



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MATO GROSSO
Av. Historiador Rubens de Mendonça, 4750 - Bairro Centro Político e Administrativo
CEP 78049-941 - Cuiabá - MT - <http://www.tre-mt.jus.br/>

ATESTADO Nº 0852116/2024

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins, que a empresa **G4F SOLUÇÕES CORPORATIVAS LTDA.**, inscrita sob o CNPJ nº 07.094.346/0001-45, estabelecida no SCN Quadra 02, bloco A, Sala 602, Asa Norte, Brasília/DF, está executando junto ao **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MATO GROSSO**, inscrito sob o CNPJ/MF sob o nº 05.901.308/0001-21, por meio do Contrato nº 022/2020, conforme as seguintes características técnicas:

N.º do Contrato: CTO 022/2020

Vigência do Contrato:

Período: 08/10/2020 a 07/04/2025 (Em execução)

Período de Realização dos Serviços: 08/10/2020 a 30/10/2024

OBJETO: Serviços especializados na área de tecnologia da informação para atividades de suporte técnico à infraestrutura de TI mediante a alocação de postos de trabalho com dedicação exclusiva para prestação dos serviços de help desk, suporte e apoio operacional, monitoramento e sustentação de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação, segundo as melhores práticas do ITIL v5.

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

MACRO ATIVIDADES RELATIVAS À CENTRAL DE SERVIÇOS

Elaborar e atualizar procedimentos de atendimento sobre incidentes, requisições de serviço e erros conhecidos, submetendo-os à apreciação da unidade responsável para análise sobre a pertinência de inclusão, adaptação e atualização da base de conhecimento;

Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação, equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do Tribunal e seu uso;

Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação;

Contatar as equipes internas da área de TI do TRE-MT para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário, tanto quanto nas requisições de serviço;

Contatar outras equipes ou prestadores de serviço do Tribunal, que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição de serviço a ser tratada, se necessário;

Correlacionar incidentes a fim de colaborar para a identificação de sua causa raiz;

Minimizar o impacto dos incidentes que possam ser prevenidos, aplicando uma solução de contorno documentando/escalando e relacionando a um problema;

Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes da central de serviços, bem como ministrar treinamentos de TIC ao pessoal interno quando solicitada;

Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à Central de Serviços para as equipes internas, bem como para outras empresas na futura transição dos serviços, próximo ao término da contratação;

Escalar os chamados não resolvidos para os níveis de suporte superiores ou para fornecedores de serviços e produtos de TIC contratados pelo Tribunal (após autorização do servidor responsável no TRE), sempre que for o caso;

Realizar suporte presencial a sistemas informatizados, equipamentos de TIC e seus respectivos periféricos, inclusive no ambiente de Datacenter do Tribunal;

Apoiar o Gestor do Contrato na atualização do Catálogo de Serviços, das Ordens de Serviço e na definição dos processos de trabalho;

Realizar a implantação, realização de testes e documentação dos sistemas;

Elaboração de material visual digital e desenvolvimento de interfaces gráficas para sistemas Web de uso cotidiano para soluções de problemas pontuais, com criação de identidade visual, não se confundindo com desenvolvimento de software;

Gerar consultas e relatórios;

Tratar dos Sistemas Eleitorais:

- Planejamento, teste e avaliação dos ambientes para operacionalização dos sistemas eleitorais;
- Monitoramento das funcionalidades e dos usos;
- Operação, parametrização e configurações;

- Acompanhamento do ciclo de vida dos Sistemas Eleitorais, independentemente da abertura de chamado ou da requisição de serviços.

Votação informatizada:

- Auxiliar no processo que trata da manutenção preventiva de urnas eletrônicas;
- Gerenciar as mídias eletrônicas de votação;
- Realizar treinamentos de operação da urna eletrônica;
- Prestar suporte à preparação das urnas eletrônicas para a votação;
- Participar do processo de aceite de urnas eletrônicas e seus acessórios e suprimentos.

Gerir o conteúdo e parametrização de ferramenta de ensino à distância.

