

### **Atestado de Capacidade Técnica**

Para os devidos fins, atestamos que a empresa A&M SOLUTION AGENCIA DIGITAL LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº 34.766.560/0001-73, estabelecida na Rua Francisco de Paula Guimaraes, nº 70, Bairro AHU, CEP: 80540-040, Curitiba/PR, presta serviços à empresa A P Ingrevallo Soluções Web e Aplicativos, inscrita no CNPJ nº 21.887.144/0001-81, a referida empresa cumpriu pontualmente com as obrigações aos serviços prestados de acordo com o contrato estabelecido em 15 de setembro de 2021, pelo que declaramos estar apta a cumprir com o objeto contratado, nada tendo que a desabone.

#### **Alocação de 45 consultores de suporte N1, N2 e N3.**

A contratação de prestação de serviços especializados de TIC para implantar e operar a Central de Serviços em 1º, 2º e 3º níveis, com o fornecimento e implementação de solução informatizada integrada para a gestão dos serviços e recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), tendo como referência as melhores práticas da ITIL (Information Technology Infrastructure Library) Para atingir os objetivos previstos, a CONTRATADA deve, no mínimo, seguir integral e diretamente as funções e os processos referenciados no ITIL a seguir:

- Central de Serviços.
- Gerenciamento de Incidentes/Requisições.
- Gerenciamento de Problemas.
- Gerenciamento de Eventos.
- Gerenciamento de Catálogo de Serviços.
- Gerenciamento de Níveis de Serviço.
- Gerenciamento de Operações de Serviços de TI.
- Gerenciamento de Configuração.
- Gerenciamento de Liberação e Implantação.
- Gerenciamento de Mudanças.
- Gerenciamento de Conhecimento.
- Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade

Em linhas gerais compreende as seguintes atividades:

- a) Operação de Central de Serviços, com posições de atendimento (PA's) dimensionadas em conformidade com o número de chamados e sazonalidade, sendo monitorada por indicadores de desempenho;
- b) Pesquisa de satisfação junto aos usuários da Central de Serviços;
- c) Operação do ambiente tecnológico e suporte técnico de 1º, 2º e 3º níveis, envolvendo computadores e seus periféricos, servidores, estações de trabalho (pontos lógico e telefônico), além de ativos de rede;
- d) Instalação e suporte a sistemas operacionais e aplicativos em estações de trabalho e ativos de rede;
- e) Inventário e auditoria dos itens de configuração com alimentação das informações em banco de dados de configuração (CMDB);
- f) Treinamento e capacitação de usuários nos processos implantados;
- g) Campanhas para divulgação e disseminação do uso da Central de Serviços;

- h) Operação e gerenciamento de servidores e dispositivos de armazenamento de dados;
- i) Operação e gerenciamento de rede de comunicação de dados e Internet;
- j) Gerenciamento de sistemas operacionais e banco de dados, com backup;
- k) Gerenciamento operacional de segurança da informação;
- l) Gerenciamento de soluções corporativas, tais como correio eletrônico e ambiente colaborativo (groupware);
- m) Estudo e implantação de novas soluções e processos;
- n) Envolvem as atividades de suporte a usuários, suporte a eventos/reuniões, manutenção de máquinas e equipamentos;
- o) Administração e Suporte a Redes;

**O volume total de trabalho será distribuído da seguinte forma:**

Nível de Atendimento	Horas	Volume de UST	Ponto de Função
Atendimento em 1º e 2º Níveis	13.680	1.710	3.000
Atendimento em 3º Nível	10.320	1.290	2.500

Atendimentos	Quantidade
Usuários	3.000
Chamados Mensal	2.600

Softwares de Gerenciamento	
Sistemas Operacionais:	Windows Server 2012/2016, Ubuntu Linux
Gerenciadores de Banco de Dados:	Microsoft SQL Server, Oracle, PostgreSQL, My SQL,
Plataformas de Virtualização:	Vmware vSphere
Software de Gestão e Controle	
Gerência de Ambiente e Rede:	Zabbix
Proxy:	Fortinet
Gestão de Serviços de TI:	OcoMon
Software de Mensageria e Produtividade	
Correio Eletrônico Escritório:	Office 365
Software para Intranet/Internet	
Ambiente Intranet/Internet:	Servidor Http: MS IIS e JAVA/Tomcat
Servidor de Aplicação:	JAVA/Tomcat/Apache
Desenvolvimento de páginas Web:	HTML, WordPress
Indexação e Busca de Conteúdo:	File Server
Software para Desenvolvimento de Aplicações	
Linguagens:	PHP, Java, JSP/Javabeans, Javascript

## ATESTADO A&M.pdf

Documento número 18126f9e-6dcd-4061-bbc4-2c9cedcacefb

### Assinaturas



Paulo Ingrevallo

Assinou

Pontos de autenticação:

Assinatura na tela

Código enviado por SMS

IP: 168.194.162.51

Dispositivo: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64)

AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko)

Chrome/98.0.4758.102 Safari/537.36

Data e hora: 16 Fevereiro 2024, 19:48:13

E-mail: [paulo@ingrevallo.net](mailto:paulo@ingrevallo.net)

Telefone: +5511976131084 (autenticado com código único  
enviado exclusivamente a este telefone)

Token: 5944d459-\*\*\*\*-\*\*\*\*-\*\*\*\*-028a86b2008b

Assinatura de Paulo Ingrevallo



Hash do documento original (SHA256):

61cce04f50ff34a952286c07776b78ce266aa5d760823ca09d09b8b985615f9d

Integridade do documento certificada digitalmente pela ZapSign (ICP-Brasil):  
<https://zapsign.com.br/validacao-documento/>