

11.1.7.1. CAPACIDADE TÉCNICO-OPERACIONAL

a) As licitantes deverão apresentar atestado(s) e/ou declaração(ões) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, em nome próprio, que comprove(m) aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e quantidades com o objeto desta licitação, assim entendida a que demonstra já ter prestado:

a.1) Serviços de Provimento de Central de Serviços (Help Desk ou Service Desk) com regime de atendimento remoto e presencial, para um único ambiente de TIC, contemplando no mínimo as seguintes quantidades:

a.1.1) Atendimento remoto a, no mínimo, 900 (novecentos) usuários, cadastrados em uma única rede corporativa.

a.1.2) Atendimento presencial a, no mínimo, 900 (novecentos) estações de trabalho conectadas em uma única rede corporativa.

Evidências:

Atestado AGCO;

Atestado Assembleia Legislativa do RS;

Atestado borrachas Vipal, item 1.2

Atestado Polícia Civil, item 2.18, 2.19, 2.20.

Atestado SEFAZ/RS item 4.1.2, 4.1.7, 4.1.10;

Atestado SUCHY;

Atestado TJRS, CT172, tabela 1 e item 2.1.4.2.3.1;

a.2) Serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de Service Desk (ferramenta ITSM) com fundamentos ITIL v3 ou 4 com pelo menos esses 7 (sete) processos implantados: Gerenciamento e Cumprimento de Requisição (*Request Fulfillment*); Gerenciamento de Incidentes (*Incident Management*); Gerenciamento de Mudança (*Change management*); Gerenciamento de Problemas (*Problem Management*); Gerenciamento de Conhecimento (*Knowledge Management*); Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos (*Service Asset & Configuration Management*); e

Gerenciamento do Nível de Serviço (*Service Level Management*).

Evidências:

Atestado TJRS, CT172,tabela 1.

- a.3)** Fornecimento de solução de Assistente Virtual Inteligente (*chatbot*) com objetivo de atendimento mínimo de 900 (novecentos) usuários contemplando a instalação, configuração e customização.

Evidências:

Atestado TJRS, CT172, tabela 1.

- a.4)** Atendimento mínimo de 9.000 (nove mil) chamados em um período de 12 (doze) meses.

Evidências:

Atestado SEFAZ/RS item 4.1.6;

Atestado Suchy & Giozza Advogados;

Atestado SUCHY;

Atestado TJRS, CT172, tabela 1.

- a.5)** Serviços de gerenciamento, sustentação e monitoramento de infraestrutura em NOC (*Network Operation Center*), com regime de atendimento 24x7 (24 horas por dia, em todos os dias da semana), com pelo menos 60 (sessenta) servidores virtuais; 117 (cento e dezessete) ativos de rede (*switch/router*), links WAN, rede sem fio com, no mínimo, 1 controladoras e 35 *access points*.

Evidências:

Atestado AGCO;

Atestado Assembleia Legislativa do RS;

Atestado Borrachas Vipa, item 1.7;

Atestado CEEE;

Atestado Polícia Civil, item 2.12, 2.21, 2.23;

Atestado SEFAZ/RS item 4.1.1, 4.1.9, 4.1.37, 4.1.43, 4.1.45, 4.1.46, 4.1.54;

Atestado SESC, CT94, item 3, 4 e 5;

Atestado SUCHY;

Atestado TJRS, CT172,, tabela 1 e item 2.1.4.2.3.1, anexo III-B item C .

- a.6)** Serviço de administração, configuração e manutenção de solução de antispam e antivírus em um mesmo contrato, para no mínimo, 900 (novecentas) estações.

Evidências:

Atestado Borrachas Vipa, item 1.12;

Atestado Polícia Civil, item 2.11;

Atestado SEFAZ/RS item 4.1.10, 4.1.30, 4.1.31, 4.1.69.

- a.7)** Serviços de instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de soluções de Segurança de Perímetro, em alta disponibilidade, com no mínimo as funcionalidades de IDS/IPS e Filtro de Conteúdo Web e solução de proxy e em um mesmo contrato, para no mínimo, 900 (novecentas) estações.

