

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Service Desk, Field Services e Infraestrutura

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:

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

B) **Elementos do Contrato:**

Data da Assinatura:	17.04.2015
Vigência:	36 meses
Número do Contrato	
Valor Mensal:	R\$ 90.000,00

C) **Descrição dos serviços objeto do Contrato:**

Serviços Gerenciados de TI que atendam às especificações informadas e sejam desenvolvidos de forma a maximizar a utilização dos recursos e dos investimentos da VALEO, permitindo aos seus colaboradores manter o foco nas necessidades do seu negócio.

Service Desk para atendimento dos usuários de Tecnologia da Informação;
Suporte local (Field Services) para atendimento dos usuários de Tecnologia da Informação;
Monitoração da infraestrutura (servidores, bancos de dados, redes e segurança);
Administração da infraestrutura (servidores, bancos de dados, redes e segurança).

D) **Serviços Prestados:**

O Service Desk atua como ponto único de contato para todas as necessidades dos usuários e profissionais de TI, operando de segunda à sexta das 07h às 19h, com analistas dedicados exclusivamente à Valeo, recebendo chamadas telefônicas via ramal interno, por telefone externo, por e-mail ou abertos diretamente no software de gestão de chamados (CA).

O Framework utilizado para os Serviços Gerenciados de TI define nos processos padrões baseados no ITIL v3 e no COBIT.

Recepção, registro, categorização, priorização e diagnóstico inicial dos Chamados

Toda ligação atendida pelo Service Desk será registrada no sistema de gerenciamento de chamados. O mesmo se aplica para solicitações recebidas por e-mail ou pela web. Todos os chamados serão registrados em uma fila única e de numeração sequencial. As ligações telefônicas terão prosseguimento imediato no atendimento, enquanto que as solicitações por e-mail e web serão atendidas em ordem de prioridade e sequência de registro.

Os chamados serão em seguida classificados com base no catálogo de serviços e priorizados em função da urgência e impacto da ocorrência, considerando as características do atendimento VIP, serviços críticos e outras levantadas e definidas durante a implantação dos serviços.

Quando a solicitação não for referente a TI, o usuário será informado e orientado a se dirigir a outro ponto de contato.

Os chamados múltiplos motivados por causa única serão registrados como incidente único para efeito de acompanhamento, mas todas as ligações serão registradas para efeito de estatísticas de atendimento.

Diagnóstico inicial e resolução dos chamados

Imediatamente após a categorização e priorização, o chamado será diagnosticado e sendo elegível para solução remota terá início o suporte ao usuário por orientação telefônica ou controle remoto se necessário (utilizando a ferramenta padrão da Valeo).

São elegíveis para solução remota:

Dúvidas e suporte a incidentes relacionados às tecnologias suportadas, compatíveis com a qualificação de analistas de Service Desk;

Incidentes e solicitações de serviço que tenham solução registrada na base de conhecimento.

Acompanhamento do ciclo de vida do chamado

Os chamados não encerrados no Service Desk serão acompanhados, até a sua solução, fazendo parte desse serviço as seguintes atividades:

Verificar se o chamado foi corretamente priorizado e encaminhado;

Intervir em casos de chamados reencaminhados entre equipes (ping pong) para evitar atraso na solução;

Informar o usuário, quando solicitado, quanto ao status do chamado. É responsabilidade de todos os solucionadores, manter o status atualizado no sistema de gerenciamento de chamados;

Contatar o grupo solucionador, para os chamados de alta prioridade, imediatamente após o encaminhamento;

Gerar avisos de escalada automáticos para níveis técnicos e administrativos superiores, que estejam de acordo com os SLAs definidos.

Contatar por telefone os níveis superiores escalados automaticamente nos chamados que possam causar impactos ao negócio da VALEO em caso de atraso na solução e outros que venham a ser definidos durante a fase de transição dos serviços.

Encerramento dos chamados

Os chamados serão sempre encerrados pelo técnico executor da solução após obter a concordância do usuário e registrar a solução adotada.

