**ANEXO IV**

**MODELO EXEMPLIFICATIVO - ROL INDICATIVO DOS ATESTADOS (8.9.1.1)**

*(A tabela abaixo é exemplificativa e não obrigatória sua apresentação, a qual visa otimizar a análise dos documentos pelo setor técnico)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **SUBITENS DO ITEM 8.9.1.1 DO EDITAL** | **DESCRIÇÃO DO ITEM** | **EMPRESA/ÓRGÃO EMISSOR DO ATESTADO** | **CONTRATO** | **FOLHA**  **(do documento eletrônico)** |
| **8.9.1.1.1** | Experiência  na execução de serviços de suporte técnico ao usuário com atendimento presencial e remoto, incluindo um quantitativo mínimo de atendimento presencial para 213 (duzentos e treze) usuários |  |  |  |
| **8.9.1.1.2** | Experiência na execução de serviços de suporte técnico e manutenção de equipamentos de informática, incluindo um quantitativo mínimo de suporte técnico para 213 (duzentos e treze) computadores e 88 (oitenta e oito) impressoras |  |  |  |
| **8.9.1.1.3** | Experiência na execução de serviços de suporte técnico para o sistema operacional Windows, Linux, OSX, Android, IOS, e para as ferramentas Microsoft Office e LibreOffice |  |  |  |
| **8.9.1.1.4** | Experiência  no gerenciamento de acordo de níveis de serviço baseado em sistema informatizado com funcionalidades de abertura e encerramento de ordem de serviço, homologação das ordens de serviço pela CONTRATANTE, controle de tempo de atendimento, controle de custo individual e mensal das ordens de serviço e monitoramento dos indicadores de nível de serviço |  |  |  |
| **8.9.1.1.5** | Experiência na execução de serviços de gerenciamento e suporte a servidores com plataforma x86-64, em ambiente computacional constituído de, no mínimo, 25 (vinte e cinco) servidores físicos e virtuais |  |  |  |
| **8.9.1.1.6** | Experiência  na execução de serviços de gerenciamento e suporte de storage e backup, em ambiente computacional constituído de SAN (StorageArea Network), com implementação de políticas de backup e restore |  |  |  |
| **8.9.1.1.7** | Experiência na execução de serviços de gerenciamento e suporte de redes, em ambiente computacional constituído de, no mínimo, 15 (quinze) switches gerenciáveis Cisco, Dell, Ruckus, HP ou IBM |  |  |  |
| **8.9.1.1.8** | Experiência  na execução de serviços de gerenciamento e suporte a servidores com sistema operacional Linux, em ambiente computacional executando os serviços NetfilterIptables, ISC DHCP Server, Bind DNS Server, OpenLDAP, Samba, Apache HTTP Server, PostgreSQL e Squid |  |  |  |
| **8.9.1.1.9** | Experiência na execução de serviços de gerenciamento e suporte a servidores com sistema operacional Windows Server, em ambiente computacional executando os serviços Active Directory e Microsoft SQL Server |  |  |  |
| **8.9.1.1.10** | Experiência na execução de serviços de administração de serviços de diretório, em ambiente computacional utilizando autenticação e controle de acesso baseados em LightweightDirectory Access Protocol – LDAP |  |  |  |
| **8.9.1.1.11** | Experiência na execução de serviços de gerenciamento e suporte a ambientes de virtualização Xen ou VM Ware ou Hiper-V |  |  |  |
| **8.9.1.1.12** | Experiência na execução de monitoramento de serviços de rede usando a ferramenta Zabbix ou similares. |  |  |  |
| **8.9.1.1.13** | Experiência na implementação e utilização das práticas definidas pela Information Technology Infrastructure Library - ITIL na prestação de serviços de suporte técnico especializado em infraestrutura de Tecnologia da Informação, utilizando pelo menos 01 (um) profissional com certificação ITIL V3 Foundation. |  |  |  |