Evidências:

Atestado Borrachas Vipa, item 1.11, 1.13;

Atestado Polícia Civil, item 2.10;

Atestado SEFAZ/RS item 4.1.10, 4.1.27, 4.1.29, 4.1.69;

Atestado SUCHY;

Atestado TJ/RS, CT 371, item 10.14.2.111, 10.14.2.14.

- a.8)** Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços Microsoft, *Active Directory*, DHCP, DNS e *System Center Configuration Manager* (SCCM), em ambiente de, no mínimo, 10 (dez) servidores.

Evidências:

Atestado SEFAZ/RS item 4.1.23, 4.1.55, 4.1.56;

Atestado SUCHY;

Atestado TJ/RS, CT 371.

- a.9)** Serviços de administração, configuração em manutenção de Servidores de Aplicação baseados no Sistema Operacional Linux, em ambiente de, no mínimo, 50 (cinquenta) servidores.

Evidências:

Atestado Assembleia Legislativa do RS;

Atestado Borrachas Vipa, item 1.3;

Atestado CEEE;

Atestado Polícia Civil, item 2.3;

Atestado TJ/RS, CT 371.

- a.10)** Serviço de instalação, configuração, administração e manutenção, de no mínimo 50 (cinquenta) servidores de aplicação Web, utilizando as ferramentas de aplicação JBoss/WildFly, Apache, Tomcat e IIS.

Evidências:

Atestado Borrachas Vipa, item 1.5;

Atestado CEEE;

Atestado Polícia Civil, item 2.8;

Atestado SUCHY;

Atestado TJ/RS, CT 371, item 10.10.

- a.11)** Serviço de administração, configuração e manutenção em SGBD (Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados) Oracle 11g (ou superior), MySQL, Postgres e Microsoft SQL Server 2008R2 (ou superior), com a aplicação de mecanismos de alta disponibilidade e de tolerância a falhas para, pelo menos, os SGBDs Oracle e Postgres.

Evidências:

Atestado Assembleia Legislativa do RS;

Atestado Borrachas Vipa, item 1.6;

Atestado CEEE (SGBD Oracle);

Atestado Polícia Civil, item 2.4, 2.5, 2.6

Atestado SEFAZ/RS item 4.1.34 (SQLserver), 4.1.52 (SQLserver), 4.1.53 (Postgres);

Atestado TJ/RS, CT 371, item 10.6.

- a.12)** Serviço de criação e manutenção de políticas de backup e restore de segurança, bem como a instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de solução de backup, com no mínimo 8 TBytes.

Evidências:

Atestado Assembleia Legislativa do RS;

Atestado Borrachas Vipal S.A;

Atestado Polícia Civil, item 2.13

Atestado SEFAZ/RS item 4.1.41, 4.1.74

Atestado SUCHY;

Atestado TJ/RS, CT 371, item 10.12.

- a.13)** Serviços em ambiente de TIC com a utilização de containers e orquestradores de containers (kubernetes, openshift ou equivalentes) com a finalidade de integração entre as equipes de desenvolvimento de softwares, operações e de apoio envolvidas; além da adoção de processos automatizados para gestão de aplicações com base em rotinas de entrega contínua.

Evidências:

Atestado SUCHY;

- a.14)** Serviço de administração, configuração e manutenção de solução de correio eletrônico Zimbra ou similar em alta disponibilidade com, no mínimo, 1.150 (mil cento e cinquenta) caixas postais.

Evidências:

Atestado Borrachas Vipa, item 1.9;

Atestado SEFAZ/RS item 4.1.21, 4.1.22, 4.1.62, 4.1.84;

Atestado SESC, CT94, item 7;

Atestado SESC/RS, CT6;

Atestado TJ/RS, CT 371, item 10.7 e 10.8;

Atestado TRF4, CT25.

