

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Serviços remoto e presencial de atendimento, suporte operacional e tecnológico a usuários de recursos de TI, na modalidade de Service Desk.

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 e cláusulas do contrato:

STEFANINI-Consultoria e Assessoria em Informática S/A.

CNPJ/MF no. 58.069.360/0001-20

A. Elementos do Contrato:

Vigência:	12 meses - 07/05/2015 a 06/05/2016, 3º aditivo prorrogação do contrato de 07/05/2016 a 06/05/2017.
Número do contrato	2015/562
Valor Anual:	R\$ 7.345.799,44

B. Descrição dos serviços objeto do Contrato:

Contratação de serviços, remoto e presencial, de atendimento, suporte operacional e tecnológico a usuários de recursos de TI, na modalidade de Service Desk, contemplando, geração, tratamento de informações gerenciais e atividades acessórias inerentes ao processo de atendimento.

C. Serviços Prestados:

- Atendimento e prestação de suporte técnico especializado aos usuários de TI do Banco do Nordeste, seja via web, telefone, correio eletrônico ou de forma presencial. Os serviços de suporte técnico são realizados em 1º e 2º níveis, das 7 horas às 22 horas, nos dias úteis e feriados locais; e das 8 às 17 horas aos sábados.
- Os serviços são prestados utilizando as melhores práticas de gerenciamento de serviços, com base nos processos e padrões aceitos no ITIL V3.
- O atendimento dos serviços são realizados de forma receptiva e ativa por meio de canais multimeios (ligações telefônicas recebidas e geradas, URA – Unidade de Resposta Audível, web, correio eletrônico).
- Os serviços compreendem o suporte e fornecimento de informações e orientações tecnológicas sobre rede de dados, software, hardware, microinformática, correio eletrônico, sistemas próprios ou adquiridos, fornecimento de acessos aos recursos computacionais, dentre outras atividades de gestão, administrativas e técnicas inerentes ao processo de atendimento. As atividades de atendimento são desempenhadas em dois níveis, de acordo com a especificidade de cada nível, e possuem características diferenciadas:

Primeiro nível:

- É o primeiro contato com o cliente de TI para registro de incidentes, dúvidas e requisições de serviços, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução das solicitações, a partir de consultas aos sistemas.

- Serviço de atendimento, suporte, orientação ao cliente, em nível básico, buscando solucionar incidentes relacionados à utilização da rede, microinformática, Microsoft Windows XP/7/8, pacote MSOffice 2007 (especialmente Word, Excel e Outlook), outros assuntos relacionados com tecnologia, bem como solucionar incidentes de escopo do Service Desk.

- a) receber, registrar, categorizar e classificar as solicitações dos clientes no sistema de gerenciamento de solicitações;
- b) analisar e solucionar as demandas dos clientes, classificadas como elegíveis para esse nível de atendimento, por meio de consultas a banco de soluções (scripts, respostas padronizadas e bases de conhecimento) no sistema de gerenciamento de solicitações, a partir de manifestação do cliente, por telefone, web, correio eletrônico ou qualquer outro meio de comunicação;
- c) registrar no sistema de gerenciamento de solicitações todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelos clientes ou outras equipes, referentes aos incidentes, requisições, dúvidas ou orientações, de forma que seja maximizado o nível de documentação das informações coletadas;

Segundo nível:

- Atua como suporte, remoto ou presencial, de segundo nível para incidentes e requisições de serviços, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade e aquelas que envolvem recursos críticos e usuários VIPs.

- i. conceder permissão de acesso à rede, correio eletrônico, pastas, sistemas, Internet, dentre outros softwares de acesso a recursos utilizados.
- ii. solucionar incidentes relacionados utilização do correio eletrônico (Outlook, Outlook Web Access – OWA, e Outlook Mobile Access - OMA);
- iii. identificar incidentes em software Desktop's do Microsoft Windows XP/7/8/, abrangendo instalação, configuração e manutenção de softwares, administração do ambiente operacional abrangendo instalação, configuração e manutenção de programas, compartilhamento de pastas, unidades periféricas, instalação, configuração de adaptadores de rede e utilização de ferramentas de administração (fdisk, scandisk, defrag etc.);
- iv. instalar, configurar e identificar incidentes em aplicativos da suíte de Software do Microsoft Office 2007;
- v. instalar, configurar, identificar incidentes da plataforma Windows;
- vi. orientar e monitorar incidentes relacionados a backup e Restore dos servidores das Unidades distribuídas;
- vii. instalar, configurar e dar suporte aos demais softwares instalados nas estações, dentre eles: Internet Explorer, Acrobat Reader, Symantec, software de backup entre outros;
- viii. resolver incidentes de rede de comunicação (SWIFT - Mesa de Negócios, SERASA, BACEN e BANCO DO BRASIL – CONNECT), dentre outros;
- ix. Instalação, configuração e suporte em notebooks e desktops, impressoras, terminais de caixa, cash's e scanners;
- x. orientação e configuração sobre a utilização e configuração de dispositivos móveis;
- xi. resolver incidentes relacionados à utilização de sistemas no ambiente de virtualização;
- xii. resolver incidentes relacionados à instalação e configuração de componentes de rede e de softwares em microcomputadores (CAPGV e Unidades Distribuídas);
- xiii. efetuar manutenção corretiva em equipamentos de informática na Sede do Banco, encaminhando e acompanhando a resolução desses incidentes por parte das mantenedoras que fizeram o contrato;

