

ATESTADO DE CAPACIDADE TECNICA

Declaramos que a empresa **Connectcom Teleinformática Comércio e Serviços Ltda.**, inscrita no CNPJ 00.308.141/0001-76, sediada na Av. Bernardino de Campos, nº 98 – 9º andar, Paraíso – São Paulo, vem prestando de forma satisfatória, serviços especializados de tecnologia da informação:

- **Service Desk** (Ponto único de contato para o atendimento a chamados através de central de atendimento telefônico, atendimento através de analistas treinados para solução de incidentes através de conhecimento técnico próprio ou seguimento de procedimentos de check list, local ou remoto)

- **Infraestrutura** (Responsável pela manutenção e evolução de servidores e dispositivos de rede, através de analistas treinados e experientes na solução de problemas através de conhecimento técnico próprio).

Localidades	Local	Cidade	Número de Usuários / Estações	Taxa Crescimento Anual
NOVA	Av Barão de Tefé, 27 - Centro	Rio de Janeiro	977	10%
INNOVA	Ilha do Fundão 00 – Via Projetada 1 do PAL 48212, nº 2100	Rio de janeiro	150	10%
CD STA RITA	Estrada de Adrianopolis, 1953 – STA RITA	Nova Iguaçu	70	10%
CD CAXIAS1	Rodovia Rio-Magé, nº 4791 – NOVA CAMPINA	Duque de Caxias	102	10%
Procosa RJ	Rod. Presidente Dutra, 2671 – Jardim América	Rio de Janeiro	150	10%
Procosa SP	Av. Manoel Monteiro de Araújo, 1350 - Vila Jaguará	São Paulo	150	10%
Academia SP	Av. Paulista, 1048 – 16º andar	São Paulo	15	10%

Ponto de Venda	Local	Cidade	Número de Usuários / Estações	Taxa Crescimento Anual
Stand Maybelline	Norte Shopping	Rio de Janeiro	1	10%
Loja Khie'l's	Iguatemi Shopping	São Paulo	2	5%
Instituto LP	Rua Marechal Floriano 181	Rio de Janeiro	13	1%

Além das 1.630 estações contempladas nas tabelas acima, ainda são atendidas remotamente ou em um dos sites da L'ORÉAL, mais 600 notebooks que estão distribuídos por todo o Brasil, totalizando 2.230 equipamentos.

Volume de chamados mensal estimado (incidentes e solicitações) é de aproximadamente 4.500, sendo executado por 20 profissionais no service desk com uma média de 2.600 horas técnicas mensais e mais 7 profissionais na infraestrutura totalizando uma equipe de 20 profissionais.

DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

Especificação dos Serviços de Service Desk

- Windows e Internet Explorer:

- Suporte no uso das diferentes versões atuais e futuras do sistema operacional e do browser.
- Configuração e utilização dos principais recursos

- Conhecimento das configurações específicas do ambiente da L'ORÉAL
- Identificação de mensagens de erro.

- Office:

- Suporte no uso dos produtos Microsoft Office.
- Configuração e utilização dos principais recursos.
- Exportação e Importação de Arquivos entre diferentes versões.
- Identificação de mensagens de erro.

- Correio eletrônico:

- Configuração de mensagens e pastas locais.
- Criação e exclusão de grupos locais e de bases de usuários
- Orientação no gerenciamento de tamanho de caixas postais.
- Migração de pastas locais (Outlook) quando necessário.
- Identificação de mensagens de erro.
- Manutenção de arquivos e de Caixa Postal.
- Redirecionamento de mensagens.
- Suporte no uso do correio eletrônico Exchange via cliente ou acesso web.
- Redirecionamento de chamados envolvendo transferência de usuários entre servidores, quando necessário.

- Arquivamento e impressão em rede (Microsoft):

- Desbloqueio de contas de usuários (Active Directory)
- Restauração de logins e senha de usuários
- Redirecionar solicitações de recuperação de arquivos
- Redirecionar solicitações de transferência de dados entre servidores
- Mudanças de mapeamento
- Identificação e redirecionar problemas em filas de impressão
- Orientação no gerenciamento de espaço e acessos para usuários
- Orientação sobre Criação de Diretório no Servidor de Arquivos

- Segurança e Acessos Especiais:

- Criação e exclusão de usuário para acesso RAS, VPN e aplicativos proprietários
- Gerenciamento e manutenção da base de dados das estações no domínio
- Com relação às atividades de Backup e Restore:
- Conhecimento das rotinas de backup e restore
- Conhecimento dos períodos de retenção de fitas
- Registrar solicitações de restore de arquivos e base de dados

- Hardware:

- Utilização de ferramenta de geração de imagem
- Identificação de falhas em HD, módulos de memória, fonte de alimentação e outros dispositivos
- Conhecimento em substituição dos dispositivos citados acima
- Configuração e operação de impressoras, impressoras fiscais, scanner, coletores, projetores multimídia