MACRO ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS

Operação de microcomputadores, formatação e instalação de sistemas Operacionais;

Montagem e configuração de física de rede de dados cabeada e rede wireless;

Crimpagem e cabeamento estruturado;

Suporte ao uso e a instalação de pacotes de escritório (Microsoft Office e similares) e navegadores;

Configuração, documentação e levantamento de requisitos para elaboração de imagem para instalação de softwares destinados à usuários, projetos de implantação e documentação diversa

Gestão/gerenciamento dos processos de TIC;

Operação e configuração de softwares de streaming de áudio e vídeo, vídeo conferência e afins;

Configuração e administração de perímetro de segurança – DMZ, utilizando tecnologias CheckPoint, IP Table, SonicWall;

Administração e Operação de Storages HP, Hitach, EMC e etc. com criação de LUNS e entrega SAN, iSCSI e IPoE;

Administração e Operação de sistema de cópia de segurança, Commvault, Data Protector, Symantec Veritas;

instalação, configuração e resolução de problemas em solução de Backup baseada em Commvalt, HP Data protector ou System Center Data Protection Manager;

Instalação e administração de banco de dados Oracle 12g;

Montagem e configuração redes de dados, em tecnologias de mercado (ex. CISCO, HP e etc.), composta de Switches (inclusive CORE), roteadores e Access Points (HPE Aruba), além de sistemas de controle de acesso;

Gerenciamento e administração de produtos Microsoft, Red Hat, Linux, HPE, Hitachi, Dell e/ou CheckPoint;

Configuração e administração de servidores de acesso, autenticação, logs e segurança, proxy;

Configuração e administração de ambiente virtualizado com nuvem privada/pública, (Azure e Google)

Configuração e administração de ambiente Microsoft 365 (Excel, Teams, Word, OneDrive, Outlook, PowerPoint, Project, SharePoint, etc);

Configuração, instalação e administração de ambiente DevOps;

Instalação, configuração e administração de ambientes clusterizado;

Administração via serviços: linhas de comandos e interfaces gráficas;

Monitoração via serviços: linhas de comandos e interfaces gráficas;

Aplicação de patches e correções;

Criação e execução de rotinas ORACLE PL/SQL. Exemplos de tarefas;

- Elaboração de blocos de declaração, procedures, function, packages, triggers, views, views materializadas, otimização de consultas, hints de pesquisa;
- Desenvolvimento e execução de scripts DML (linguagem de manipulação de dados), DDL (linguagem de definição de dados), DCL (linguagem de controle de dados);
- Desenvolvimento e agendamento de tarefas para execução de rotinas automatizadas para os bancos de dados;
- Diagnóstico e performance de SGDB, gerenciamento de performance, tuning
- de instância, estatísticas de banco de dados, linha de base, sql tuning, particionamento de tabelas, gerenciamento de objetos (tabelas, índices e tablespaces);

Instalação, configuração, administração, monitoramento e backup de banco de dados Oracle 12g, MySQL Server 7.0 e Microsoft Sql Server 2016;

Administração da solução de redes e tecnologias de armazenamento, infraestrutura de Datacenter, infraestrutura de alta disponibilidade, sistemas operacionais Windows e Linux, virtualização de servidores, servidores de aplicação, redes de dados, redes sem fio, servidores de e-mail, infraestrutura de redes LAN ou WAN ou WLAN;

Gerenciamento dos protocolos (TCP/IP, UDP, SSH, FTP, HTTP/HTTPS, DNS, DHCP, SNMP, LDAP, DMZ e VPN);

Configuração e administração de servidores de aplicação para JAVA com Jboss, Tomcat e Middleware Weblogic, servidores Web Apache/NGINX para PHP e IIS;

Administração e operação de serviço de diretórios Microsoft Active Directory, DNS Microsoft, administração de GPOs, servidores de impressão, servidores de arquivos com NameSpace, cotas, triagem de arquivos, Autoridade Certificadora Microsoft e serviço WSUS;

Administração e operação de soluções de BACKUP corporativo com clientes MS Windows, Linux, Oracle, SQLServer, Mysql, Postgres, máquinas virtuais, storages e administração de bibliotecas de fitas LTO;
 Operação e administração de máquinas virtuais, hosts físicos, Data Stores, NFS, switch distribuído, VCenter, Operations Manager e afins;
 Administração de switches HP, 3COM e similares, para roteamento, gerenciamento de VLANs, criação de pools DHCP, criação de ACLs, reservas de endereçamentos, bridge interfaces, Virtual Interfaces, administração de usuários, atualização de firmware, reset de equipamento e instalação de switch core;
 Administração de servidores físicos de rede, com operação de RAID, atualização de firmware, acesso remoto HP iLO, DELL DRAC e afins;
 administração e operação de Storage HP 3par e Hitach ou similares, para gerenciamento de volumes SAN e iSCSI;
 Administração de ferramentas de monitoramento Zabbix e HP IMC;
 Administração, gerenciamento e operação de ferramenta antivírus e antispaam corporativos;
 Administração e operação de ferramenta ITSM para GLPI;
 Administração operações via fone, videoconferência e e-mail à usuários de sistemas de recepção e transmissão de dados;
 Administração e suporte à central telefônica VOIP;
 Gerenciamento e administração das ferramentas de segurança TCPDUMP e WIRESHARK, bem como em criptografia;
 Administração, gerenciamento e operação de firewalls (Checkpoint, Iptables e PFSense);
 Administração, gerenciamento e operação de ferramentas IPS, VPN, URL Filtering, Application Control e QoS.

