



## 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	24/02/2015
Data de Início	01/01/2015
Vigência	36 meses
Número do Contrato	793
Valor	RS 8.257.944,24

**C. DESCRIÇÃO DO OBJETO DO CONTRATO**

Prestação de serviços de Service Desk, atendimento de informática em campo, suporte aos concessionários e gestão de ativos.

**D. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

Os serviços de atendimento de primeiro nível em questões de TI voltadas para colaboradores internos e concessionarias da CNH Industrial, caracterizam-se:

- Central telefônica (recursos para automação dos atendimentos);
- URA inteligente (recursos para automação dos atendimentos);
- Atendimento através de canal de voz e de ferramentas de controle remoto, de nível 1 e 1,5 aos usuários, em português e espanhol, 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive feriados;
- Suporte remoto à rede de Dealer, em português, inglês e espanhol, em horário comercial e aos sábados 08:00 as 16:00 (GMT-3 A GMT-6);
- Field Services: atendimento de segundo nível em questões de TI em horário comercial e sobre regime de plantão noturno e finais de semana;
- Gestão de ativos;
- Método que contempla as práticas de mercado enriquecido com nossa experiência em inúmeros serviços similares;

Equipe especialista em qualidade e governança, independente da equipe de operação, responsável pela garantia da qualidade através de monitoração das ligações, auditoria dos registros, pesquisas de satisfação e melhoria continua com adoção de métodos e ferramentas inovadoras;

## **DESCRIÇÃO DO SERVIÇO**

- Instalação física de computador (substituição, *new headcount*);
- Movimentação Física de Computador dentro do mesmo setores ou entre edifícios em uma mesma localidade;
- Movimentação física de Computador para depósito de equipamentos;
- Adição ou mudança de Item de Hardware;
- Verificação física do local (Site Survey);
- Adição de Item de Software;
- Adição de Item de Software de CAD
- Adição de Item de Software de Produção
- Mudança de Item de Software
- Mudança de Item de Software de CAD
- Mudança de Item de Software de Produção

## **TECNOLOGIAS SUPORTADAS**

**Os serviços abrangem:**

### **Suporte de software**

- Instalação e remoção;
- Reparação ou reinstalação;
- Aplicação de patches e Service Packs;
- Suporte básico quanto ao uso.

### **Aplicativos e softwares suportados**

- Sistemas operacionais clientes Microsoft: Windows XP, Vista, 7, 8 e 10;
- Pacote Microsoft Office 2010, 2013, 365;
- Correio eletrônico (Exchange);
- Communicator Skype for Business 2016
- Aplicações específicas (Ex: SAP, IBM Mainframes, AS400, WIS, MFG, MES, MMS, Sistemas Bancários).

### **Suporte de hardware**

- Substituição de peças por outras equivalentes;
- Encaminhamento de peças equipamentos com defeito ao fornecedor responsável pelo reparo (garantia, contrato de manutenção ou orçamento específico);
- Instalação de equipamento de backup;
- Controle de equipamentos em garantia;
- Logística de equipamentos em estoque;

### **Equipamentos suportados pelos serviços**

Desktops, laptops, Thinclient, telefonia móvel/fixa, impressoras padrão e multifuncionais (apenas configurações na estação do usuário), leitores óticos, palms, impressoras de crachás, projetores, tablets, impressoras térmicas (moveis e de bancada), workstations, totens, equipamentos de vídeo conferencia e coletores de dados.

## **E. CANAIS DE ATENDIMENTO**

### **Telefônico**

As funcionalidades da Central Telefônica são:

- Call Center (ativo e receptivo);
- Aparelhos, linhas e headsets para todos os analistas do Service Desk;
- Agentes dinâmicos;
- Músicas de espera variadas;
- Transbordo temporizado;
- Prioridade de atendimento;
- Anúncio;
- Múltiplos Supervisores;
- Discador automático;
- Pesquisa de satisfação;
- Gravador de chamadas;
- Tarifador;
- Ramal Dinâmico;
- Categoria de Facilidades por Ramal;
- Categorias para Discagens Externas (Classes);
- Gerenciamento de tarifas;
- Centros de Custos;
- Salas de Conferência;
- Correio de Voz;
- Mensagens Entregues no E-mail;
- DISA (Direct Inward System Access);
- DAC (Distribuidor Automático de Chamadas);
- Grupos de Captura;
- Gerenciamento de linhas SIP (VoIP);
- Gerenciamento de Músicas de Espera;
- Seleção Automática de Rotas;
- Planos de Horários (Day & Night Control)
- Pré-Atendimentos ou URAs;
- Suporte a DOR SIP (VoIP) e DOR Digital;
- Controle de Acessos ao Sistema;
- Bloqueio de Chamadas Específicas na Entrada
- Bilhetador;
- Temporizador de Chamadas;
- Interface totalmente em Português;
- Desenvolvimento e suporte próprio;
- Tarifador Integrado;
- Ramais dinâmicos;
- Relatórios completos e com gráficos;
- Gravador de Chamadas Total com retenção por 1 ano;
- Inteligência que informa automaticamente se algo estiver fora do padrão;
- Monitoramento em tempo real dos agentes, filas e estatísticas.



