

296-01



Serviço Público Federal

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO EXTERIOR
INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA - INMETRO**ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA**

Declaramos para os fins de participação em licitações públicas, que a empresa abaixo citada, prestou-nos de forma satisfatória, os serviços continuados de Suporte Técnico local e remoto nas nossas dependências, à usuários de soluções de TIC, conforme detalhamento abaixo:

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

Elementos do Contrato:

Data da Assinatura:	06/11/2012
Vigência:	29/09/2009 a 28/09/2013
Número do Contrato	050/2009
Valor Mensal:	R\$ 50.434,00

Descrição dos serviços objeto do contrato

Contratação de serviços de atendimento aos usuários, suporte técnico (*service desk*) e manutenção de equipamentos de informática, em conformidade com os padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos pelo Inmetro, mediante a abertura de chamados que serão encerrados no momento da resolução do problema, limitados ao quantitativo máximo de 1208 chamados por mês, sem garantia de consumo mínimo, na forma de serviços continuados e presenciais, pagos pelo quantitativo mensal de chamados efetivos homologado pelo Inmetro, pelo prazo de 12 (doze) meses, renováveis até o limite de 60 (sessenta) meses.

Os atendimentos abrangem:

- Instalar e configurar de ambientes operacionais e softwares homologados, desenvolvidos internamente ou adquiridos de terceiros, em microcomputadores e notebooks;
- Realizar suporte, diagnóstico e solução de problemas de software de estações de trabalho;
- Realizar a configuração e conexão dos equipamentos de microinformática na rede de dados do Inmetro;



Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento - Dplad
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação - Ctiinf
Endereço: Rua Santa Alexandrina, 416 - 4º andar / Rio Comprido CEP: 20261-332
Telefones: (21) 2563-2936 - Fax: (21) 2563-5501 - e-Mail: CTINF@INMETRO.GOV.BR



Serviço Público Federal

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO EXTERIOR
INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA - INMETRO

- Auxiliar os usuários do Inmetro nas operações básicas em microcomputadores, notebooks, impressoras, acessórios e periféricos administrativos, operacionais e de atendimento;
- Configurar e customizar o software para acesso à Internet/Intranet nas estações de trabalho dos usuários;
- Instalar e configurar dispositivos de hardware internos e periféricos;
- Efetuar suporte aos usuários em ambientes de TI disponíveis na organização, quando necessário utilizando a ferramenta de acesso e suporte remoto fornecida pelo Inmetro;
- Registrar, acompanhar e encerrar os chamados, através da ferramenta de gerenciamento de chamados fornecido pelo Inmetro;
- Registrar as soluções adotadas para os diversos tipos de problemas resolvidos adicionando na Base de Conhecimentos, mantendo-a sempre atualizados;
- Efetuar suporte técnico de informática em atendimento presencial e remoto;
- Fornecer, em periodicidade definida pelo Inmetro, a relação de equipamentos ainda em garantia ou contrato de manutenção que devem ser enviados para reparo, nesses casos ficando vedado o reparo pela CONTRATADA;
- Reparar os equipamentos de informática que estejam descobertos de garantia de fornecedor ou de contrato de manutenção;
- Informar, tempestivamente, ao gestor do contrato a necessidade de aquisição de peças nos casos em que a falta destas impossibilite o reparo dos equipamentos de informática descobertos de garantia ou de contrato de manutenção;
- Fiscalizar o cumprimento das políticas de tecnologia da informação do Inmetro nos equipamentos atendidos;
- Atualizar o inventário de hardware e software, através da ferramenta de inventário de hardware e software fornecido pelo Inmetro.

Característica da prestação de serviços:

- 1) Serviços orientados por Acordos de Nível de Serviço com aplicação de pesquisa de satisfação dos usuários;
- 2) Utilização Software de Gestão de atendimentos em arquitetura Web;
- 3) Elaboração de fluxos de atendimento e aplicação, e monitoração dos scripts utilizados;
- 4) Ambiente com 2.500 (dois mil e quinhentos) usuários atendidos pelo serviço, com índice de solução no primeiro nível acima de 60%;
- 5) Ambiente com 2.500 (Dois mil e quinhentos) ativos de rede;



Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento – Dplad
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação - Ctinf
Endereço: Rua Santa Alexandrina, 416 – 4º andar / Rio Comprido CEP: 20261-232
Telefones: (21) 2563-2932 - Fax: (21) 2563-5501 – e-Mail: CTINF@INMETRO.GOV.BR

Shirley



Serviço Público Federal

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO EXTERIOR
INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA - INMETRO

Experiência na execução dos serviços "Service Desk ou Help Desk", com profissionais certificados a saber:

- 1) Profissional com a certificação MCDST (Microsoft Certified Desktop Support Technician) – no mínimo 01 profissional. – Lista Minoru Murakami
- 2) Profissional com a certificação MCP (Microsoft Certified Professional) – no mínimo 1 (um) profissional. – Lista Luiz Renato Torres

Metodologia Utilizada:

Execução de serviços mediante a abertura de chamados que serão encerrados no momento da resolução do problema, limitados ao quantitativo máximo de 1208 chamados por mês, sem garantia de consumo mínimo, na forma de serviços continuados e presenciais, pagos pelo quantitativo mensal de chamados efetivos homologado.

Manifestação Acerca do Desempenho dos Serviços:

Serviços são prestados com qualidade de maneira satisfatória, dentro dos parâmetros estabelecidos pelo contrato.

Nome / CNPJ/ENDEREÇO do contratante:

Razão Social:	
Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia	CNPJ: 00.662.270/0003-20
ENDEREÇO: Rua Nossa Senhora das Graças, 50 – Duque de Caxias, RJ, 25.250-020	UASG 183023



Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento – Dplad
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação – Cúmf
Endereço: Rua Santa Alexandrina, 416 – 4º andar / Rio Comprido CEP: 20261-232
Telefones: (21) 2563-2932 - Fax: (21) 2563-5501 – e-Mail: CTINF@INMETRO.GOV.BR

Shirley



Serviço Público Federal

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO EXTERIOR
INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA - INMETRO

Responsável pela Declaração (Signatário do Contratante):

Nome:	Sandra Aparecida Dias	Telefones:
Cargo:	Coordenadora Geral de Tecnologia da Informação	(21) 2563-2932
E-Mail:	sdias@inmetro.gov.br	(21) 2563-2949

Rio de Janeiro, 06 de novembro de 2012.



SANDRA APARECIDA DIAS
Coordenadora Geral de Tecnologia da Informação
Inmetro/Dplad/Ctinf



Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento - Dplad
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação - Ctinf
Endereço: Rua Santa Alexandrina, 416 - 4º andar / Rio Comprido CEP: 20261-232
Telefones: (21) 2563-2932 - Fax: (21) 2563-8501 - e-Mail: CTINF@INMETRO.GOV.BR

sdias