Para todo chamado encerrado será enviada automaticamente uma mensagem pelo correio eletrônico solicitando uma avaliação do usuário. Essa avaliação se dará em escala de 1 a 5, indo de muito insatisfeito a totalmente satisfeito.

Suporte Local (Field Services)

O Field Service fará o atendimento local na escala 8x5 de segunda à sexta-feira, de acordo com a preferência dos gerentes de TI de cada planta descrita previamente nas localidades do escopo de atendimento.

O atendimento no campo somente ocorrerá após o chamado ter sido aberto no Service Desk e este encaminhá-lo à equipe de Field Services. Serão encaminhados para atendimento de campo os chamados:

Relativos a problemas de hardware,

Que não puderam ser atendidos remotamente por não ter tido sucesso a conexão remota, IMACs,

De usuários VIPs,

Relativos a falha na instalação automática ou remota de patches, antivírus e outros softwares,

Com tempo de solução excessivamente longo (para garantir a disponibilidade da central de atendimento).

O suporte a problemas de hardware inclui:

Serviços de manutenção que não exijam equipamentos ou mão-de-obra especializada;

Substituição de peças por outras equivalentes disponibilizadas pela VALEO;

Encaminhamento de peças e equipamentos com defeito ao fornecedor indicado para reparo (garantia ou contrato de manutenção).

Suporte a estações de trabalho.

Instalação de equipamento de backup, durante o período de conserto;

Para impressoras, instalação de backup e acionamento do outsourcer de impressão.

Administração de Inventário (Hardware e Software)

A equipe de Field Services poderá manter o controle sobre os ativos de hardware e software, estejam estes em uso ou em estoque, caso o software fornecido pela VALEO tenha a capacidade para coletar os dados nos equipamentos controlados e armazená-los em um banco de dados centralizado. É responsabilidade da equipe de Field Services:

Identificar os equipamentos através de etiquetas próprias;

Instalar os agentes do software de controle de inventário nos desktops e notebooks;

Manter atualizadas no software de controle de inventário as informações que não podem ser coletadas automaticamente;

Controlar estoque de equipamentos de backup, partes, peças e outros eventuais fornecidos pela VALEO;

Controlar as licenças de software e seus vencimentos;

Controlar as instalações de software e reportar aos gestores da VALEO a falta ou sobra de licenças.

Homologação de software e hardware.

Service Desk (N1) e Suporte Local (Field - N2)

Suporte ao usuário via central telefônica centralizada (Service Desk) e através de um apoio local:

Receber uma chamada de um usuário final, o ticket pode também ser aberto por e-mail (enviado por uma aplicação ou usuário), ou WEB;

Criação do ticket;

Controle remoto (quando necessário);

Diagnóstico;

Resolução ou escalonamento para o nível 2;

Fechamento do ticket;

Registro do incidente no banco de capitalização do conhecimento;

Implementação padrão ITIL com monitoramento;

Gerenciamento de ativos – via Altiris;

Instalação de software remoto – via Altiris;

Instalação e implantação do sistema de Service Desk e outras ferramentas para suportar as tarefas acima.

Implementação, estruturação e atualização do Catálogo de Serviços, na análise de indicadores de desempenho e resultados, e experiência em suporte de serviços,

Suporte local ao usuário final - técnicos locais nas plantas:

Suporte a ferramentas de service desk.