## **SVX - Plataforma de Call Center Stefanini**

Controle de atividades como:

- Pesquisas de satisfação;
- Relatório detalhado de ligações;
- Tempo de atendimento e espera;
- Fila de espera;

## **F. INSTALAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO**

### **Field Services**

Onde há atendimento local com pessoal residente, possui os seguintes recursos:

- Armário com chave;
- Mesas e cadeiras;
- Ponto de acesso à rede;
- Estrutura elétrica;
- Ramais;
- Conta de rede e endereço de e-mail;
- Microcomputadores com sistema operacional e demais aplicativos necessários à execução do serviço (Pacote Office, ferramenta de gestão, etc).

## **G. SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO RECEPTIVO**

### **Primeiro Nível**

#### **Recepção**

Todos os chamados são recepcionados, registrados na ferramenta de gestão, classificados e priorizados (automaticamente pela ferramenta de ITSM). Os chamados encaminhados por e-mail ou portal e chat web. O usuário sempre é informado do número do chamado e orientado.

O serviço de atendimento de primeiro nível fará o tratamento inicial dos chamados gerados por:

- Ligação telefônica encaminhada a este grupo pela URA;
- E-mail;

#### **Diagnóstico inicial e solução dos elegíveis para N1**

Os chamados são diagnosticados e aqueles passíveis de solução no primeiro nível são atendidos.

São passíveis de solução no Service Desk os chamados que possam ser resolvidos remotamente

(Orientação telefônica, controle remoto ou e-mail), com solução possível em até 10 minutos.



### **Encaminhamento dos não elegíveis**

Os chamados que não solucionados pela equipe de Service Desk N1, são encaminhados ao grupo solucionador correto com base em sua categorização, através das filas de atendimento da ferramenta de gestão de serviços de TI. O encaminhamento é feito após o registro de todas as informações obtidas no primeiro atendimento, para agilizar a atividade do Grupo de Solução.

### **Informações aos usuários**

Mantém os usuários informados quanto à:

- Status de seus chamados (responsável e prazo);
- Informações gerais de indisponibilidades através de mensagens na URA (apenas quando previamente aprovadas pelo cliente).

### **SEGUNDO NÍVEL**

Chamados que necessitem de suporte presencial são encaminhados à equipe de Field Services que conta com o suporte do Service Desk Nível 2, ou de outros grupos solucionadores da CNH INDUSTRIAL LATIN AMERICA LTDA E IVECO LATIN AMERICA LTDA para a sua resolução.

Responsabilidades do Service Desk Nível 2:

- Cria e mantém a documentação dos procedimentos relativos aos serviços no escopo desta proposta;
- Absorve o conhecimento transmitido pela CNH INDUSTRIAL LATIN AMERICA LTDA E IVECO LATIN AMERICA LTDA para atendimento de primeiro nível a novos sistemas específicos;

### **Atendimento DEALER**

É executado por uma equipe especializada nos sistemas e problemas enfrentados pelo DEALER da CNH INDUSTRIAL LATIN AMERICA LTDA e IVECO LATIN AMERICA LTDA.

Características do atendimento:

- Atendimento remoto em 3 idiomas: Português, Espanhol e Inglês
- Horário de Atendimento: Segunda a Sexta, Horário Comercial (GMT -3 a GMT -6); e sábado (08:00 as 16:00) no GMT -3 a GMT -6;
- Infraestrutura da Stefanini em Belo Horizonte
- 0800 - Brasil, Argentina e Venezuela
- Abertura por E-mail ou Ferramenta SMS para demais países.

Para suporte ao Dealer da CNH INDUSTRIAL LATIN AMERICA LTDA e IVECO LATIN AMERICA LTDA o treinamento e documentações necessárias para a adequada prestação de serviços.



## **Atendimento VIP**

Os procedimentos padrão de escalada, notificação e acompanhamento são executados com prazos reduzidos e atenção redobrada, buscando a satisfação desse grupo de usuários que necessitam de um atendimento diferenciado.

