



ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Contratante: Serma Associação dos Usuários de Equipamentos de Processamento de Dados e Serviços Correlatos.
CNPJ: 61.601.951/0001-00.

Endereço: Avenida Brigadeiro Luiz Antonio, 1343 -9º andar -Bela Vista -São Paulo
-SP - CEP: 01317-910.

Contratada: Certsys Tecnologia da Informação Ltda.
CNPJ: 08.821.745/0001-23.

Endereço: Rua Dr. Rafael de Barros, 209 Conjunto 132 CEP: 04.003-041
São Paulo -SP.

Contrato: GU -500/10 assinado em 25/09/2013
Período: 25/09/2013 - Atual

Pelo presente, atestamos para os devidos fins que a empresa Certsys Tecnologia da Informação Ltda. inscrita no CNPJ nº 08.821.745/0001-23, estabelecida na Rua Doutor Rafael de Barros nº 209 CJ 132 -Paraíso - São Paulo -SP CEP: 04.003-041. Prestou serviços de fornecimento de licenças, desenvolvimento, implementação, integração, treinamentos técnicos, suporte técnico, operação assistida e consultoria técnica para a solução tecnológica de gerenciamento de suporte a serviços (ITSSM -IT Service Support Management) denominada IBM Control Desk, em quantidades superiores a 10.000 horas, tendo atendido satisfatoriamente os objetivos e cumprido a contento com as obrigações contratuais.

Gestão de Incidentes;

Cumprimento de Requisição;

Catálogo de Serviços;

Gestão de Problemas;

Gestão de Mudanças e Liberações;

Gestão de Contratos de TI;

Gestão de Eventos (abertura de tickets automáticos);

Gestão de Ativos de TI;

Gestão de Licenças de Software;

Integração com sistemas externos entre IBM Control Desk e Portal Interno;



IBM Smart Cloud Control Desk 7.5;
10.000 Ativos de TI;
10.000 Chamados/Mês;
300 analistas inseridos no processo de atendimento;
Implementação de Solução Java EE integrado com o IBM Smart Cloud Control Desk 7.5.

Por ser verdade, firmamos o presente.

São Paulo, 03 de agosto de 2019.

Clezio S Rodrigues
Coordenador de TI

Nome: CLEZIO DAS SANTOS RODRIGUES
Cargo: COORDENADOR
Telefone: 11 3177-3975
Email: CLEZIO.RODRIGUES@ultra.com.br