

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Contratante: SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL - SENAC
Endereço: Rua Dr. Vila Nova, nº 228, Consolação, CEP: 01222-903, São Paulo / SP
CNPJ: 03.709.814/0001-98

Contratada: CERTSYS TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA
Endereço: Rua Dr. Rafael de Barros, nº 209, 13º andar, Paraíso, CEP: 04003-041, São Paulo/ SP
CNPJ: 08.821.745/0001-23

Atestamos que a empresa **CERTSYS TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA**, forneceu licenças e executa serviços de consultoria especializados de Desenvolvimento, Sustentação, Apoio Técnico, Suporte e Manutenção do sistema de Service Desk (IBM SMART CLOUD CONTROL DESK) e do Inventário lógico de TI (IBM BIG FIX), Softwares IBM Control Desk 7.6 (SCCD), IBM TEM-SUA, IBM Tivoli Big Fix 9.5, IBM Common Reporting (TCR), IBM Tivoli Application Dependency Discovery Manager 7.3 (TADDM), IBM DB2 11.1, IBM WebSphere Application Server 9.0 e de Aplicações WEB integradas no processo de suporte, utilizados para o gerenciamento de requisições, incidentes e problemas dos serviços de TI disponíveis e de vários processos e sistemas suportados pelo Senac SP, por funcionários, clientes, alunos de cursos presenciais e a distância (EAD), bem como para a gestão tecnológica dos processos de mudanças, de liberações, de configurações (CMDB), de fornecedores e do inventário lógico de softwares e computadores (16.800 ativos), utilizando Tivoli Application Dependency Discovery Manager (TADDM) e BigFix.

PN	DESCRIÇÃO
D575MLL	IBM Tivoli Application Dependency Discovery Manager Install SW Subscription & Support Reinstatement 12 Months
D0LG4LL	IBM Control Desk Authorized User SW Subscription & Support Reinstatement 12 Months
D575PLL	IBM Tivoli Application Dependency Discovery Manager Resource Value Unit SW Subscription & Support Reinstatement 12 Months
D0LGELL	IBM Control Desk Concurrent User SW Subscription & Support Reinstatement 12 Months
D0HT2LL	HCL BigFix Lifecycle, Initial 12 Month Term License & S&S, Client Device
D0LGDLL	IBM Control Desk Concurrent User Licence + SW Subscription & Support 12 Months

Descrição	CR 12003/2018 HORAS (12 MESES)	CR 12767/2019 HORAS (12 MESES)	CR 13105/2020 HORAS (12 MESES)	CR 13338/2021 HORAS (12 MESES)
A) SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO: Consultor Pleno Manutenção e Sustentação	960	1.200	1200	2.400
B) SERVIÇO DE CUSTOMIZAÇÃO: Consultor Sênior de Desenvolvimento	1.440	2.400	2.400	3.600
	2.400	3.600	3.600	6.000
TOTAL DE HORAS	15.600			



Serviços:

- Manutenção da solução IBM Control Desk: Administração, suporte e melhorias do software SCCD, bem como o desenvolvimento e implementação de novos processos ou integrações;
- Manutenção do ambiente IBM Websphere Application Server;
- Manutenção das aplicações Java integradas ao software IBM Control Desk;
- Manutenção das Aplicações Web desenvolvidas no Portal Senac para as solicitações de suporte dos alunos e clientes (Catálogo de Serviços do Portal Senac SP e EAD) e Intranet, integradas ao software IBM Control Desk;
- Manutenção do Banco de Dados IBM DB2 que suporta a solução IBM Control Desk, incluindo: administração, suporte e melhorias do software de banco de dados IBM DB2, que suporta a solução IBM Control Desk;
- Desenvolvimento de relatórios e centros de gestão, utilizando o software IBM Tivoli Common Reporting (TCR), solicitados para auxiliar na gestão das áreas de atendimento;
- Homologação e implantação de atualizações de novas versões que forem disponibilizadas para todos os seguintes softwares: IBM Control Desk (SCCD), IBM TEM-SUA, IBM Tivoli Big Fix, IBM Common Reporting (TCR), IBM Tivoli Application Dependency Discovery Manager (TADDM), IBM DB2, IBM WebSphere Application Server e Java EE integrado com o IBM Smart Cloud Control Desk, para gerenciamento de serviços na modalidade on premise;
- Desenvolver e implantar projetos de contingenciamento e alta disponibilidade para o ambiente IBM Control Desk;
- Desenvolver integrações entre todos os softwares descritos neste documento (IBM Control Desk (SCCD), IBM TEM-SUA, IBM Tivoli Big Fix, IBM Common Reporting (TCR), IBM Tivoli Application Dependency Discovery Manager (TADDM), IBM DB2, IBM WebSphere Application Server);

Implementação e manutenção das seguintes soluções:

- IBM Control Desk 7.6
- IBM TEM-SUA
- IBM Tivoli Big Fix 9.5
- IBM Common Reporting 2.0
- IBM Tivoli Application Dependency Discovery Manager 7.3
- IBM DB2 11.1
- IBM WebSphere Application Server 9.0
- IBM Big Fix for Lifecycle Management;
- IBM Endpoint Management for Software Use Analysis;
- Tivoli Application Dependency Discovery Manager;
- IBM Control Desk Everyplace;

IBM Control Desk para os seguintes processos e aplicações:

- ✓ Gerenciamento de Incidentes;
- ✓ Gerenciamento de Problemas;
- ✓ Gerenciamento de Mudanças;
- ✓ Gerenciamento de Liberação;



- ✓ Gerenciamento da Configuração;
- ✓ Gerenciamento de Ativos;
- ✓ Gerenciamento de Disponibilidade;
- ✓ Gerenciamento de Eventos;
- ✓ Gerenciamento de Base de Conhecimento;
- ✓ Gerenciamento de Requisições de Serviços;
- ✓ Catálogo de Serviços;
- ✓ Base de dados de gerenciamento da configuração (CMDB);
- ✓ Gerenciamento de Nível de Serviços;
- ✓ Gerenciamento de Fornecedores e Contratos.

Perfil dos Desenvolvedores alocados:

- ✓ Tecnologia Java a partir da versão 1.6;
- ✓ Design para soluções em páginas web;
- ✓ Domínio de integração de tecnologia Java com IBM Control Desk;
- ✓ Integração das soluções; IBM Control Desk 7.6 (SCCD), IBM TEM-SUA, IBM Tivoli Big Fix 9.5, IBM Common Reporting (TCR), IBM Tivoli Application Dependency Discovery Manager 7.3 (TADDM), IBM DB2 11.1, IBM WebSphere Application Server 9.0

Declaramos ainda, que os serviços estão sendo executados de acordo com normas e boas práticas exigidos, atendendo todos os requisitos qualitativos e quantitativos exigidos por esta contratante, cumprindo fielmente os prazos e, não há nada que desabone.

São Paulo, 03 de outubro de 2022.


Luiz Adriano Frare
Coord. Infraestrutura de TI e Segurança da Informação
adriano.frare@sp.senac.br