## **H. SERVIÇO DE MONITORIA DE ATENDIMENTO E QUALIDADE**

O serviço depende de Metodologia, Tecnologia e Pessoas, estes são exaustivamente trabalhados para melhor gerir a operação, de acordo com as necessidades do cliente, composto por:

- Monitoria das ligações telefônicas por amostragem;
- Auditoria de qualidade dos registros dos chamados por amostragem;
- Monitora os chamados até seu encerramento (backlog);
- Cria e acompanha planos de ação para melhoria contínua dos serviços;
- Garante a entrega de todos os relatórios dentro dos prazos.

Após a solução técnica do chamado o usuário é desviado pelo URA, para um processo de avaliação do chamado ou recebe um e-mail automático pela ferramenta de ITSM, informando o encerramento e solicitando a avaliação. Constan 5 perguntas, com notas de 1 a 4, visando a avaliação do: prazo, acompanhamento, comprometimento, conhecimento e aspecto geral do atendimento.

O chamado é encerrado após a avaliação positiva do usuário ou caso não responda em até 3 dias úteis. Em casos de insatisfação com a solução, um contato telefônico é feito para esclarecimento das causas e tomar medidas apropriadas.

## **I. HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

### **Service Desk:**

- Belo Horizonte: 24 horas, 7 dias por semana.

### **Fiel Services:**

- Sete Lagoas: 24 horas, 6 dias por semana;
- Nova Lima: Segunda a Sexta, 08:00 às 19:00;
- São Paulo: Segunda a Sexta, horário comercial;
- Contagem: Segunda a Sexta, 07:00 às 02:00 (dia seguinte); 24 horas, 7 dias por semana (sobreaviso);
- Curitiba: Segunda a Sexta, 07:00 às 02:00 (dia seguinte); 24 horas, 7 dias por semana (sobreaviso);
- Piracicaba: Segunda a Sexta, 07:00 às 17:30;
- Sorocaba Fábrica: Segunda a Sexta, 07:00 às 02:00 (dia seguinte); 24 horas, 7 dias por semana (sobreaviso);
- Sorocaba Peças: Segunda a Sexta, horário comercial;
- Banco CNH Belo Horizonte: Segunda a Sexta, horário comercial.



## **J. INFRAESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO**

### **a) Infraestrutura Física**

Serviços executados nas instalações da STEFANINI em Belo Horizonte (Service Desk Brasil e Dealer) contemplam:

- Instalações com espaço e estrutura adequada para a prestação dos serviços;
- Escalabilidade para aumento ou redução de acordo com a demanda;
- PA's dedicadas a CNH INDUSTRIAL LATIN AMERICA LTDA e IVECO LATIN AMERICA LTDA com mesa,
- Cadeira, microcomputador, aparelho telefônico, headsets, acesso à rede de dados e telefonia;
- Telão de monitoramento dos indicadores em tempo real;
- Microcomputadores com configuração adequada para a prestação dos serviços e suporte.

### **b) Infraestrutura Tecnológica**

- **Licenças de software:**
  - Sistema operacional Windows e Office para os microcomputadores;
  - Software de gestão da central telefônica.
- **Rede isolada:**
  - Infraestrutura para instalação dos links de comunicação de dados entre a CNH INDUSTRIAL LATIN AMERICA LTDA E IVECO LATIN AMERICA LTDA e a STEFANINI;
  - A contratação e custos dos links serão de responsabilidade da Stefanini;
  - 0800 para Dealer do Brasil, Argentina e Venezuela.

### **c) Sistema de Refrigeração**

Para a refrigeração dos ambientes deverão 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.

### **d) Manutenção dos Sistemas Prediais e Serviços Gerais Acústica**

Os serviços seguem os preceitos da NR 15 – Atividades e Operações Insalubres, NR 17 – Trabalho em Teletendimento/Telemarketing, NBR 10152 – Nível de Ruído para Conforto Acústico e NB 101 – Tratamento Acústico em Recintos Fechados.

### **e) Segurança do Trabalho**

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

### **f) 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 Teletendimento/Telemarketing.

## **K. NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS (NMS)**





INDICADORES DE SERVICE DESK	TIPO (KPI OU SLA)	NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO	NÍVEL DE SERVIÇO	APURAÇÃO
Taxa de Solução dentro do prazo	SLA	N/A	>=95%	Mensal
Taxa de Atendimento	SLA	N/A	>=95%	Mensal
Taxa de Solução em 1º contato	SLA	N/A	>=85%	Mensal
Taxa de Abandono	KPI	=<5%	<=2%	Mensal
Grau de Satisfação dos Usuários	KPI	>75%	>=85%	Mensal
Entrega dos relatórios periódicos	KPI	>90%	>=95%	Mensal

