

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Declaramos para os fins de participação em licitações públicas, que a empresa abaixo citada, prestou-nos de forma satisfatória, conforme as cláusulas de contrato 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	10/03/2009
Data de Início	10/03/2009
Vigência	31/01/2021
Número do Contrato	483
Valor	R\$ 32.358.513,48

C. DESCRIÇÃO DO OBJETO DO CONTRATO

Prestação de serviços de Service Desk, Field Service, Gestão de Acessos, Gestão de Ativos, Infraestrutura e Segurança, Suporte Executivo e Governança e qualidade;

D. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Service Desk: Os serviços de atendimento de primeiro nível em questões de TI voltadas para colaboradores internos da FCA, caracterizam-se:

- Central telefônica (recursos para automação dos atendimentos);
- URA inteligente (recursos para automação dos atendimentos);
- Atendimento através de canal de voz e de ferramentas de controle remoto, de nível 1 e 1,5 aos usuários, em português e espanhol, 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive feriados;

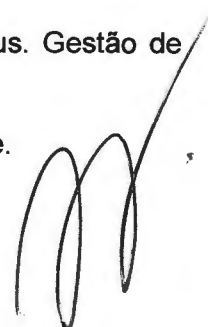
Field Service: Suporte microinformática responsável pelo atendimento aos equipamentos dos usuários finais como problemas em desktops, notebooks, periféricos, tablets, softwares de escritório etc. Composta por equipe de atendimento remoto e local. Autoatendimento (ITSC) especializado, laboratório de manutenção em hardware e atendimento de telefonia.

Gestão de acessos: Estes serviços incluem a administração das contas de usuários, grupos, computadores, unidades organizacionais e GPOs dos domínios abaixo especificados e conforme os critérios de administração do AD.

Gestão de ativos: Serviço de gestão inventário. Responsável pelo acompanhamento do ciclo de vida dos ativos, desde sua aquisição, estoque, até o descarte. Controle por ferramenta Service Now. Recolhimento de equipamentos de profissionais desligados.

Infraestrutura e Segurança: Responsável pela gestão e operação da solução de antivírus. Gestão de configuração, aplicação de patches, portal de aplicações

Suporte Executivo: Suporte realizado presencialmente a usuários de alta Gestão do cliente.



Governança e qualidade: Equipe especialista em qualidade e governança, independente da equipe de operação, responsável pela garantia da qualidade através de monitoração das ligações, auditoria dos registros, pesquisas de satisfação e melhoria continua com adoção de métodos e ferramentas inovadoras;

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

- Instalação física de computador (substituição, *new headcount*);
- Movimentação Física de Computador dentro dos mesmos setores ou entre edifícios em uma mesma localidade;
- Movimentação física de Computador para depósito de equipamentos;
- Adição ou mudança de Item de Hardware;
- Verificação física do local (Site Survey);
- Adição de Item de Software;
- Adição de Item de Software de CAD
- Adição de Item de Software de Produção
- Mudança de Item de Software
- Mudança de Item de Software de CAD
- Mudança de Item de Software de Produção

TECNOLOGIAS SUPORTADAS

Os serviços abrangem:

Suporte de software

- Instalação e remoção;
- Reparação ou reinstalação;
- Aplicação de patches e Service Packs;
- Suporte básico quanto ao uso.

Aplicativos e softwares suportados

- Sistemas operacionais clientes Microsoft: Windows XP, Vista, 7, 8 e 10;
- Pacote Microsoft Office 2010, 2013, 365;
- Correio eletrônico (Exchange);
- Comunicadores Lync 2013, Skype for Business 2016
- Aplicações específicas (Ex: SAP, IBM Mainframes, AS400, WIS, MFG, MES, MMS, Sistemas Bancários).

Suporte de hardware

- Substituição de peças por outras equivalentes;
- Encaminhamento de peças equipamentos com defeito ao fornecedor responsável pelo reparo (garantia, contrato de manutenção ou orçamento específico);
- Instalação de equipamento de backup;
- Controle de equipamentos em garantia;
- Logística de equipamentos em estoque;

Equipamentos suportados pelos serviços



Desktops, laptops, thinclients, impressoras padrão e multifuncionais (apenas configurações na estação do usuário), leitores óticos, palms, impressoras de crachás, projetores, tablets, impressoras térmicas (moveis e de bancada), workstations, totens, equipamentos de vídeo conferencia e coletores de dados.

E. CANAIS DE ATENDIMENTO

Telefônico

As funcionalidades da Central Telefônica são:

- Call Center (ativo e receptivo);
- Aparelhos, linhas e headsets para todos os analistas do Service Desk;
- Agentes dinâmicos;
- Músicas de espera variadas;
- Prioridade de atendimento;
- Múltiplos Supervisores;
- Discador automático;
- Pesquisa de satisfação;
- Gravador de chamadas;
- Ramal Dinâmico;
- Categoria de Facilidades por Ramal;
- Categorias para Discagens Externas (Classes);
- Gerenciamento de tarifas;
- Centros de Custos;
- Salas de Conferência;
- Correio de Voz;
- Mensagens Entregues no E-mail;
- DISA (Direct Inward System Access);
- DAC (Distribuidor Automático de Chamadas);
- Grupos de Captura;
- Gerenciamento de linhas SIP (VoIP);
- Gerenciamento de Músicas de Espera;
- Seleção Automática de Rotas;
- Planos de Horários (Day & Night Control)
- Pré-Atendimentos ou URAs;
- Suporte a DOR SIP (VoIP) e DOR Digital;
- Controle de Acessos ao Sistema;
- Bloqueio de Chamadas Específicas na Entrada
- Bilhetador;
- Temporizador de Chamadas;
- Interface totalmente em Português;
- Desenvolvimento e suporte próprio;
- Tarifador Integrado;
- Ramais dinâmicos;
- Relatórios completos e com gráficos;
- Gravador de Chamadas Total com retenção por 1 ano;
- Inteligência que informa automaticamente se algo estiver fora do padrão;
- Monitoramento em tempo real dos agentes, filas e estatísticas.



SVX - Plataforma de Call Center Stefanini

Controle de atividades como:

- Pesquisas de satisfação;
- Relatório detalhado de ligações;
- Tempo de atendimento e espera;
- Fila de espera;

F. INSTALAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

Field Services

Onde há atendimento local com pessoal residente, possui os seguintes recursos:

- Sala ITSC;
- Sala ITDC;
- Laboratório de Hardware;
- Sala Field e projeto;
- Armário com chave;
- Mesas e cadeiras;
- Ponto de acesso à rede;
- Estrutura elétrica;
- Conta de rede e endereço de e-mail;
- Microcomputadores com sistema operacional e demais aplicativos necessários à execução do serviço (Pacote Office, ferramenta de gestão, etc.)

G. SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO RECEPTIVO

Primeiro Nível

Recepção

Todos os chamados são recepcionados, registrados na ferramenta de gestão, classificados e priorizados (automaticamente pela ferramenta de ITSM). Os chamados encaminhados por e-mail ou portal e chat web. O usuário sempre é informado do número do chamado e orientado.

O serviço de atendimento de primeiro nível fará o tratamento inicial dos chamados gerados por:

- Ligação telefônica encaminhada a este grupo pela URA;
- E-mail;

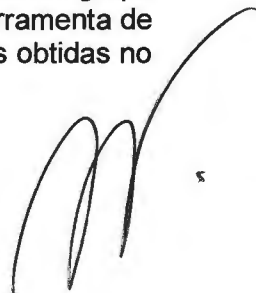
Diagnóstico inicial e solução dos elegíveis para N1

Os chamados são diagnosticados e aqueles passíveis de solução no primeiro nível são atendidos. São passíveis de solução no Service Desk os chamados que possam ser resolvidos remotamente (Orientação telefônica, controle remoto ou e-mail), com solução possível em até 10 minutos.

Encaminhamento dos não elegíveis

Os chamados que não solucionados pela equipe de Service Desk N1, são encaminhados ao grupo solucionador correto com base em sua categorização, através das filas de atendimento da ferramenta de gestão de serviços de TI. O encaminhamento é feito após o registro de todas as informações obtidas no primeiro atendimento, para agilizar a atividade do Grupo de Solução.

Informações aos usuários



Mantém os usuários informados quanto à:

- Status de seus chamados (responsável e prazo);
- Informações gerais de indisponibilidades através de mensagens na URA (apenas quando previamente aprovadas pelo cliente).

SEGUNDO NÍVEL

Chamados que necessitem de suporte presencial são encaminhados à equipe de Field Services que conta com o suporte do Service Desk Nível 2, ou de outros grupos solucionadores da GROUP FCA para a sua resolução.

Responsabilidades do Service Desk Nível 2:

- Cria e mantém a documentação dos procedimentos relativos aos serviços no escopo desta proposta;
- Absorve o conhecimento transmitido pela GROUP FCA para atendimento de primeiro nível a novos sistemas específicos;

Atendimento VIP

Os procedimentos padrão de escalada, notificação e acompanhamento são executados com prazos reduzidos e atenção redobrada, buscando a satisfação desse grupo de usuários que necessitam de um atendimento diferenciado.

H. SERVIÇO DE MONITORIA DE ATENDIMENTO E QUALIDADE

O serviço depende de Metodologia, Tecnologia e Pessoas, estes são exaustivamente trabalhados para melhor gerir a operação, de acordo com as necessidades do cliente, composto por:

- Monitoria das ligações telefônicas por amostragem;
- Auditoria de qualidade dos registros dos chamados por amostragem;
- Monitora os chamados até seu encerramento (backlog);
- Cria e acompanha planos de ação para melhoria contínua dos serviços;
- Garante a entrega de todos os relatórios dentro dos prazos.

Após a solução técnica do chamado o usuário é desviado pelo URA, para um processo de avaliação do chamado ou recebe um e-mail automático pela ferramenta de ITSM, informando o encerramento e solicitando a avaliação. Constam 3 perguntas, com notas de 1 a 4, visando a avaliação do: prazo, acompanhamento, comprometimento, conhecimento e aspecto geral do atendimento.

O chamado é encerrado após a avaliação positiva do usuário ou caso não responda em até 5 dias corridos. Em casos de insatisfação com a solução, um contato telefônico é feito para esclarecimento das causas e tomar medidas apropriadas.

I. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Service Desk:

- Belo Horizonte: 24 horas, 7 dias por semana.



Fiel Services:

Tipo de Localidade	Descrição	Período de cobertura				
		Segunda a Sexta	Sábado	Domingo	Feriados (Calendário do Grupos Fiat Chrysler)	Observação complementar
PF1	Produção Fábrica 1 Turno	07:00 ~ 18:00	07:00 ~ 18:00	Programado	Programado	
PF2	Produção Fábrica 2 Turnos	06:00 ~ 01:09 (D+1)	06:00 ~ 15:48	Hora Extra / Plantão	Programado	
PF3	Produção Fábrica 3 Turnos	00:00 ~ 24:00	00:00 ~ 22:00	20:00 ~ 24:00	Programado	
PF4	Produção Fábrica 3 Turnos	00:00 ~ 24:00	00:00 ~ 24:00	00:00 ~ 24:00	00:00 ~ 24:00	
EC1	Escritório Comercial 1	08:00 ~ 18:00	Sem cobertura	Sem cobertura	Sem cobertura	
EC2	Escritório Comercial 2	07:00 ~ 21:00	Sem cobertura	Sem cobertura	Sem cobertura	No máximo 10% de equipamentos desta localidade poderão operar fora do horário de 8 as 18:00
EF1	Escritório Fábrica 1	08:00 ~ 18:00	Sem cobertura	Sem cobertura	Sem cobertura	
EF2	Escritório Fábrica 2	07:00 ~ 21:00	Sem cobertura	Sem cobertura	Sem cobertura	

- Banco Fidis: EC2
- Chrysler:
- FCA Automóveis: EC2
- JEEP: PF3
- Fiat do Brasil – Divisão FCA Services: EC2
- Fiat do Brasil – Divisão REVI: EC1
- Fiat do Brasil – Divisão ISVOR: EC1
- Fiat do Brasil – Divisão SADI: EC1





FIAT CHRYSLER AUTOMOBILES

- Fiat Finanças: EC1
- FPT-Campo Largo: PF3
- Fundação Fiat Bem Estar e Saúde: EC1
- Teksid : EC1
- Comau: EC1

A handwritten signature in black ink, located in the bottom right corner of the page. The signature is stylized and appears to be a single name.

J. INFRAESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

a) Infraestrutura Física

Serviços executados nas instalações da STEFANINI em Belo Horizonte (Service Desk Brasil) contemplam:

- instalações com espaço e estrutura adequada para a prestação dos serviços;
- Escalabilidade para aumento ou redução de acordo com a demanda;
- PA's dedicadas a Group FCA com mesa,
- Cadeira, microcomputador, aparelho telefônico, headsets, acesso à rede de dados e telefonia;
- Telão de monitoramento dos indicadores em tempo real;
- Microcomputadores com configuração adequada para a prestação dos serviços e suporte.

b) Infraestrutura Tecnológica

- **Licenças de software:**
 - Sistema operacional Windows e Office para os microcomputadores;
 - Software de gestão da central telefônica.
- **Rede isolada:**
 - Infraestrutura para instalação dos links de comunicação de dados entre a FCA Group e a STEFANINI;
 - A contratação e custos dos links serão de responsabilidade da Stefanini;

c) Sistema de Refrigeração

Para a refrigeração dos ambientes deverão ser observadas as recomendações da Portaria/MS/GM n.º 3.523, de 28 de agosto de 1998, Resolução ANVISA n.º 176, de 24 de outubro de 2000, ABNT atinentes ao assunto e, particularmente, as NBR 6401 – Instalações Centrais de Ar Condicionado para Conforto e a NBR 10080 – Instalações de Ar Condicionado para Salas de Computadores e a NBR 10085 – Medição de Temperatura em Condicionamento de Ar.

d) Manutenção dos Sistemas Prediais e Serviços Gerais Acústica

Os serviços seguem os preceitos da NR 15 – Atividades e Operações Insalubres, NR 17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing, NBR 10152 – Nível de Ruído para Conforto Acústico e NB 101 – Tratamento Acústico em Recintos Fechados.

e) Segurança do Trabalho

As condições de segurança do trabalho atendem integralmente à NR 23 – Proteção Contra Incêndios, além dos normativos do Corpo de Bombeiros.

f) Mobiliário e Equipamentos de Apoio

Fornecimento de todo o mobiliário necessário à operação, capacitação e administração da Central de Atendimento, os quais estão em conformidade com a Portaria n.º 09 do Ministério do Trabalho e Emprego, de 30 de março de 2007 que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing.

K. NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS (NMS)

INDICADORES DE SERVICE DESK	TIPO (KPI OU SLA)	NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO	NÍVEL DE SERVIÇO	APURAÇÃO
Taxa de Solução dentro do prazo	SLA	N/A	>=95%	Mensal



Taxa de Atendimento	SLA	N/A	>=95%	Mensal
Taxa de Solução em 1º contato	SLA	N/A	>=85%	Mensal
Taxa de Abandono	KPI	=<5%	<=2%	Mensal

INDICADORES DE FIELD	TIPO (KPI OU SLA)	NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO	NÍVEL DE SERVIÇO	APURAÇÃO
Taxa de Solução dentro do prazo	SLA	N/A	>=95%	Mensal
Grau de Precisão do Inventário	SLA	N/A	>=98%	Mensal
Taxa de Incidente de Segurança	SLA	<3%	>=1%	Mensal
Taxa de Reabertura de Chamados	KPI	<10%%	<=5%	Mensal
Grau de Satisfação dos Usuários	KPI	>75%	>=85%	Mensal

Tabela de prioridades

Service Desk		
Categoria	Prioridade	Tempo de Solução
Atendimento	Atendimento 1º nível do Service Desk Atendimento 2º nível do Service Desk	10 minutos 60 minutos

Field Services		
Categoria de Equipamento	Prioridade	Tempo de Solução
Equipamentos de Produção ou Similares	Todos os incidentes desta categoria tem prioridade ALTA	2 horas corridas
Equipamentos VIP (diretoria)	Todos os incidentes desta categoria tem prioridade ALTA	2 horas corridas
Equipamentos de Escritório	Todos os incidentes desta categoria com parada total do serviço tem prioridade média	8 horas úteis
	Todos os incidentes desta categoria com parada parcial do serviço tem prioridade baixa	16 horas úteis

Tabela de Escalonamento

Intervalo	Nível de escalonamento	Quem acionar
50% do SLA	1° escalonamento	Líder de Equipe
75% do SLA	2° escalonamento	Supervisor
100% do SLA	3° escalonamento	Gerente Operações

L. PRÁTICAS ITIL IMPLANTAS/IMPLEMENTADAS:

Gerenciamento e suporte dos serviços em conformidade com o ITIL v3, nas seguintes disciplinas:

Função Service Desk/Central de Serviços, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Configuração, Gerenciamento de Ativos de Serviços, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Capacidade.