- a.15)** Serviço de configuração, administração, manutenção e monitoramento de ambiente com equipamentos de storage mid-range NetApp, EMC ou equivalente em modo NAS ou SAN com capacidade mínima de 300 (trezentos) TBytes.

Evidências:

Atestado Assembleia Legislativa do RS;

Atestado Borrachas Vipa, item 1.8;

Atestado CEEE;

Atestado Polícia Civil, item 2.22;

Atestado SEFAZ/RS item 4.1.32;

Atestado SESC, CT94, item 6;

Atestado TJ/RS, CT 371, item 10.11.

- a.16)** Experiência na execução de serviços de gerenciamento e orquestração de servidores virtualizados utilizando as ferramentas VMware VCloud e Vsphere, com, no mínimo, 2 (dois) servidores de rede físicos e 60 (sessenta) máquinas virtuais.

Evidências

Atestado Assembleia Legislativa do RS;

Atestado Polícia Civil, item 2.7

Atestado SUCHY;

Atestado TJ/RS, CT 371, item 10.13.

- a.17)** Experiência na execução de serviços de administração, configuração e manutenção de soluções de rede e segurança baseados na tecnologia CISCO ou compatível, tais como concentrador VPN, Core Router, Netscaler (balanceador de carga) e CISCO ASA Firewall.

Evidências:

Atestado SEFAZ/RS item 4.1.44 (balanceador de carga), 4.1.47 (Firewall);

Atestado TJ/RS, CT 371, item 10.3.

- a.18)** Experiência na execução de serviços de administração de serviços de diretório, em ambiente computacional utilizando autenticação e controle de acesso baseados em Lightweight Directory Access Protocol – LDAP.

Evidências:

Atestado SEFAZ/RS item 4.1.23;

Atestado SESC, CT94, item 8;

Atestado TJ/RS, CT 371, item 10.8.

- a.19)** Experiência na execução de monitoramento de serviços de rede usando a ferramenta Zabbix.

Evidências:

Atestado SEFAZ/RS item 4.1.65;

Atestado TRF4, CT25.

- a.20)** Serviço de planejamento, estruturação, implantação e operação de Central de Serviço (Service Desk) utilizando solução de gerenciamento de serviços de TI (ITSM);

Evidências:

Atestado Borrachas Vipa, item 1.1;

Atestado Polícia Civil, item 2.26;

Atestado SUCHY;

Atestado TJRS, CT172, tabela 1;

Atestado TRE-RJ.

- a.21) Serviço de planejamento, estruturação, implantação e operação de catálogo de serviços;

Evidências:

Atestado SEFAZ/RS item 4.1.5.

11.1.7.2. CAPACIDADE TÉCNICO-PROFISSIONAL

- a) As licitantes deverão apresentar, ainda, comprovante de que integram o seu quadro permanente, na data da licitação, no mínimo:

- a.1) 01 profissional com certificação PMP, devendo ser comprovado por meio da apresentação de Certificação PMP (Project Management Professional) emitida pelo PMI (Project Management Institute) ou MBA em Gerência de Projetos ou curso de pós-graduação em gerenciamento de projetos lato sensu com duração mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas;

Certificação pendente: Apenas um colaborador apresentou documentação, mas vencida.

- a.2) 01 profissional com certificação ITIL Manager V2 ou Expert V3 ou superior, devendo ser comprovado por meio da apresentação de Certificação ITIL Expert – Information Technology Infrastructure Library;

Certificação comprovada: Evandro Steyer

- a.3) 02 (dois) profissionais com certificação técnica ou experiência comprovada no Sistema de Gestão de serviços fornecido pela CONTRATADA.

Certificação comprovada: Daniel e Luis Eduardo

- a.4) 01 (um) profissional com certificação MCSE (2003) ou MCITP: Enterprise Administrator;

Certificação comprovada: Atauhalpa Pierrie

- a.5) 01 (um) profissional com certificação CCNP ou superior.

Certificação pendente: Christian Soares apresenta "Certificate of Course Completion", ou seja, certificado conclusão do curso. É exigida a certificação CCNP, que é uma aprovação em uma prova de certificação.