

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Outsourcing - Hardware as a Service

Declaramos para os fins de participação em licitações públicas, que a empresa abaixo citada, prestou-nos de forma satisfatória, os serviços de informática conforme detalhamento abaixo:

A) **STEFANINI-Consultoria e Assessoria em Informática S/A**
CNPJ/MF Nº. 58.069.360/0001-20

B) ELEMENTOS DO CONTRATO

Data da Assinatura:	04/06/2018
Vigência:	60 meses
1º Aditivo	04/06/2018
2º Aditivo	01/12/2018
3º Aditivo	05/04/2019
4º Aditivo	12/04/2021
Número do Contrato	Proposta Autenticada Nº PRJ231

C) OBJETO DO CONTRATO

Prestação de serviços especializados de fornecimento e locação de equipamentos (notebook e desktop), com a instalação de pacote office, hardwares, legalmente registrados e a prestação de serviços de manutenção corretiva e preventiva, com reposição e substituição de peças, bem como, o suporte técnico, operação de helpdesk e gestão do parque tecnológico firmado entre as empresas que compõem o grupo Edson Queiroz.

D) DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS OBJETO DO CONTRATO / SERVIÇOS PRESTADOS

Fornecimento de solução de "Hardware As a Service" (HAAS), (desktop, notebook, workstations, monitores e demais periféricos), suporte de parte legada do parque de PC e Notebook no modelo turn key. Os serviços oferecidos incluem os recursos humanos, métodos, processos, governança e ferramentas necessárias (ou determinadas) ao atendimento da necessidade.

A Stefanini é responsável pela logística de entrega, instalação, manutenção preventiva e corretiva, recolhimento, e descarte ecológico dos equipamentos.

Gestão de todo o parque de computadores em uso na empresa e não elegíveis para substituição por estarem ainda dentro do ciclo de vida.

Detalhamento da arquitetura para o fornecimento da solução de HARDWARE e SERVIÇO.

- **HARDWARE:** Desktops, Notebooks, Workstations, seus respectivos periféricos e acessórios, e quaisquer equipamentos eletrônicos microprocessados ou não que porventura possam ser solicitados ou oferecidos. O mesmo deverá prover as fontes de alimentação, cabeamentos e demais acessórios para operação.
- **SERVIÇOS:** Consiste em todos aqueles associados no processo de: fornecimento do equipamento com configuração pré-estabelecida (Sistema Operacional, Softwares básicos, configurações, etc), transporte interno e entre unidades, manutenção, suporte e demais atividades necessárias ao correto funcionamento da solução.

O escopo do serviço inclui:

- Suporte a Homologação de Produtos;
- Preparação e Customização prévia;
- Serviço de Carga de Imagem de Software;
- Implementação de Produtos;
- Configuração de Produtos;
- Manutenção Preventiva e Corretiva
- Transporte Reverso Futuro.
- Gestão do parque atual de equipamentos do GRUPO EDSON QUEIROZ (legado).
- Renovação a cada 5 anos para Laptop e Desktops/Workstation
- Desativação e doação para Stefanini dos equipamentos que serão substituídos nem utilizados de backup (legado).

Suporte permanente ao parque instalado e legado

Compreende o suporte técnico (Hardware, Manutenção Preventiva e Corretiva) à todo o parque, composto pelo novo parque recém adquirido (HAAS Stefanini) e pelos equipamentos ativos fixos que ainda estejam em uso dentro do seu período de vida útil.

Fornecimento de equipamentos backup e peças de reposição condizentes aos modelos adotados como padrão e de performance equivalente ao que o usuário possui.

O atendimento será realizado de forma "Remota" ou "OnSite" dependendo da necessidade contemplando sempre todas as manutenções e/ou configurações do hardware.

Ferramenta de ITSM

Disponibilização de solução ITSM ServiceAide, com certificação PinkVerify em 9 processos ITILv3 para serviços de suporte e gestão dos serviços.

A ferramenta possui Interface Web e Mobile: 100% de usabilidade para equipamentos estacionários (Desktop, Notebook) e Mobile (celulares, tablets).

Disponibilização de canais de atendimento com opções de e-mail e portal web; com profissionais capacitados para fornecer informações sobre o funcionamento dos serviços tecnológicos monitorados e prestar suporte técnico aos chamados registrados.

Gestão, desenho, documentação, implantação, implementação e a melhoria contínua dos processos inerentes às melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TI, baseado na biblioteca ITILv3.

- Gerenciamento de Incidentes,
- Gerenciamento de problemas,
- Gerenciamento de mudanças,
- Gerenciamento de níveis de serviços,
- Gerenciamento de Base de Conhecimento,
- Gerenciamento de Disponibilidade,
- Gerenciamento de liberação e Implementação,
- Gerenciamento de Catalogo de Serviços,
- Gerenciamento de Requisições,
- Gerenciamento de Ativos e Configuração,
- Gerenciamento de Portifólio,
- Gerenciamento de Eventos e
- Gerenciamento de Continuidade.

Software de Acesso Remoto e Software de Inventário

Utilização da ferramenta Autômatos de maneira unificada e em uma console única, desempenhando as funções de inventário e acesso remoto.

- Inventário/Gestão de Ativos
- Visão clara das licenças de softwares utilizadas
- Controle remoto seguro com possibilidade de gravação da seção de captura de tela
- Distribuição de softwares através de agendamentos
- Remoção de software utilizando black list
- Gestão de desempenho
- Capacity planning para desktops e servidores
- Modelo On-Premises ou Cloud Services
- Dinâmica "Meet Me" de captura remota via internet com troca de ID de cruzamento de conexão e conceção por parte do analista.

Gestão de mudanças

Todos os serviços de IMAC/D necessários serão desenvolvidos pela Stefanini, suportando as operações com franquia mensal de 250 chamados.

Um chamado de IMAC/D envolverá uma ou mais das atividades abaixo:

- Instalação – Processo que envolve a instalação física do equipamento.
- Movimentação – Etapa que envolve a movimentação (transporte) do equipamento, entre setores e/ou unidades da empresa.
- Adição – Adição de um novo dispositivo, como memória, CD-RW, etc.
- Configuração – Processo de mudança de configuração atual do equipamento devido a eventos como: novo usuário, transferência de dados, migração de um novo sistema operacional e outras configurações relacionadas à adição de hardware.
- Desmobilização – É a desinstalação de hardware ou software de um ativo já efetivado.

E) ACOMPANHAMENTO DO PROJETO E QA.

O acompanhamento do serviço garante a manutenção do seu funcionamento de forma adequada, através do cumprimento dos procedimentos implantados no cliente, porém esses procedimentos obedecem a um ciclo onde eles são criados, monitorados, sofrem sucessivas revisões até que, por conta de eventual reengenharia ou revisão de processos, se extinguem ou cedem lugar a um novo padrão mais condizente com a nova realidade. Esse processo é o PDCA (Plan, Do, Check, Act).

F) REGIÕES GEOGRÁFICAS ATENDIDAS

Estado	Quantidade de Cidades	Localidades Atendidas
Ceará	4	25
São Paulo	1	2
Piauí	1	5
Alagoas	1	2
Bahia	3	4
Distrito Federal	1	2
Goiás	3	4
Maranhão	2	2

Minas Gerais	1	1
Pará	2	3
Paraíba	3	3
Pernambuco	3	3
Rio Grande do Norte	2	2
Sergipe	1	1
Rio de Janeiro	2	3
Espírito Santo	1	1
Mato Grosso	2	2
Paraná	3	3
Rio Grande do Sul	2	2
Santa Catarina	2	2

G) QUANTITATIVO/VOLUME DOS SERVIÇOS

Descrição	Quantidade
Total de usuários	2500
Total de atendimento N2	65
Field Service	4

Ano do Contrato	Equipamento	Quantidade	Total
1º ano	Desktop	569	1.714
	Notebook	369	
2º ano	Desktop	833	550
	Notebook	497	
3º ano	Desktop	3	550
	Notebook	104	
4º ano	Desktop	2	550
	Notebook	105	

Equipe técnica (operação)

Descrição	Quantidade
Técnico de Gestão de Ativos SR	1
Técnico de Suporte PL	1
Field Service	1

H) SLA (ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS)

Controle de Acordos de Níveis de Serviços (ANS's) de prestadores de serviços internos/externos em regime 24/7 com SLA de 95%.

I) MANIFESTAÇÃO ACERCA DO DESEMPENHO DOS SERVIÇOS

Serviços prestados de forma satisfatória, dentro do esperado por essa Instituição, quanto à qualidade, desempenho e cumprimento dos cronogramas.

J) NOME / CNPJ / MF / ENDEREÇO DO CONTRATANTE

Razão Social:	QUEIROZ COMÉRCIO E PARTICIPAÇÕES LTDA
Endereço:	Praça da Imprensa Chanceler Edson Queiroz, s/nº, Dionísio Torres,



K) RESPONSÁVEL PELA DECLARAÇÃO (SIGNATÁRIO DO CONTRATANTE)

Fortaleza/CE, 11 de agosto de 2021

Pablo Orlando de Oliveira Cavalcante
Analista TI
500500176

Reconheço por semelhança firma(s) de:
(CW740656) PABLO ORLANDO DE OLIVEIRA CAVALCANTE *****
Fortaleza, 13/10/2021 14:10:45 1599
EM TESTEMUNHO _____ DA VERDADE

Rociclea Paulo da Silva - Escrivente - CTPS 488803
VALIDO SOMENTE COM O SELO DE AUTENTICIDADE
Enrol: 3,07 FERM: 0,20 SELO: 1,21 FAADep: 0,15 FRMP: 0,15

Confira os dados do ato em:
portal.eleitoral.tce.jus.br/portal