Resolução de chamados que não podem ser resolvidos pelo Service Desk;

Movimentação de computadores / instalações/ renovações / formatações / imagens;

Solução de problemas em periféricos e hardwares;

Implantação/instalação de aplicações que não possam ser feitas remotamente;

Apoio ao time de gerenciamento de ICs na elaboração de checklists, troca de fitas, alertas visuais, ação em presencial quando necessária;

Instalação de impressoras backup, abertura de tickets no fornecedor de outsourcer de impressão (Lexmark);

Suporte à telefonia fixa, Voip, smartphones e celulares;

Instalação, configuração e suporte de softwares;

Atendimento VIP;

Apoio à correção de erros de Active Directory, Trend, WSUS;

Etiquetagem de equipamentos, controle de equipamentos backups, micros, monitores, teclados, mouses, impressoras, coletores e scanners de bar-code;

O usuário deve receber uma notificação por e-mail todas as vezes que seu ticket mudar de status ou de atendente;

O uso de ferramenta de suporte remoto utilizado é o PCAnywhere e Remote Desktop;

Cada chamado encerrado gera uma pesquisa de satisfação, e cada resposta negativa deve ser analisada pelo time de qualidade com retorno imediato ao gestor de IS da planta;

Administração da Infraestrutura (N3)

Monitoração e administração da Infraestrutura de TI da VALEO serão realizadas a partir das instalações da Stefanini, acessando a rede da VALEO por VPN, e contando com nossa equipe de campo (Field Services) para as intervenções físicas nos equipamentos e ambientes de datacenter, sempre sob a orientação de um especialista.

Os serviços de Supervisão, Administração, Suporte e monitoramento dos servidores críticos, infraestrutura, equipamentos de rede e equipamentos de Telecom serão executados em regime de 24 horas por dia, 7 dias por semana incluindo feriados (24x7).

Monitoramento, administração e manutenção operacional da infraestrutura física disponível no site, servidores, equipamentos de rede e dispositivos de Telecom, acionamento dos fornecedores de manutenção de HW sempre que necessário e acompanhamento dos tickets; acionamento de fornecedores para escalonamento de problemas de software sempre que necessário e acompanhamento dos tickets.

Monitoramento com abertura automática de tickets de incidentes para tratativa dos times responsáveis;

Administração de servidores e equipamentos locais da planta (Rede, SAN) remota e presencial, VLANs, segurança, etc.;

Monitoramento e administração dos servidores físicos e lógicos (VMWare);

Administração das bases de dados;

Administração e operação do sistema de backup e restore (todas as plantas possuem operação de backup descentralizada);

Realização diária de checklist de ambiente, backup, bases de dados, etc., e envio aos sites com alertas e resumo de disponibilidade do ambiente;

Monitoramento de UPS e infraestrutura de Data Centers;

Gestão e suporte da segurança da informação;

Acionar o parceiro de hardware para conserto/reposição de peças/compartilhado com FS;

Correção de erros de AD, Trend, WSUS;

Monitoramento de links de comunicação de dados e voz e gerenciamento de incidentes (abertura de tickets, acompanhamento dos tickets) nos fornecedores de comunicação;

Desligamento e ligamento de Data Center, por parada de energia/manutenção de ambiente;

Opcional - Prever um pequeno time local (8x5) baseado na planta da Valeo de Campinas para:

Acompanhar o monitoramento;

Resolver 80% dos chamados de SO, redes, Vmware, Oracle;

Fazer escalonamento para o time de especialistas remoto.

Monitoramento

Monitoramento pelo acompanhamento de console do NAGIOS de servidores, equipamentos de rede e dispositivos de Telecom passíveis de gerenciamento SNMP;

Monitoramento de UPS e infraestrutura de datacenters;

Monitoração e Suporte Operacional dos equipamentos;

Atividade operacional de acionamento e acompanhamento até o restabelecimento;

Monitoração, sustentação e operação do ambiente de infraestrutura de Datacenter;

Escalonamento do chamado;

Follow-up;

Posicionamento de status, com boletim diário;

Operação

Monitoramento e manutenção operacional da infraestrutura física disponível no site, servidores, equipamentos de rede e dispositivos de telecom;

Administração e operação do sistema de backup e restore;

Em caso de falha de hardware e links, acionar o fornecedor responsável e acompanhar a solução.