PARQUE TECNOLÓGICO

Manutenção e operacionalização dos equipamentos e soluções do Datacenter (ambiente de proteção de dados).
 Manutenção e operacionalização de soluções da rede lógica de dados – switches HP, 3Com e Switch Core HP e rede wireless da fabricante HP e Aruba.
 Manutenção e operacionalização dos equipamentos e soluções de microinformática – equipamento desktop Daten e similares, all in one Dell e HP, notebooks Positivo, HP, Dell e similares e cerca de seis notebooks da marca Apple.
 Sistemas operacionais Windows (Windows XP, Windows 7, Windows 10, Windows Server 2012, 2016), Linux (Red Hat, Debian, Ubuntu e CentOS).
 Telefones celulares Android e Apple.
 Hardening de sistemas operacionais Microsoft Windows.
 Softwares Microsoft (Exchange, SharePoint, Office, Lync, Skype for Business, Teams e SQL Server).
 Sistema de antivírus, firewall (Trend, CheckPoint e Iptables), backup (Bacula e Commvault) e de monitoramento (Zabbix e similares).
 Aplicação de segurança da empresa Modulo – SIS;
 Sistemas administrativos e judiciais – ELO, SEI, PJe e Malote Digital;
 Sistemas de ensino à distância (Moodle e similares), implantar cursos recebidos de terceiros, exportar cursos para terceiros, elaborar cursos na área de TIC e afins;
 VMWare e ferramentas de virtualização e cópia de segurança neste ambiente;
 Armazenamento HP 3Par e Hitach em rede SAN com switch CISCO e HP;
 Roteadores de pequeno porte CISCO;
 Servidores de médio porte Dell, IBM e HP;
 Segurança da informação, análise de riscos, ETIR e Governança de TIC.
 Comunicação: telefonia IP (aparelhos e controladores).
 Kits (conjuntos de equipamentos) para realização de coleta de dados biométricos dos eleitores.
 Softwares diversos de edição e editoração (imagem, áudio e vídeo), inclusive aplicações CAD, GED e de Georreferenciamento.
 Com aproximadamente 1.488 chamados/ordens de serviços mensais, totalizando em torno de 71.450 chamados até a presente data;
 Aproximadamente 860 usuários
 Aproximadamente 20 Switches de bordas
 Aproximadamente 138 AccessPoint
 Aproximadamente 161 impressoras
 Aproximadamente 150 Laptops/Notebooks
 Aproximadamente 1.002 computadores
 Aproximadamente 60 Smartphone/Tablet
 Aproximadamente 01 Unidade de Backup em redundância
 Aproximadamente 02 Storages de 120tb de Armazenamento
 Aproximadamente 01 Link de dados redundantes

EQUIPE DE EXECUÇÃO:

Descrição	Metodologia	Equipe Alocada	Horas Mensais	Total de Horas em 49 (quarenta e nove) Meses

Gerência Técnica (GTP)	ITIL	1	176	8.624
Administração de Banco de Dados (ABD)		1	176	8.624
Administração de Serviços e Plataformas (ASP)		3	528	25.872
Administração e Suporte de Infraestrutura (ASI)		7	1.232	60.368
Suporte a Usuários de Informática (SUI)		3	528	25.872
Auxiliar de Processos Administrativos (APA)		2	352	17.248
TOTALIZADOR		17	2.992	146.608

*8 horas por dia x 22 dias úteis no mês

Os serviços estão sendo executados satisfatoriamente, de acordo com os níveis de serviços definidos em contrato (99%), não existindo em nossos registros, até a presente data, fatos que desabonem a conduta da empresa, bem como sua responsabilidade com as obrigações contratuais assumidas.

Cuiabá - MT, 08 de novembro de 2024.

DILMA DE FREITAS FERREIRA
Gestor do Contrato

TÂNIA YOSHIDA OLIVEIRA
Secretária de Administração e Orçamento



Documento assinado eletronicamente por **DILMA DE FREITAS FERREIRA, COORDENADOR**, em 08/11/2024, às 14:52, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **TANIA YOSHIDA OLIVEIRA, SECRETÁRIO DE ADMINISTRAÇÃO E ORÇAMENTO**, em 08/11/2024, às 15:58, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no link "[Verificador](#)" informando o código verificador **0852116** e o código CRC **72FBEF31**.