

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA CTI-001/2021

O **SERVIÇO MUNICIPAL DE SANEAMENTO AMBIENTAL DE SANTO ANDRÉ – SEMASA – CERTIFICA** a pedido de **BNP SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA - ME** inscrita no CNPJ nº 00.454.453/0001-98, inscrição estadual nº 799.248.380.111, estabelecida a Avenida Aldino Pinotti, 500 – Torre 6 Unidade 284 no Centro de São Bernardo do Campo/SP, prestou serviços continuados de TI desde Novembro de 2015 até Novembro de 2020 através do **CONTRATO Nº081/2015** com o objeto de **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS PARA ÁREA DE INFRAESTRUTURA E SUPORTE DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (SERVICE DESK)**, para todo o ambiente de informática com destaques para os seguintes serviços:

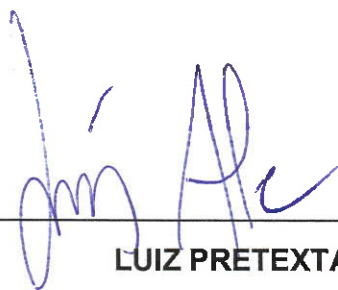
- Lista de Recursos que compõem o ambiente de TI administrado pela empresa BNP Serviços de Informática:
 - 22 (vinte e dois) Servidores físicos, sendo 06 (seis) Blades Dell em Cluster e gerenciados através da ferramenta do Microsoft System Center 2016 (SCVMM)
 - 55 (cinquenta e cinco) Servidores Virtuais através do Hyper-V Server e gerenciados pelo SCVMM.
 - 12 (doze) servidores de aplicação WEB utilizando PHP, .Net, TomCat, Apache, WordPress e IIS.
 - 02 (dois) Servidores Oracle Rac 11 para Banco de Dados.
 - 02 (dois) Servidores MS SQL 2016 para Banco de Dados.
 - Sistemas Operacionais para Servidores – Versão Microsoft Windows Server 2003, 2008, 2012 e 2016 – Datacenter e Standard.
 - Sistema Operacional para Servidores Oracle Linux.
 - Sistema Operacional para Servidores Red Hat Enterprise Linux, CentOS e Debian.

- 600 (seiscentos) estações de trabalho distribuídos entre desktops e notebooks com sistema operacional Microsoft Windows (desde a versão Windows XP até a atual Windows 10).
 - 02 (dois) Appliance Next Generation Firewall Sonicwall NSV 3.600 trabalhando em H.A e 02 (dois) Appliance Next Generation Firewall Fortigate 60E em H.A.
 - 25 (vinte e cinco) unidades de atendimento interligadas através de MPLS proprietárias.
 - 50 (cinquenta) dispositivos de redes Wi-Fi (incluindo controladora), 90 (noventa) dispositivos de rede Switches Gerenciáveis (incluindo 02 Switch Core) e 04 (quatro) Links WAN.
 - 02 (dois) Unidade de Fita LTO para Backups dos servidores totalizando até 25TB.
 - 02 (dois) software de Backup – Backup Exec Symantec/Veritas e ArcServe Backup.
 - 01 (um) NAS- Storage iSCSI Dell Equallogic.
 - 01 (um) firewall de borda Linux.
 - 01 (um) servidor dedicado em Nuvem.
 - Sala de Monitoramento NOC 24 x 7 utilizando as soluções/ferramentas Nagios, Zabbix, IMC, Grafana e Solarwinds.
 - Software para gerenciamento da central de serviços de TI – GLPI.
- Serviços de suporte técnico, N1, N2 e N3 através da central de serviços:
 - Consiste no atendimento ao usuário e a todo o ambiente de TI do Semasa composto por 600 (seiscentos) estações de trabalho (Desktops e Notebooks) com sistema operacional Microsoft Windows (desde a versão Windows XP até a Windows 10).
 - Help Desk para aproximadamente 700 usuários pessoa física.
 - Todos os serviços e os atendimentos realizados pela equipe estavam baseados nas melhores práticas e metodologias da ITIL (desde a versão V2 Foundation até a V4 Foundation).

- Implementação dos processos de Gerenciamento de Mudança e Melhoria Contínua.
- Serviços de instalação, configuração, suporte técnico, sustentação de serviços, atualizações e monitoramento de todos os servidores.
 - Realizado a migração dos servidores Microsoft Windows Server 2003 para 2012.
 - Refeito as políticas e hierarquias de acesso ao File Server, configuração de grupos e permissões, configuração da política de senhas no Windows Server, aplicação de GPO's customizadas, revisão e organização dos objetos do AD;
- Serviços de instalação, configuração, administração, manutenção e monitoramento de ambiente com equipamentos de NAS.
- Serviços de desenho para toda topologia de redes e infraestrutura do ambiente de TI.
- Serviços de suporte, atualizações e monitoramento dos servidores de Banco de Dados em regime 24x7x365.
- Serviços de instalação, configuração, suporte, atualização e administração dos Firewalls instalados, aplicando todas as funcionalidades de IDS, IPS, Filtro de Conteúdo Web, SandBoxing, SDWAN e WAP .
- Os atendimentos eram realizados presencialmente e remotamente em todas as unidades do Semasa.
- Monitoramento através de NOC 24x7x365 para todos os servidores, firewalls e ativos de redes;
- Fornecimento de documentação de toda a topologia de redes e disposição dos servidores e seus serviços utilizando o framework da Microsoft.
- Reports mensais de todos os atendimentos realizados através da central de serviços – Média mensal de 480 chamados distribuídos entre todos os níveis de atendimentos (Técnicos de Informática, Analistas de Suporte e Administradores de Redes).

Atestamos, ainda, que os compromissos assumidos pela empresa foram cumpridos satisfatoriamente, nada constando que o desabone comercial ou tecnicamente.

Santo André, 20 de fevereiro de 2021.



LUIZ PRETEXTATO VASCONCELOS ALVES
CPF: 277.488.898-05

Cargo: Gerente de Infraestrutura e Suporte
Telefone: (11) 4433-9933