INDICADORES DE FLEET	TIPO (KPI OU SLA)	NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO	NÍVEL DE SERVIÇO	APURAÇÃO
Taxa de Solução dentro do prazo	SLA	N/A	>=95%	Mensal
Grau de Precisão do Inventário	SLA	N/A	>=98%	Mensal
Taxa de Incidente de Segurança	SLA	<3%	>=1%	Mensal
Taxa de Reabertura de Chamados	KPI	<10%%	<=5%	Mensal
Grau de Satisfação dos Usuários	KPI	>75%	>=85%	Mensal

**Tabela de prioridades**

Service Desk		
Categoria	Prioridade	Tempo de Solução
Atendimento	Atendimento 1º nível do Service Desk Atendimento 2º nível do Service Desk	10 minutos 30 minutos
Encaminhamento	Encaminhamento para outras torres	5 minutos
Início de atendimento de chamados registrados via e-mail ou portal		120 minutos
Programação de Pacotes de serviço		120 minutos



Field Services		
Categoria de Equipamento	Prioridade	Tempo de Solução
Equipamentos de Produção ou Similares	Todos os incidentes desta categoria tem prioridade ALTA	2 horas corridas
Equipamentos VIP (diretoria)	Todos os incidentes desta categoria tem prioridade ALTA	2 horas corridas
Equipamentos de Escritório	Todos os incidentes desta categoria com parada total do serviço tem prioridade média	8 horas úteis
	Todos os incidentes desta categoria com parada parcial do serviço tem prioridade baixa	16 horas úteis

**Tabela de Escalonamento**

Intervalo	Nível de escalonamento	Quem acionar
50% do SLA	1º escalonamento	Líder de Equipe
75% do SLA	2º escalonamento	Supervisor
100% do SLA	3º escalonamento	Gerente Operações

**L. PRÁTICAS ITIL IMPLANTAS/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 Configuração, Gerenciamento de Ativos de Serviços, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Capacidade.



**M. VOLUMETRIA ATENDIDA**

ITENS	QTD	DESC
Desktops (Standard, CAD, CAE, Thinclients)	3050	Windows XP, 7, 8.1, 10
Notebooks (Standard, CAD, Elite, Ultra, Tablets)	3359	Windows XP, 7, 8.1, 10
Impressora Matricial	1	Epson
Impressora Laser	332	Xerox
Impressora Multifuncional	243	Xerox
Impressora térmica	181	Zebra, Bematech
Software de backup	1	AVAMAR
Monitoração	2	SCCM, SEP

Descrição dos Atendimentos	Quantida de Mês	Quantidade Horas Mês
Usuários Atendidos	8228	264
Atendimentos Helpdesk	7	720
Atendimento Field	4059	264
Tickets Registrados	6432	720
Ligações Recebidas	4269	720
Total de Localidades Atendidas	10	720
Total Regiões geográficas atendidas	1	n/a
Estados atendidos	3	n/a
Salas de videoconferência	22	n/a

**N. EQUIPE TÉCNICA**

Descrição	Quantidade Profissionais	Quantidade Horas/mês
Gerente de Operações	1	176
Supervisor	6	1056
Técnico de Nível 1	10	1760
Técnico de Nível 2	42	7392
Gestão de Ativos	1	176
Administração de Usuários	1	176

**O. CONTRATANTE**

<b>RAZÃO SOCIAL</b>	CNH INDUSTRIA LATIN AMERICA LTDA e IVECO LATIN AMERICA LTDA.
<b>CNPJ</b>	01.844.555/0026-30
<b>ENDEREÇO</b>	Sorocaba/SP Avenida Jerome Case, n°. 1801, bairro Éden, CEP: 18.087-220

<b>RAZÃO SOCIAL</b>	IVECO LATIN AMERICA LTDA.
<b>CNPJ</b>	01.844.555/0001-82
<b>ENDEREÇO</b>	Nova Lima/MG Rua Senador Milton Campos, n°. 175, 80 andar - parte, bairro Vila da Serra, CEP: 34.000-000

**P. RESPONSÁVEL PELA DECLARAÇÃO**

<b>NOME</b>	Rogério Pazini
<b>CARGO</b>	Gerente ICT
<b>CIDADE / UF</b>	Sorocaba / SP
<b>TELEFONE</b>	+55 (15) 3334-3664
<b>E-MAIL</b>	rogerio.pazini@cnhind.com

Sorocaba/SP, 05/06/2018

  
-----  
Rogério Pazini  
**Rogério Pazini**  
Matricula: 2010853  
Gerente De Enduser Serv: