



143-04

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA**Outsourcing Service Desk e Field Services**

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	29 de setembro de 2017
Vigência	De 29 de setembro de 2017 – vigente na atual data
Número do Contrato	22681

C. OBJETO DO CONTRATO:

Prestação de serviços de central de suporte, suporte técnico remoto nível 1, suporte técnico presencial nível 2, Gestão de Acessos e gestão de ativos de tecnologia.

D. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS OBJETO DO CONTRATO / SERVIÇOS PRESTADOS

Prestação sem restrição e de modo satisfatório de serviços técnicos especializados de Tele atendimento, apoio às atividades de tele atendimento e fornecimento de postos de serviços para a realização dos serviços contratados, fazendo uso da base de conhecimento informatizada, contendo questões mais comuns e suas respostas, resolvendo e respondendo as solicitações, dúvidas e questões reportadas pelos usuários, com agilidade nas respostas, possibilitando a padronização dos serviços, bem como orientar, esclarecer sobre produtos, serviços e sistemas, proceder com ações de oferta, pesquisas, retenção, cobrança etc.

O atendimento é realizado na modalidade multicanais, ou seja, ligações telefônicas ativas e receptivas, internet, "chat" e ou outro meio de comunicação demandado pelo cliente, realizando, também, a abertura de ocorrências para resposta às solicitações dos usuários por parte da equipe de 2º nível, após a qualificação e identificação desta necessidade, a fim de tratar os casos excepcionais que não puderam ser conduzidos e finalizados em tempo de atendimento com o usuário em 1º nível. As ocorrências são imediatamente disponibilizadas e encaminhadas à equipe de 2º nível, pelo sistema informatizado disponibilizado pelo cliente

E. EQUIPE DE ATENDIMENTO

Profissional	Quantidade	Postos de Atendimento
Service Desk – N1	25,5	15
Atendimento Telefônico Acesso Remoto – N1,5	2,5	2
Field Service _SP e RJ – N2	89	89
Field Service _REC – N2	5	5
Field Service _BH – N2	5	5
Field Service _BSB – N2	8	8
Gestão Acessos	5	5
Gestão de Ativos	9	9

N.



F. CONTRATANTE:

RAZÃO SOCIAL	GLOBO COMUNICAÇÃO E PARTICIPAÇÕES S.A.,
CNPJ	7.865.757/0001-02
ENDEREÇO	Rua Lopes Quintas, nº. 303, Jardim Botânico, na cidade e estado do Rio de Janeiro,
TELEFONE	21 25402000

G. RESPONSÁVEL PELA DECLARAÇÃO (SIGNATÁRIO DO CONTRATANTE):

Nome:	Isabel Cristina Guerra Vaz Arruda Rozo	Telefones:
Cargo:	Gerente de Suporte e Operações	11 51124763
E-Mail:	isabel.vaz@tvglobos.com.br	

H. MANIFESTAÇÃO ACERCA DO DESEMPENHO DOS SERVIÇOS:

Informamos que a referida empresa vem atendendo a contento, nada constando em nossos arquivos, até a presente data, que a desabone tecnicamente.

Rio de Janeiro, 05 de setembro de 2019.

Isabel C. Guerra Vaz
 NOME/ CARGO
 Isabel Cristina Vaz
 Ger. Oper. Informática
 Globo Comunic. e Participações S/A

12º TABELIÃO de NOTAS

CARTÓRIO DO 12º TABELIÃO de NOTAS
 Alameda Santos, 1.425 - São Paulo - SP - CEP: 01318-010
 Fone: (11) 3094-6262 Fax: (11) 3094-6262

Reconheço por semelhança 01 firma sem valor econômico de ISABEL CRISTINA GUERRA VAZ DE ARRUDA ROZO e dou fe.*****

 Selo: 1042AC42310
 SÃO PAULO, 06 de Setembro de 2019.
 Em Testemunho da verdade. Vr. R\$6,25
 CLEDER GONCALVES - ASCREVENTE