Monitoria e Qualidade do Processo:

- Acompanhamento e controle da execução dos serviços de atendimento e suporte, volumetria e monitoria dos atendimentos, geração e manutenção da base de conhecimento, realização e



tratamento de pesquisa de satisfação, treinamentos e reciclagens, motivação das equipes, acompanhamento da qualidade dos serviços, integração e avaliação de desempenho e adoção de ações que garantem o cumprimento dos Níveis de Serviços contratados em conformidade com o estabelecido pelo CONTRATANTE, constituindo-se de:

- a) realização de escutas telefônicas com feedback específicos, que apresentem não-conformidade no atendimento, visando à garantia da qualidade do atendimento, identificando a necessidade do desenvolvimento dos profissionais alocados à atividade de atendimento, bem como orientações quanto aos fluxos de encaminhamento de demandas;
- b) elaboração, análise e manutenção de scripts, base de conhecimento e informes, em arquivos lógicos e pastas físicas;
- c) emissão diária dos relatórios estatísticos;
- d) realização do registro de informações sobre os monitoramentos efetuados;
- e) documentação, produção e manutenção do Catálogo de Serviços e das categorias;
- f) realização, diariamente, de atividades relacionadas à pesquisa de satisfação junto aos clientes;

Suporte Técnico Especializado:

- as atividades desse grupamento constituem-se de suporte técnico à ferramenta de atendimento; análise e implementação de soluções tecnológicas; geração e tratamento de informações gerenciais e análise de dados; solução de incidentes de grande complexidade e que não puderam ser resolvidos pela equipe do 2º nível, seja por insuficiência ou inoperância de recursos, insuficiência de conhecimento, extensão da duração do atendimento ou insucesso de tentativa de resolução; inclusive as atividades de:
 - a) documentar, produzir e manter atualizada a Base de Conhecimento com todas as responsabilidades definidas em conformidade com o que preconiza o ITIL;
 - b) atender, in loco, demandas de usuários para provimento de solução de incidentes requisitados;
 - c) instalar e configurar softwares e aplicativos nos equipamentos de TI, bem como orientar e apoiar seus usuários na melhor utilização dos recursos computacionais;
 - d) preparar, instalar e configurar novos equipamentos de TI, conforme imagens e padrões estabelecidos pela Área de TI;
 - e) organizar, montar e dar suporte na realização de videoconferência;
 - f) movimentar equipamentos de TI;
 - g) instalação e a manutenção de recursos de TI;
 - h) documentar os scripts necessários para o atendimento em 1º nível;
 - i) recuperar dados e fornecer relatórios estatísticos mensais de atendimento para disponibilização na Intranet;
 - j) atualizar tabelas do sistema de atendimento do Service Desk;
 - k) gerar imagens de sistemas operacionais para instalação e manutenção de equipamentos de TI;
 - l) escalar incidentes, sem resolução, para o 3º nível de atendimento;
 - m) operar conforme as boas práticas descritas no ITIL;
 - n) resolver, in loco, incidentes de grande complexidade que envolvam terminais de autoatendimento;
 - o) emitir diariamente relatórios estatísticos;

D. Quantitativos médios:

Descrição	Quantidade
Total de usuários atendidos	12.500
Total de estações de trabalho	12.500
Total de chamados resolvidos por mês	39.000

E. Contratante:

Razão Social:	CNPJ / MF
Banco do Nordeste S.A.	07.237.373/0001-20
Endereço:	Cidade / UF
Av. Pedro Ramalho, 5.700 Passaré – CEP 60.740-000	Fortaleza/CE

F. Responsável pela Declaração (Signatário do Contratante):

Nome:	Rafael Leão Fonseca	Telefones:
Cargo:	Gerente de Central	(85) 3299-5246
E-Mail:	rafaelfonseca@bnb.gov.br	

G. 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.

Fortaleza (CE), 12/05/2016

MAIA

Rafael Leão da Fonseca

Rafael Leão Fonseca
GERENTE DE CENTRAL

TABELIONATO PERGENTINO MAIA
3o. Ofício de Notas
Av. Pe. Antonio Tomas, 920 - Aldeota
Fortaleza-CE - Tel: (85) 3304-9444

Reconheço por SEMELHANÇA a(s) firma(s) de:
[Am15Tae0]-RAFAEL LEAO DA FONSECA.....
IDou fe. Us: 078
Fortaleza-CE, 13 de Junho de 2016.

Em testemunho *R* da verdade.

EMANUELL MAGALHAES PINHEIRO - E. Autor.
MARIA MARLY MOTA RIBEIRO - E. Autor.
ANT. ALEXANDRE P. DE OLIVEIRA - E. Aut.
THIAGO FERNANDES ARAUJO - E. Aut.
FABRICIO GOULART DE AQUINO - E. Aut.

VALIDO SOMENTE COM SELO DE
AUTENTICIDADE.

