantação, operação e manutenção do sistema de ITSM utilizando ferramentas GLPI para a gestão de chamados (Service Desk), incluindo a implantação e gestão dos processos: Função Service Desk, gerenciamento de incidentes/requisições, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Ativos e Configurações, Catálogo de Serviços, Base de Conhecimento, Liberação e Implantação, Qualidade do serviço, Geração de relatórios de desempenho e SLA e nos principais normativos vigentes de contratação de Serviços de TI (IN02 e IN04).

Volumetria contrato: 648 usuários/servidores públicos, 897 Login de Rede, 1578 equipamentos gerenciado e conectados à rede.

	Dados do contrato	Resposta
	Contrato / Cliente	
	Número do Contrato	12/2015
	Nome do cliente	MINISTERIO DA JUSTIÇA/ARQUIVO NACIONAL
	Escopo do contrato	
	Descritivo do objeto do contrato	SUSTENTAÇÃO DO AMBIENTE DE REDE, SUPORTE TECNICO AO USUÁRIO, PORTAIS, SEGURANÇA E BANCO DE DADOS
	Descritivo dos serviços	ADMINISTRAÇÃO, MANUTENÇÃO E SUPORTE NIVEL 1. 2 E 3
	Fluxo de trabalho	
	Apresentar desenho ou fluxo de trabalho	Cumprimento dos SLAs especificados no TR
	Formação acadêmica / Certificações exigidas	
	Detalhar mínimo de certificações técnicas	MCSA, MCSE, ISO 27001, 27002, VCP5-DC, VCS
	Detalhar mínimo de graduação e certificações de governança	ITIL Foudation v3,
	Horário de Atendimento	
	Regime de atuação para Monitoração, Operação e Preditiva	12x5
	Regime de atuação para Suporte Especializado, Sustentação e Projetos	12x5
	SLA Contrato	
	% SLA de Atendimento	99,99
	% SLA de Disponibilidade dos serviços	99,99
	Vigência do Contrato	
	Início contrato e término	18/06/2015 a 17/06/2016
	Quantas renovações possíveis?	5
	Quantidade de Profissionais alocado no contrato	

	N1	2
	N2	2
	N3	10
	Gestão	1
	Dados do cliente	
	Nome do cliente	Maximiliano Martins de Faria
	E-mail	maxfaria@an.gov.br
	Telefone	21 2179-1345
	Questão	Resposta
1.	Sobre virtualização	
1.1	Quantos servidores virtuais em produção?	150
1.2	Quantos servidores virtuais no ambiente como um todo?	208
1.3	Hyper-V	
1.3.1	Possui ambiente virtualizado com Hyper-V?	Sim
1.3.2	Quais as versões em produção do Hyper-V?	2012 Core, 2012 Datacenter
1.4	Vmware	
1.4.1	Possui ambiente virtualizado com Vmware?	Sim
1.4.2	Quais as versões em produção do Vmware?	VMWARE vSphere 6.7 Platinum Edition
2.	Servidores	
2.1	Windows Server	
2.1.1	Quais versões de Windows Server há instaladas no ambiente?	2000, 2003, 2008. 2008 R2, 2012
2.1.2	Quantos servidores físicos e/ou virtuais são Windows Server 2003?	1
2.1.5	Quantos servidores físicos e/ou virtuais são Windows Server 2008 R2?	12
2.1.6	Quantos servidores físicos e/ou virtuais são Windows Server 2012?	94
2.2	Linux	
2.2.5	Quais versões de Debian há instaladas no ambiente?	Debian 7 e 8
2.2.6	Quantos servidores físicos e/ou virtuais Debian estão instalados no ambiente?	20
2.2.7	Quais versões de Ubuntu há instaladas no ambiente?	UBUNTU 14.0.4
2.2.8	Quantos servidores físicos e/ou virtuais Ubuntu estão instalados no ambiente?	2
2.2.9	Quais versões de CentOS há instaladas no ambiente?	CENTOS 7
2.2.10	Quantos servidores físicos e/ou virtuais CentOS estão instalados no ambiente?	10
3.	Servidores de Banco de Dados	
3.1	Microsoft SQL Server	
3.1.1	Possui SQL Server em produção?	Sim
3.1.2	Quais versões?	2008/ 2008 R2 / 2012
3.1.3	Quantas instâncias?	10
3.1.4	Qual o volume em MB (somatório)?	150 GB BASE + 60 TB ANEXOS
3.1.5	Possui ambiente de alta disponibilidade implementado?	SIM
3.1.7	Possui Analysis Services implementado?	SIM
3.1.8	Possui Report Services implementado?	SIM
3.1.9	Possui Integration Services implementado?	SIM

3.3	PostgreSQL	
3.3.1	Possui PostgreSQL Instalado em produção?	Sim
3.3.2	Quais versões?	8.5 e 9.3
3.3.3	Quantas instâncias?	2
3.3.4	Qual o volume em MB (somatório)?	2 GB BASE + 5TB ANEXOS
3.4	MySQL	
3.4.1	Possui MySQL Instalado em produção?	Sim
3.4.2	Quais versões?	5.5
3.4.3	Quantas instâncias?	6
3.4.4	Qual o volume em MB (somatório)?	50 GB
4.	Serviços de autenticação	
4.1	Administra o MS Active Directory?	Sim
4.2	Administra o DNS?	Sim
4.3	Administra o DHCP?	Sim
4.5	Administra o WSUS?	Sim
4.6	Administra o(s) File Server?	Sim
5.	Servidor de Aplicação / Web	
5.1	Servidor Microsoft Internet Information Server (IIS)	
5.1.1	Administra ambiente MS IIS?	Sim
5.1.2	Quais as versões em produção?	8
5.1.3	Quantas instâncias?	22
5.4	Servidor Oracle JBoss EAP	
5.4.1	Administra ambiente Oracle JBoss EAP?	Sim
5.4.2	Quais as versões em produção?	
5.4.3	Quantas instâncias?	1
5.6	Servidor Apache / TomCat	
5.6.1	Administra ambiente Apache / TomCat?	Sim
5.6.2	Quais as versões em produção?	2.4, 2.2, NGINX
5.6.3	Quantas instâncias?	22
6.	Mensageria	
6.1	Administra serviço de mensageria/correio eletrônico?	Sim
6.2	Qual a tecnologia (i.e.: MS Exchange; IBM Notes; etc.)?	MS Exchange, MS Skype for Business
6.3	Qual a versão em produção?	2010 e 2016
6.4	Quantas caixas postais?	822
7.	Provisionamento e automação	
7.1	MS System Center	
7.1.1	Administra serviço MS System Center Configuration Manager?	Sim
7.6	Puppet	
7.6.1	Administra serviço de provisionamento com o Puppet?	Não
8.	Sistema de Armazenamento (Storage) / Backup	
8.1	Solução SAN	
8.1.1	Possui solução SAN em produção?	Sim
8.1.2	Qual(is) produto(s)/fabricante(s) possui em produção?	EMC CLARIION CX3/CX4, VNX 5300, VNX 5700, UNITY 300
8.1.3	Qual o volume útil (em MB)?	1.123 TB
8.1.4	Qual o volume total (em MB)?	1.628 PB

8.2	Solução NAS	
8.2.1	Possui solução NAS em produção?	Sim
8.2.2	Qual(is) produto(s)/fabricante(s) possui em produção?	EMC ISILON NL400
8.2.3	Qual o volume útil (em MB)?	355
8.2.4	Qual o volume total (em MB)?	420
8.3	Solução de Backup	
8.3.1	Possui solução automatizada de backup? Qual?	Sim
8.3.2	Qual(is) produto(s)/fabricante(s) possui em produção?	SYMANTEC BACKUPEXEC / NETBACKUP
8.3.3	Qual é o volume total sob cobertura do processo de backup automatizado	980 TB
8.3.4	Qual o volume diário de dados cujo backup é efetuado de forma automatizados	4 TB
8.3.5	Possui FITOTECA?	SIM
8.3.6	Quantas FITAS são armazenadas na FITOTECA	428
8.3.7	Possui guarda externa? Sim, quantas fitas são enviadas diariamente?	Não
8.3.8	Quantas FITAS são utilizadas diariamente para o Backup	6
8.3.9	Quantas FITAS são utilizadas para o backup MENSAL	180
9.	Monitoração / NOC/ SOC	
9.1	NOC	
9.1.1	Efetua monitoração da infraestrutura do ambiente?	Sim
9.1.2	Qual solução de monitoração?	Zabbix
9.1.3	Quantos ICs/nós são monitorados?	137
9.1.4	Qual o tipo (básica/de serviços/com correlacionamento de eventos) de monitoração é efetuada?	COM CORRELACIONAMENTO DE EVENTOS
9.1.5	Efetua monitoração de experiência do usuário?	Não
9.1.6	Possui uma área dedicada à monitoração (NOC)?	SIM
9.1.7	Esse ambiente é do cliente ou da CTC?	Cliente
9.2	SOC	
9.2.1	Efetua monitoração da segurança de TIC do ambiente?	SIM
9.2.2	Qual solução de monitoração?	PALOALTO PANORAMA, TREND DEEP DISCOVERY, F5 BIG IP, SPLUNK
9.2.3	Quantos ICs/nós são monitorados?	11
9.2.4	Qual o tipo (básica/de serviços/com correlacionamento de eventos) de monitoração é efetuada?	COM CORRELACIONAMENTO DE EVENTOS
9.2.5	Efetua monitoração preemptiva de segurança?	SIM
9.2.6	Quantos firewalls são administrados por esse contrato?	4
9.2.7	Quantos IDS/IPS são administrados por esse contrato?	4
9.2.8	Quantos servidores proxy são administrados por esse contrato?	4
9.2.9	Quantos servidores VPN são administrados por esse contrato?	4
9.2.10	Quantos Bastion Hosts são administrados por esse contrato?	NÃO
9.2.11	Administra o serviço antivírus?	SIM
9.2.12	Qual a tecnologia (i.e.: McAfee, Norton, etc.)?	SYMANTEC SEP 14
9.2.13	Possui uma área dedicada à monitoração (NOC)?	SIM

9.2.14	Esse ambiente é do cliente ou da CTC?	Cliente
10.	Redes	
10.1	LAN	
10.1.1	Qual a marca do(s) switch(es) core da rede?	HP / CISCO
10.1.2	Qual a tecnologia no core da rede (layer 2, layer 3, etc.)?	Layer 3 Chassi
10.1.3	Qual a marca do(s) switch(es) de borda da rede?	HP / 3COM
10.1.4	Qual a tecnologia na borda da rede (layer 2, layer 3, etc.)?	LAYER 2
10.1.5	Qual a marca dos access points da rede?	CISCO
10.1.6	Qual a tecnologia dos access points da rede?	B, G e N
10.1.7	Possui solução de gerenciamento de rede? Qual fabricante?	HP IMC
10.1.8	Possui solução de provisionamento de rede? Qual fabricante?	Não
11.	Processos ITIL®	
11.1	Processos de Gestão	
11.1.1	Executa e gerencia o gerenciamento de eventos? Qual o nível de maturidade?	Sim, com baixo nível de maturidade
11.1.2	Executa e gerencia o gerenciamento de cumprimento de requisições? Qual o nível de maturidade?	Sim, com nível 3
11.1.3	Executa e gerencia o gerenciamento de incidente? Qual o nível de maturidade?	Sim, com nível 3
11.1.4	Executa e gerencia o gerenciamento de configuração e ativos? Qual o nível de maturidade?	Sim, com nível 3
11.1.5	Executa e gerencia o gerenciamento de problema? Qual o nível de maturidade?	Sim, com nível 3
11.1.6	Executa e gerencia o gerenciamento de mudança? Qual o nível de maturidade?	Sim, com nível 3
11.1.7	Executa e gerencia o gerenciamento de liberação e implantação? Qual o nível de maturidade?	Sim, com nível 2
11.1.8	Executa e gerencia o gerenciamento de nível de serviço? Qual o nível de maturidade?	Sim, com nível 2
11.1.9	Executa e gerencia o gerenciamento de capacidade e desempenho? Qual o nível de maturidade?	Não
11.1.10	Executa e gerencia o gerenciamento de catálogo de serviços? Qual o nível de maturidade?	Sim, com baixo nível de maturidade
11.1.11	Executa e gerencia o gerenciamento de disponibilidade? Qual o nível de maturidade?	Sim, com baixo nível de maturidade
11.1.12	Executa e gerencia o gerenciamento de conhecimento? Qual o nível de maturidade?	Sim, com maturidade nível 3
11.1.13	Executa e gerencia o gerenciamento de continuidade de serviços de TI? Qual o nível de maturidade?	Não
11.1.14	Executa e gerencia o gerenciamento de portfólio de serviços? Qual o nível de maturidade?	Não
11.1.15	Executa e gerencia o gerenciamento financeiro? Qual o nível de maturidade?	Não
11.2	Processos de Governança	
11.2.1	Existe processo de planejamento de TI?	SIM
11.2.2	O plano de TI está alinhado com os objetivos de negócio?	SIM
11.2.3	Há indicadores para medir o grau de alinhamento?	SIM
11.2.4	Qual o nível de maturidade dos processos de governança?	NIVEL 3

11.3	Volumetria contrato	
11.3.1	Quantidade de funcionários	595
11.3.2	Quantidade de Acessos a Rede (Login)	822
11.3.3	Quantidade global de equipamentos conectados na rede	1139
11.3.4	Qual o nível de maturidade dos processos de governança?	NIVEL 2
11.3.5	Quantidade de chamados mensais	2500

Equipe / Profissionais	
Especialista em Infraestrutura Sênior / Gerente de Projetos PMP	1
Administração de Segurança da Informação Pleno	1
Administração de Banco de Dados Pleno	2
Administração de Rede Sênior	1
Administração de Rede Pleno	2
Administração de Portal Pleno	3
Administração de Equipamentos, Servidores e Datacenter Pleno	1
Operação de Rede Pleno	2
Suporte Técnico ao Usuário Pleno	2
Estrutura da equipe	
N1 - Service Desk e Field Services	2
N2 - Monitoramento e Operações de Serviços, Servidores, Backup e Datacenter	2
N3 – Especialistas Storage, Virtualização, Sistemas Operacionais e Banco de Dados	4
Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas Portal WEB	4
Gestão de Projetos PMP	1
Gestão de Infraestrutura de Aplicações	1
Gestão de Segurança da Informação	1

A empresa cumpri todas as obrigações inerentes ao edital, assim como aos padrões exigidos do objeto do Pregão Eletrônico nº 12/2015 – Contrato nº 12/2015 de junho/2015, motivo pela qual conferimos à referida empresa o presente atestado, por entendermos que a mesma não possui qualquer restrição que a desabone até a presente data.

Rio de Janeiro, RJ em 29 de outubro de 2019.



Julio Cesar Fernandes Cavadas
Coordenador de Tecnologia da Informação (substituto)
Fiscal do Contrato

Julio Cesar Cavadas Fernandes
Coord. de Tecnologia da Informação Substituto
Matricula - 222313