M. VOLUMETRIA ATENDIDA

Descrição dos Atendimentos	Quantidade Mês
Usuários Atendidos	8228
Atendimento Field	4059
Tickets Registrados	704
Ligações Recebidas	4675
Total de Localidades Atendidas	27
Total Regiões geográficas atendidas	13
Estados atendidos	8

N. EQUIPE TÉCNICA

Descrição	Quantidade Profissionais	Quantidade Horas/mês
Gerente de Operações	1	176
Supervisor	6	1056
Técnico de Nível 1	15	2640
Técnico de Nível 2	55	10208
Gestão de Ativos	5	880
Administração de Usuários	3	528





FIAT CHRYSLER AUTOMOVEIS

O. CONTRATANTE

Dados Cliente			
Empresa	Razão Social	CNPJ	Endereço
FCA - Betim	FCA FIAT CHRYSLER AUTOMOVEIS BRASIL LTDA.	16.701.716/0001-56	Av. Contorno, 3455 - Paulo Camilo, Betim - MG
JEEP	FCA FIAT CHRYSLER AUTOMOVEIS BRASIL LTDA.	16.701.716/0036-86	Rodovia ROD. BR-101 NORTE, KM 13, AO KM 15 ,S/N - Goiana - PE
Chrysler	FIAT AUTOMOVEIS LTDA.	16.701.716/0037-67	Rua Funchal, 418 - 16º andar, Vila Olímpia - SP
FPT - Campo Largo	Fca Powertrain Brasil Industria e Comercio de Motores Ltda.	01.655.350/0001-59	Rua Ema Tanner De Andrade, 1892 - Vila Ferrari, Campo Largo - PR
Banco FIDIS	BANCO FIDIS S/A	62.237.425/0001-76	Rua Senador Milton Campos, 175 - 6º andar - Vila da Serra, Nova Lima - MG
Fiat Finanças	Fiat Chrysler Financas Brasil LTDA.	22.737.571/0001-46	Rua Senador Milton Campos, 175 - 5º andar - Vila da Serra, Nova Lima - MG
Teksid	TEKSID DO BRASIL LTDA	16.694.812/0001-14	Rua Senador Giovanni Agnelli, 230 - Distrito Industrial Paulo Camilo, Betim - MG
Comau	COMAU DO BRASIL INDUSTRIA E COMERCIO LTDA.	02.693.750/0001-11	Av. Contorno, 3455 - Galpão 57 - Paulo Camilo, Betim - MG
FEF	Fundacao Fiat Saude e Bem Estar	12.838.821/0001-80	Av. Contorno, 3455 - Galpão 6 - Paulo Camilo, Betim - MG
FIAT - REVI	FIAT DO BRASIL S/A	33.171.026/0001-51	Rua Senador Milton Campos, 175 - Vila da Serra, Nova Lima - MG
FIAT - SADI	Fca Fiat Chrysler Participacoes Brasil Ltda.	33.171.026/0026-00	Rua Senador Milton Campos, 175 - 4º andar - Vila da Serra, Nova Lima - MG
FIAT - ISVOR	Fca Fiat Chrysler Participacoes Brasil Ltda.	33.171.026/0014-76	Rua Anastacio Franco do Amaral, 81 - Petropolis, Betim - MG
FCA - Services	FIAT DO BRASIL S/A	33.171.026/0001-51	Rua Senador Milton Campos, 175 - Vila da Serra, Nova Lima - MG

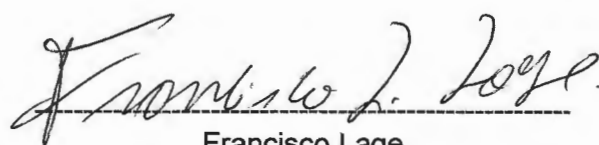


FIAT CHRYSLER AUTOMOBILES

P. RESPONSÁVEL PELA DECLARAÇÃO

NOME	Francisco Lage
CARGO	GERENTE DE TI
CIDADE / UF	NOVA LIMA / MG
TELEFONE	(31) 97172-5737
E-MAIL	francisco.lage@fca-grup.com

Betim/MG. 13/08/2020



Francisco Lage

Nova Lima

21/08/2020

