



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	09/06/2017
Data de Início	08/08/2017
Vigência	24 meses
Número do Contrato	2017 -0041-03
Valor Mensal	221.057,07

C. DESCRIÇÃO DO OBJETO DO CONTRATO

Contratação de serviços continuados especializados na área de Tecnologia da Informação para a execução de Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (Service Desk), Suporte Técnico Presencial de 2º Nível e Suporte a Problemas a usuários internos do TRT RJ.

D. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Serviço de Service Desk - Primeiro Nível, acessado através da central telefônica digital e via WEB, utilizando sistema de gestão de incidentes, visando o registro e controle de todos os incidentes/requisições demandados pelos usuários;

Serviço de Suporte Técnico Presencial - Segundo Nível, mediante atendimento local pela equipe técnica;

E. CANAIS DE ATENDIMENTO

Telefônico

É disponibilizado um número telefônico do tipo 0800 para abertura dos incidentes. A Contratante não paga pelas ligações efetuadas, o custo corre por conta da Contratada. Podem ser recebidas ligações provenientes de celulares e interurbanas em função do atendimento a várias localidades de fora da Capital do Rio de Janeiro;

Multimeios

Atendimento das demandas dos usuários demandantes dos serviços do TRT-RJ, recebidas pelos seguintes canais de comunicação: interface web, telefonia, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários, a partir de consultas ao Sistema Integrado de Gestão de Atendimento e Base de Conhecimento.

F. INSTALAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

A Contratada custeia os recursos de infraestrutura tecnológica, necessários à operacionalização do Service Desk. Exigidos, no mínimo, link da operadora de telefonia, central telefônica 0800 digital, sistema de telefonia com recursos de PABX digital, equipamento DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível) digital configurável conforme necessidade da Contratante, sistema eletrônico de gravação e monitoramento instantâneo de ligações, servidor de telefonia, sistema de gestão de Service Desk e de base de conhecimento



customizados para as necessidades do TRT/RJ, ferramenta de inventário de software/hardware, ferramenta de acesso remoto, headsets individuais, nobreaks, servidor da ferramenta de gestão com base ITIL, servidor da ferramenta de Inventário de Hardware e Software, estações de trabalho preparadas para conexão em rede, meios magnéticos para backup, impressora colorida, monitores para dashboard, softwares devidamente licenciados para as máquinas dos analistas de Service Desk, material de escritório, recursos humanos, mobiliário dos postos de trabalho dos analistas de N1 (Service Desk) que estejam de acordo com o estabelecido no Anexo 1 da Portaria nº 9, de 30 de março de 2007, do Ministério do Trabalho e Emprego, Secretaria de Inspeção do Trabalho e outros itens para a operação e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução desse tipo de serviço (Teleatendimento);

G. BASE DE CONHECIMENTO

Possui Base de Conhecimento integrada à ferramenta que permite a busca através de mecanismos de busca local e também web, facilitando assim, a identificação de soluções pelos analistas;

H. SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO RECEPTIVO

Primeiro Nível, implementado mediante atendimento via central telefônica e atendimento remoto.

Primeiro Nível Os serviços de Service Desk compreendem o planejamento, implantação, operação e gestão de Suporte a Serviços. As responsabilidades são de recepcionar, registrar, priorizar e acompanhar os incidentes; monitorar e acompanhar o histórico dos incidentes registrados; escalonar e encaminhar aos demais grupos solucionadores; prover informações e recomendações para a melhoria do serviço; manter os usuários informados sobre a situação e andamento das suas solicitações; encaminhar follow-ups (através de e-mail aos usuários) de abertura e fechamento dos incidentes, contendo o resumo dos atendimentos e a solução;

Segundo Nível Esses serviços envolvem atividades de execução de suporte técnico aos usuários de todos os prédios da Contratante, no que diz respeito a hardware e software, realização de instalação, manutenção corretiva, evolutiva e adaptativa de equipamentos de Tecnologia da Informação. As devidas movimentações, apoio logístico, remanejamento e transporte de equipamentos necessários para manutenção, a critério da Contratante, ficaram por conta da Contratada;

SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO ATIVO E RETORNO DAS SOLICITAÇÕES

O serviço realiza retorno aos usuários com as soluções de problemas, complementação de informações, pesquisas de satisfação e outros serviços;

I. SERVIÇO DE ELABORAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE ROTEIROS, FLUXOS DE ATENDIMENTO, PROCESSOS E ROTINAS DE TRABALHO

A elaboração de roteiros, scripts de atendimento e rotina são realizadas através da metodologia ITIL, onde a contratada provê recursos e melhorias para a execução de qualquer demanda na área de microinformática;



J. SERVIÇO DE ATENDIMENTO ELETRÔNICO VIA URA

Deverá ser utilizado, na Central Digital de Service Desk, equipamento distribuidor de chamadas (DAC) com as seguintes funcionalidades:

1. Fila de espera com o número de posições necessárias para que o percentual de chamadas recebendo sinal de ocupado não exceda 5% das chamadas em espera.
2. Mensurar o tempo médio de fila dentre todas as chamadas, o nº de chamadas recebidas, nº de chamadas atendidas e tempo médio de conversação.
3. Mensurar chamadas abandonadas: quantidade, tempo médio de campainha e tempo médio de fila.

K. SERVIÇO DE MONITORIA DE ATENDIMENTO E QUALIDADE

A partir do controle de abertura e fechamento de cada incidente/requisição, o sistema deverá permitir a emissão de relatórios gerenciais de monitoramento das operações com laudo explicativo do status de atendimento, possibilitando sugestões que visem à melhoria dos serviços. Deverá permitir a geração de relatórios, impressão e exportação para arquivos do tipo CSV, HTML, TXT, RTF e XML. O sistema terá como meta automatizar, controlar, apoiar todos os processos do Serviço de Atendimento ao Usuário;

L. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

É disponibilizada uma equipe de Service Desk operando no horário de 7h as 19h, de segunda-feira a sexta-feira, exceto nos feriados comuns a todos os municípios do Estado do Rio de Janeiro.

M. INFRAESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

- a) **Infraestrutura Física:** Instalação de Switch com conexão para todos micros e telefones VOIP para funcionamento da Central de Atendimento;
- b) **Hardware:** Utilização de 12 Telefones VOIP com 12 micros, para utilização da equipe N1;
- c) **Acesso Físico:** Acesso é feito através de catracas identificadoras, instaladas na entrada de cada edifício;
- d) **Sistema de Refrigeração**

Para a refrigeração dos ambientes devem 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;

- e) **Controle de Acesso**

O controle de acesso é oferecido através do *Active Directory* do próprio cliente, possibilitando e viabilizando acesso à rede do cliente.



f) 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.

g) Segurança do Trabalho

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

h) 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.

N. INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

SAIKU, ZOHO, SVX, GLPI, Fusion Inventory, OTRS, PDQ Deploy, PDQ Inventory;

Facilidade de Integração CTI (Computer Telephony Integration)

Integração entre os sistemas OTRS(Sistema ITSM), ERGON(Sistema de RH), AGORA(Sistema para controle de inventário);

O. NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS (NMS)

A Contratada fica obrigada a cumprir os indicadores/metasp de níveis de serviços descritos no item 6 do Termo de Referência (e alterações efetuadas pelo 2ºTA), sendo aplicadas as adequações de pagamento pelo descumprimento das referidas metas, conforme mencionado no subitem 22.1.2 do Edital.

P. PRÁTICAS ITIL IMPLANTADAS/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 Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Níveis de Serviço, Gerenciamento de Catálogos de Serviços, Gerenciamento da base de conhecimento, Gerenciamento da Continuidade do Serviço.

Gestão de projetos em conformidade com as práticas do PMI.

Todas as práticas são utilizadas para o gerenciamento de serviços e sistemas que compõe o *Service Desk*.

Q. VOLUMETRIA ATENDIDA

ITENS	Quantidade	Descrição
Estações de Trabalho	4300	Windows XP, 7, 8.1, 10
Notebooks	2000	
Impressora matricial	200	
Impressora térmica	200	
Impressora Multifuncional	3000	
Escâner de mesa (com velocidade <50PPM)	400	
Nobreaks	500	
Monitores	10000	

Descrição dos Atendimentos	Quantidade Mês	Quantidade Horas Mês
Usuários Atendidos	5000	240
Atendimentos Nível 1	4300	240
Atendimentos Nível 2	2000	180
Atendimentos de Incidentes	4000	240
Chamados de Suporte Técnico	2000	180
Ligações Recebidas	4000	240
Total de Localidades Atendidas	37	240
Total de Cidades atendidas	32	240
Estados atendidos	1	240
Controle de acessos à internet	200	240

R. EQUIPE TÉCNICA

Descrição	Quantidade Profissionais	Quantidade Horas/mês
Coordenador de Serviços	1	160
Supervisor Nível 1	1	160
Supervisor Nível 2	1	160
Técnico de Nível 1	16	120
Técnico de Nível 2	30	160
Gerente de Problemas	1	160
Analista de problemas	1	160

S. CONTRATANTE

RAZÃO SOCIAL	TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 1ª REGIÃO
CNPJ	02.578.421/0001-20
ENDEREÇO	Av. Presidente Antônio Carlos, 251, Centro, Rio de Janeiro, RJ
TELEFONE	(21) 2380-7266

T. RESPONSÁVEL PELA DECLARAÇÃO

NOME	Claudio Santos
RG	070624333-3/IFP
CARGO	Coordenador de TI
CIDADE / UF	Rio de Janeiro/RJ
TELEFONE	(21) 2380-7266
E-MAIL	Claudio.santos@trt1.jus.br

Rio de Janeiro-RJ, 01/02/2019

Claudio da Silva Santos
CSEI
Coordenador

Claudio da Silva Santos
Codigo 46590

Nome/Matrícula