- Telecomunicações:

- Identificação de problemas em pontos de rede
- Utilização de equipamentos de Vídeo Conferência
- Suporte PABX e VOIP

- Nível 1 Habilidades de Suporte:

- Receber, suportar e monitorar chamadas dos usuários.
- Operação da ferramenta de abertura de chamados.
- Suporte remoto em todas as possíveis situações.
- Instalação e reinstalação de Softwares (incluindo os softwares proprietários da L'ORÉAL e parceiros)
- Entendimento da necessidade do usuário, impacto no negócio da empresa.
- Entendimento das expectativas dos usuários, provendo o suporte adequado.
- Correção de problemas dos usuários ou redirecionamento de chamados para outros grupos solucionadores (incluindo Nível 2, IMAC, Infraestrutura e funcionais L'ORÉAL).
- Responsável pela satisfação dos usuários.



- Responsável por incidentes / problemas / requisições reportadas pelos usuários até a resolução final do chamado.
- Apoio operacional a atividades de Change nos logins do AD/Exchange (acerto de cadastros).
- Suporte operacional aos usuários do SAP.
- Apoio à homologação de novas solicitações de Office Automation (software e projetos).

- Nível 2 Habilidades de Suporte - Escritórios, Força de Vendas e Pontos de Vendas (Stand, lojas e Instituto), Centros de Distribuição

- Operação da ferramenta de abertura de chamados
- Instalação e reinstalação de Softwares (incluindo os softwares proprietários da L'ORÉAL e parceiros)
- Instalação e configuração de Hardware
- Identificação de problemas de Infraestrutura de TI
- Entendimento dos problemas do usuário, impacto no negócio da empresa.
- Entendimento das expectativas dos usuários, provendo o suporte adequado.
- Correção de problemas dos usuários ou redirecionamento de chamados para outros grupos solucionadores (no ambiente da L'ORÉAL ou provedor externo).
- Responsável pela satisfação dos usuários.
- Responsável por problemas reportados pelos usuários até a resolução final do chamado.

- IMAC Habilidades Gerais:

- Interface com provedores externos.
- Operação da ferramenta de abertura de chamados
- Responsável pelo controle de ativos de TI entregue para o usuário final.
- Responsável pelo controle e atualização dos inventários de hardware e software.

Infraestrutura

- Sistemas operacionais:

- Windows Server 2000, 2003/R2, 2008/R2 e 2012.
- Diagnóstico mensagens de erros.

- Banco de Dados:

- Administração de banco de dados Microsoft SQL Server e Features nos módulos Business Intelligence (Reporting Services, Analysis Services e Integration Services) versão 2008.
- Instalação, configuração de ferramenta de gerenciamento de backup COMMVAULT SIMPANA; monitoração, suporte, planejamento, administração, sustentação e análise proativa garantindo o desempenho e disponibilidade, dos sistemas de gerenciamento de Banco de Dados Oracle 11g, Microsoft SQL Server 2008 e My SQL.
- Análise de desempenho e tuning de tabelas.
- Monitoramento e análise de disponibilidade.
- Produção de relatórios.

- Hardware:

- Redundância de discos (RAID)
- Utilização de softwares de diagnóstico de servidores: DELL, IBM e HP.
- Substituição de discos, unidades de fonte, etc.

- Virtualização de servidores:

- Conceito de máquina host e máquina guest.
- Microsoft Hyper-V.

- Gerenciamento servidor de arquivos

- Utilização do conceito AGDLP
- Permissionamento NTFS e compartilhamento.
- Shadow Copy

- Quota
- File screening
- Gerenciamento serviços de impressão
 - Configuração "print server"
 - Personalização de driver de impressão
 - Criar e gerenciar de filas de impressão em servidores X64 e X86
 - Utilização drivers adicionais.
- Gerenciamento Backup
 - Instalação, configuração e operação das ferramentas: Arcserve 12.5 e Commvault Simpana
 - Tipos de backup existentes (normal, diferencial, incremental e cópia).
 - Estratégia GFS
 - Windows Backup, NTBACKUP.
- Gerenciamento de dispositivos de rede
 - Switches Cisco series 2900, 3500 e 3700
 - Access Point Cisco Aironet
 - Cisco ACS
 - Cisco Network Assistant
- Aplicativos de apoio
 - WSUS
- Ambiente de Datacenter
 - Controle de acesso biométrico
 - Ar condicionado de precisão
 - Sistema de controle de incêndio, incluindo porta de aço corta fogo
 - Piso Elevado
 - Monitoramento através de CFTV
 - Sustentação à infraestrutura e suporte técnico especializado em segurança da informação, envolvendo: projeto, exame, implantação, suporte, auditoria de segurança da informação e manutenção de sistemas de segurança em conformidade com a norma ISO 27.001, incluindo análise, detecção de vulnerabilidades de ativos de rede e/ou recursos do ambiente de TI, implementação de controles de segurança, rotinas e procedimentos de segurança física e lógica da rede;
 - Ambiente de produção 24x07
- Habilidades de Supervisão / Suporte Nível 3
 - Notificar os incidentes globais aos clientes.
 - Interface com provedores externos.
 - Interface com provedores de serviços internacionais.
 - Implantação de projetos técnicos.
 - Operação da ferramenta de abertura de chamados
 - Entendimento da necessidade do solicitante e impacto no negócio (criticidade).
 - Entendimento das expectativas dos solicitantes, provendo a orientação / suporte adequado.
 - Manter e aprimorar ferramentas de produção.
 - Documentar procedimentos de on-going.
- Habilidades de Suporte Nível 2
 - Notificar os incidentes globais aos clientes
 - Interface com provedores externos.



- Operação da ferramenta de abertura de chamados
- Responsável pelo controle de ativos de infraestrutura de TI instalado nos CPD e racks de acesso.
- Responsável pelo controle e atualização dos inventários de hardware e software dos servidores/dispositivos de rede.
- Responsável pela estruturação e manutenção da estratégia de backup
- Entendimento da necessidade do solicitante e impacto no negócio (criticidade).
- Entendimento das expectativas dos solicitantes, provendo a orientação / suporte adequado.
- Manutenção de segurança EndPoint (Antivírus Symantec)
- Aprovar e validar atualizações MS (WSUS).
- Documentar procedimentos de on-going.

- Habilidades de Suporte Nível 1

- Interface com provedores externos.
- Operação da ferramenta de abertura de chamados
- Analisar alertas.
- Responsável pelo rodizio dos cartuchos de backup
- Configuração e suporte de SMARTPHONES Android e IOS
- Registro e manutenção de domínios de internet (Registro.br e plesk)
- Suporte impressão SAP e office.

CERTIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS

- Supervisor/Líder de Equipe/Especialista:

- Certificação ITIL v2/v3
- Certificação Cobit 4.1
- Certificação HDI e HDM

- Suporte Nível 1 e 2

- Certificação Windows XP, 7, 10

- Supervisor / Suporte Nível 3 Analista Sênior

- Certificação Microsoft MCSE/MCITP Enterprise Administrator.
- Certificação Cisco CCNA.

- Suporte Nível 2

- Certificação Microsoft MCSE/MCITP Enterprise Administrator.

- Suporte Nível 1

- Certificação Microsoft MCP Windows Server 2003/MCTS Windows Server 2008



PLATAFORMA TECNOLÓGICA

- Microsoft Windows 7, XP, Vista, 10
- Internet Explorer 6 e superiores
- Microsoft Office, Project e Visio, O365
- Microsoft Windows Server 2000, 2003, R2 2008/R2, 2012/R2.
- Microsoft Hyper-V
- Microsoft Terminal Services, MDOP, MS IIS, Project Server, ISA Server 7/Firewall
- Trauma Zero (Remote Control, Productivity and SW Metering, Performance Monitor, Sniffer Rescue, E-mail Sondas, SW Delivery and Deploy, On-the-Fly Encryption, Cycle, Phoenix, Asset Inventory, Network Security, Patch Management)

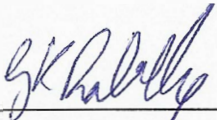


- Equipamentos de Telefonia (CMS), com gerenciamento de filas e módulo de gravação de voz
- Correio Eletrônico Exchange/Outlook
- Banco de Dados Oracle 11G, MS SQL Server e MYSQL
- Servidores de Aplicações IIS nas versões 6 e 7.5
- Antivírus Symantec, AntiSpam
- SAP, Intranet, 3G, Nota Fiscal Eletrônica.
- Servidores X64 e X86
- Windows Backup e NTBACKUP
- Arcserve 12.5
- Commvault Simpana
- Switches Cisco series 2900, 3500 e 3700
- Access Point Cisco Aironet, Cisco ACS, Cisco Network Assistant
- WSUS, FTP, SFTP, Proxy, NTP, WINS, DHCP

PADRÕES E METODOLOGIAS

Os serviços prestados estão baseados nas melhores práticas de ITIL v3, COBIT e Norma ISO 20.000, em conjunto com políticas de segurança de acordo com a Norma ISO 27001.

Rio de Janeiro, 10 de maio de 2019.



Nome: GUILHERME KARL RABELO

Cargo: COORDENADOR SERVIÇOS TI

Telefone: 21 - 99960 2550

E-mail: GUILHERME.RABELO@LORAL.com