Administração dos servidores

Administração de servidores físicos e virtuais e equipamentos locais da planta (LAN, SAN e WAN);

Realização diária de checklist e envio aos sites com alertas e resumo de disponibilidade do ambiente;

Administração, instalação e suporte a infraestrutura de gestão de identidades do Active Directory, incluindo correção de erros para os domínios independentes e até o limite autorizado para os domínios integrados à Floresta global.

Suporte a infraestrutura de gestão de identidades, como Active Directory

Suporte a sistemas operacionais Windows e Linux;

Administração de bancos de dados

Monitoração proativa do ambiente de banco de dados;

Avaliação do sizing das bases de dados;

Monitoração do crescimento de tablespaces;

Reorganização de tabelas e tablespaces;

Gerenciamento de performance dos bancos de dados e seus elementos;

Tuning dos bancos de dados, através da frequente observação dos indicadores de performance;

Configuração de parâmetros de banco de dados para otimizar os acessos;

Monitoração de dead-locks, pesquisando as causas e propondo soluções;

Planejamento de capacidade dos bancos de dados;

Execução dos processos de controle dos usuários com acesso aos servidores, alinhado à política de segurança;

Controle de mudanças e recuperação de falhas nos bancos de dados;

Definição dos processos de backup e restore dos bancos de dados;

Determinação de problemas no ambiente de bancos de dados / instalação de patches;

Suporte a infraestrutura de backup;

Suporte a bancos de dados;

Administração de rede

Administrar o endereçamento IP das redes da VALEO;

Administração dos equipamentos de rede locais das plantas;

Administração das VLANs,

Administração, suporte e configuração de switches e access points,

Suporte a infraestrutura de virtualização,

Gestão e suporte da Segurança

Aplicação e manutenção do Baseline de segurança;

Administração das contas de usuários e permissões;

Monitoração das ferramentas de Antivírus (Trend);

Administração do WSUS;

Suporte a ferramentas de segurança (Firewall e IPS).

Escopo Monitoração

Os profissionais da Stefanini irão acompanhar um painel apresentando o status dos elementos monitorados, que serão observados pela equipe de monitoração 24 horas por dia, 7 dias por semana 365 dias por ano.

Monitoração e Suporte Operacional dos equipamentos;

Atividade operacional de acionamento e acompanhamento até o restabelecimento;

Escalonamento do chamado;

Follow-up;

Posicionamento de status, com boletim diário;

Gestão Operacional:

Reunião matinal

Operacional por call

Reunião semanal operacional presencial ou call

Reunião mensal operacional presencial

Reunião executiva mensal presencial

Monitoramento com abertura automática de tickets de incidentes;

Administração de servidores e equipamentos locais da planta (Rede, LAN e SAN) remota e presencial, VLANs, segurança, etc.;

Monitoramento e administração dos servidores físicos e lógicos (VMWare);
Administração das bases de dados;
Administração e operação do sistema de backup e restore (todas as plantas possuem operação de backup descentralizada);
Realização diária de checklist de ambiente, backup, bases de dados, e envio aos sites com alertas e resumo de disponibilidade do ambiente;
Monitoramento de UPS e infraestrutura de Data Centers;
Gestão e suporte da segurança da informação;
Acionar o parceiro de hardware para conserto/reposição de peças/compartilhado com FS;
Correção de erros de Active Directory, Trend, WSUS;
Monitoramento de links de comunicação de dados e voz e gerenciamento de incidentes (abertura de tickets, acompanhamento dos tickets) nos fornecedores de comunicação;
Desligamento e ligamento de Data Center, por parada de energia/manutenção de ambiente;
Acompanhar o monitoramento;
Resolver 80% dos chamados de SO, redes, Vmware, Oracle;
Fazer escalonamento para o time de especialistas remoto.

Monitoração Básica:

Todos os elementos (Rede, SO, Hardware, telefonia, Link)

Monitoração Performance:

100% dos equipamentos de Produção

Níveis de Monitoração

Falhas:

Depuração de problemas, Análise do SW, Alarmes, Análise de Event Viewer, Análise do HW, Backups.

Configuração:

Instalação de service Pack, Documentação, Padrão de instalação, Controle de licenças, Gestão de alterações.

Performance:

Identificação de Gargalos, Disco, CPU, Memória, Relatório de disponibilidade, Mapas – Topologia e relacionamento, Relatório de desempenho.

Melhoria Contínua:

Planos de ação, Inovação tecnológica, Revisão estratégica para redução de eventos e impactos no negócio.

Gerenciamento Proativo:

Monitorar o ambiente de acordo com procedimentos de Urgência e Criticidade;
Atuar no primeiro combate dos incidentes e solicitações seguindo processos, políticas e procedimentos definidos pela Valeo e especialistas Stefanini;
Registrar os incidentes não abertos automaticamente;
Informar qualquer ponto de melhoria identificada no ambiente;
Interagir com o Service Desk e Escalonar os Incidentes e Solicitações de acordo com a criticidade definida em processo.

Níveis de Serviços e Indicadores

Gestão dos níveis de serviço está baseada na definição de indicadores que reflitam as reais necessidades de negócios do cliente, geração dos relatórios de acompanhamento dos indicadores, assim como sua análise e a criação de planos de ação são atividades essenciais para a evolução dos serviços.

Relatórios

Book de Serviços Operacional: O Book de Serviços Operacional é um conjunto de informações que contém, além dos indicadores de desempenho definidos para acompanhamento dos níveis de serviço, a definição de escopo de trabalho (SOW – Statement of Work), relatórios, gráficos e tabelas que documentam a metodologia de trabalho e a forma de acompanhamento dos serviços, definindo procedimentos, ferramentas, periodicidade do acompanhamento e níveis de serviços.

O book apresentado mensalmente contém:

Relatório dos principais problemas e incidentes nos sistemas tratados, ações tomadas e recomendações;

Relatório de acompanhamento de todos os indicadores acordados, entre eles as estatísticas de atendimento telefônico da Central de Atendimento, tais como: Tempo Médio de Espera, Tempo Médio de Atendimento, Taxa de Abandono e quantidade de ligações recebidas;

Relatório com o desempenho das equipes de atendimento com o percentual de chamados solucionados em cada nível de atendimento, bem como os respectivos tempos de atendimento;

Histórico de eventos recorrentes;

Recomendações de Melhorias;

Alertas de baixa performance;

Tendências do ambiente com recomendações visando à melhoria do gerenciamento e monitoração;

Análise das metas atingidas.

Instalações da Stefanini

Os serviços que serão executados dentro das instalações da Stefanini incluem:

Instalações com espaço e estrutura adequada para a prestação dos serviços;

PAs dedicadas a Valeo com mesa, cadeira, microcomputador, aparelho telefônico, headset, acesso à rede de dados e telefonia;

Microcomputadores com, no mínimo, processador Intel Pentium 4, 2GB RAM e HD de 80GB, com suporte e manutenção sob nossa responsabilidade;

1 Link MPLS 2 MB principal e 1 link de Internet redundante;

Central Telefônica SVX da Stefanini;

1 celular para cada profissional de Field Services;

Monitor de plasma de 42" para a monitoração dos ativos.

Solução de Telefonia (SVX)

Solução de telefonia (SVX) que trata-se de uma solução completa de Call Center, onde é possível a extração de report's gerenciais com informações precisas e concisas, provendo controle e uma gestão eficaz do negócio, independente da vertente de negócios do cliente. A ferramenta apresenta gráficos e tabelas que facilitam a visualização das informações também são possível realizar exportação dos report's em PDF e CSV (Excel). Com um Dashboard On-line desenvolvido com base na usabilidade e necessidade em comum de diversas operações, é possível visualizar uma apresentação das métricas em realtime que realmente são necessárias para indicar um atendimento de qualidade (SLA, TMA, TME). Há uma infinidade de métricas disponíveis: Acordo de Nível de Serviço, taxas de abandono, chamadas por distribuições, Atividades dos Agentes, tais como as convencionais TMA, TME entre outros.

Integrações com ferramentas de Service Desk e Workforce;

Central de serviço com implantação do Computer Telephony Integration (CTI), com o uso dos recursos de PABX, DAC e URA, com uso de instalações físicas e mobiliários adequados à NR 17.

Canais de contatos

Operações Inbound e Outbound (Voz)

Atende campanhas tanto Inbound como Outbound

Funcionalidade FULL de PABX's convencionais

Funções de LCR (Low Cost Route)

VoiceMail

Fax por E-mail

Multiprotocolo – SIP, IAX2, H323, E1 ISDN/R2/SS7

Interactive Voice Response

Automatização de ligações entrantes e de saídas

Menus personalizados e dinâmicos segundo perfil do cliente

Criação de fluxos e direcionamento para filas específicas
VoiceMail to Mail (Possibilidade de deixar voicemail para operação)
Integrações com sistemas legados (CRM, AD, Workforces)
Mensagens emergenciais

SMS

SMS de Entrada
SMS de Saída
SMS de saída Massivo (Informando Indisponibilidades/ GMUD)

WEB

Multiplataforma
Possibilidade de desenvolvimento On Demand
Acesso descentralizado
Agilidade na visualização dos indicadores

Chat

Webchat Interno para comunicação dos operadores
Plataforma em Jabber
Troca rápida de informações entre a operação.
Escalonamentos Ágeis.
Fácil utilização

Discador

Distribuidor Automático de Chamadas
Distribuição equitativa entre operadores
Inteligência e efetividade nas ligações
Economia de tempo da operação
Gestão de resultados

Monitoramento e Controle

Monitoramento em Realtime

Dashboard especialmente desenvolvido para Supervisores
Permite o monitoramento de todas atividades do Call Center
Principais indicadores em formato Gráfico
Alertas operacionais e Técnicos (E-mail, SMS)
Funcionalidade Spy, Coaching e Barge In

Gravações de Chamadas

Entrada e Saída – Demanda total ou seletiva
Permite controle e gestão da qualidade do atendimento
Maior segurança para a operação.
Dentro das normas da Anatel
Envio de gravação via E-mail em caso de baixa performance de atendimento.

Dashboard

Monitoramento em tempo real das estatísticas ao nível de visualização gráfico
Dashboard em nível Macro (All Operation) e por Campanha (Fila a Fila)
Principais indicadores em formato Gráfico
Objetivos e resultados em visualização simples.

Relatórios e Estatísticas

Informações instantâneas,
Mais de 50 relatórios Pré definidos
Granularidade máxima para obter registro de estatísticas.
Criação de Indicadores,
Possibilidade de extração dos report's (XLS, CSV, PDF)

Apresentação mensal de relatórios gerenciais customizados em formato de Dashboards (Painéis de Controle) explicitando os níveis de serviços apresentados na prestação de serviços em sistemas críticos, com disponibilidade do ambiente superior 95%;

Softwares de Gestão dos Serviços

Software de Gestão de Incidentes: CA Cloud Service Management;
Software de Monitoração: Nagios.



CA Cloud Service Management

Instalação, administração, configuração e suporte do CA Cloud Service Management que é um aplicativo que conecta os usuários e os provedores de serviços de TI. O aplicativo é uma solução de gerenciamento de serviço com base em ITIL que está disponível para os clientes pela web no modo SaaS.

Para os agentes da Central de atendimento, o produto oferece uma plataforma com base em ITSM para gerenciar a entrega de serviços de TI, que a organização deles adota. Os agentes da Central de atendimento podem registrar solicitações de usuários, modificar a solicitação e acompanhar o tempo despendido em uma atividade.

DRP e Redundância

Infraestrutura da Stefanini possui:

Links MPLS Redundantes – 2 operadoras distintas
2 links de 30MB de dados e voz de alta disponibilidade
CORE e camada de distribuição redundante
Redes de dados segregados por operação
Estratégia de CLOUD com Data Center da Terremark

Site de Contingência

O site de contingência da Stefanini fica localizado em Campina Grande.
700 PAs
Baixo Turnover
Conectado por 2MPLS
Alta disponibilidade

Infraestrutura Elétrica

A infraestrutura elétrica possui equipamentos de última geração reconhecidos mundialmente que garantem a alta disponibilidade elétrica do meio ambiente.

Gerador – 550 KvA suprindo 100% dos pontos de energia
Gerador – 463 KvA suprindo 100% do sistema de ar condicionado
UPS Chloride - 40 KvA para CPD
Delta UPS - 160 KvA para uma parte dos Racks
UPS PHD - 80 KvA para uma parte dos Racks e CPD Stefanini
UPS PHD - 40 KvA para a redundância do CPD Stefanini

E) SLA (Acordo de Nível de Serviços):

Serviços orientados por Acordos de Nível de Serviço com as seguintes atividades:

- 1) Atendimento por telefone, remotamente, e-mail e web,
- 2) Qualificação dos tickets,
- 3) Pesquisa de satisfação dos Usuários,
- 4) Infraestrutura, LAN, Servidores físicos, virtuais, Banco de dados, backup,
- 2) Gerenciamento de ambiente de alta disponibilidade com SLA de no mínimo 99,5%.

F) Metodologias Aplicadas/Implantadas:

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

1) Gestão de Service Desk, 2) Gestão de incidentes, 3) Gestão de Problemas, 4) Gestão de Nível de Serviços, 5) Gestão de Configurações, 6) Gestão de Mudanças; 7) Gestão de Liberações, 8) Gestão de Requisições, 9) Gestão de Infraestrutura, 10) Gestão de Melhora Contínua
Gestão de projetos em conformidade com as práticas do PMI.

G) Sistema de HelpDesk ou Call Center:

Software de Atendimento:	Altiris
Sistema Operacional da Rede:	Windows 7
Posições de Atendimento (PAs):	03
Qtde Atendentes:	03
Quantidade de atendimentos (média mensal):	600
Qtde média mensal de atendimentos via WEB	183
Gravadores:	SVX
Unidades de Resposta Audível:	SVX

Local de Instalação:

Endereço:	Rua Alfredo Pujol, 506
No. Fone Tronco Chamada:	(8400) – 11 4573 6665

H) Ambiente Operacional:

Sistemas Operacionais de Desktop:

Windows XP 32/64 bits
Windows 7/8/10 professional
Distribuição de software via Symantec Altiris
Distribuição de imagens de SO via WDS.

Sistemas Operacionais de Servidores

Windows 2003 SP2
Windows 2008 R2 padrão
Windows 2012
ESXi4U2 ou superior
Ambiente virtualizado VMWare
OS baseados em Linux para servidores de infraestrutura;
Software de backup Netbackup

Padrões de Hardware

Workstations e Laptops

Lenovo m93,
Lenovo T440, T540, W540, X240,
Lenovo S30 e C30,
ThinClients Wyse VX0, VXL,
DELL.

Servidores

DELL 720/420 e IBM xSeries,
Storages Dell MD36xx e IBM DS35,
Server Switches Dell,
DELL.

Switches de Rede

CISCO 3750/2960,
Antenas Wifi CISCO (padrão),

3COM.

Impressoras

Contrato de outsourcing com a Lexmark.

Libraries de Backup

Dell

Telefonia

Fixa Padrão - CISCO (TOIP).

Fixa (sistema legados) - PABX Unify.

Móvel – Motorola, Samsung (Android).

Vídeo conferência

CISCO S20

Coletores e scanners de códigos de barras

Motorola

Teklogics

PSC

Padrões de software

Desktops e laptops (contem no mínimo as configurações de software definidas no repositório de instalações Valeo, conforme lista abaixo:

7-ZIP, Adobe Flash player, Adobe reader, Chrome 34, Internet Explorer 8/10, ISO recorder 2, Mozilla Firefox, NET framework 1.1, NET framework 2.0, Office viewers, Office 2007/2013, Pack Codec K-lite 2.72, PDF Creator 0.91, Project viewer 11, PCAnywhere (controle remoto), SAP Gui, Screen Hunter, SUN JRE, Templates Office XP SP3, Visual C++ 2005 runtime, VLC, Windows installer 3.1, Windows media player 10, Windows media player deployment, Windows XP MUI.

Software de segurança

Mcafee End Point

Trend Officescan Antivirus

ERP padrão

SAP ECC 6

Bancos de dados

ORACLE 11G STD ONE é o padrão

Informações adicionais

Sistema de correio padrão é o Google, Gmail;

I) Volumetria:

Qtde de Usuários atendidos:	1.509
Qtde de Chamados/mês	1.200
Qtde de Desktop:	1.195
Qtde de Laptops:	312
Qtde de Thin Clients:	58
Qtde de Impressoras:	167
Qtde de ESX servers	12
Qtde de Servidores Virtuais	131
Qtde de servidores físicos	19

Qtde de Access Points	13
Qtde de Ramais Voip	0
Qtde de Switches	80
Qtde de Servidores Windows	121
Qtde de Servidores Linux	18

Relação de Locais Atendidos:

Quantidade de Locais Atendidos: 4 Cidades em 2 Estados da Federação.

Cidade	UF
São Bernardo do Campo	SP
Campinas	SP
Itatiba	SP

Cidade	UF
Camaçari	BA

J) Outras Informações

Softwares de Segurança Utilizado:	Fortgate, Fortnet, McAfee, IDS/IPS, Firewall Cisco PIX, Ipanema
Software de Anti-Vírus	McAfee End Point, Trend OfficeScan Antivirus
Protocolos Utilizados:	<SNA, Frame Relay, X-25, TCP-IP>
Arquiteturas da Camada Transacional de Rede:	< SNA, OSI, TCP/IP >
Monitor de Teleprocessamento:	<TSO, CICS, VTAM, NCP, ou outro>
Administração de Back-Ups::	Veritas Netbackup,
Suporte a Rede Microsoft Windows	Proxy, Active Directory; Windows Server 2003/2008/2012
Software Browser:	MS-Internet Explorer 11, Mozilla FireFox, Google Chrome
Softwares objeto de atendimento:	Windows XP/7/8/10
Correio eletrônico	Gmail

K) Quantidade média/mensal de Horas:

Cargo	Quantidade	Horas/mês
Gerente Operacional	01	
Coordenador de Suporte	01	
Analista de Service Desk – N1	03	
Analista de Suporte de Campo – N2	05	
Analista de Monitoramento	compartilhado	
Analista de Servidores – N3	1,5	
Analista de Banco de Dados – N3	1,5	
Analista de Redes – N3	01	

L) Contratante:

Razão Social:	CNPJ / MF
Valeo Sistema Automotivos Ltda	57.010.662.0001/60
Endereço:	Cidade / UF
Rodovia Itatiba Bragança Paulista, km 0,5 Bairro Ponte Nova	Itatiba / SP

M) Responsável pela Declaração (Signatário do Contratante):

Nome:	Antonio Maranzato	Telefones:
-------	-------------------	------------



Cargo:	ITC Infrastructure Engineer	(19) 3322-3385
E-Mail:	antonio.maranzato@valeo.com	

N) 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.
Serviços de boa qualidade, dentro do esperado e em conformidade com os níveis de serviços previstos no Contrato.

Campinas, 29.03.2106

Antonio Maranzato
<ITC Infrastructure Engineer

VALEO SISTEMAS AUTOMOTIVO LTDA
CNPJ:57.010.662.0024-56

<Colocar VISTO em todas as páginas>

INDICAR CARTÓRIO PARA RECONHECIMENTO DE FIRMA