



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
GERÊNCIA DE MANUTENÇÃO DE INFORMÁTICA

**ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA**

**SUPORTE TECNOLÓGICO**

Declaramos para os devidos 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 Ltda.; CNPJ/MF nº 58.069.360/0001-20**

**B) Elementos do Contrato:**

Data da Assinatura:	10.03.2014
Vigência:	Março/2014 a Setembro/2015
Número do Contrato	P.A. MPRJ nº 2013.00379579
Valor Mensal:	R\$ 337.064,77

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

CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO DE SUPORTE TÉCNICO À MICROINFORMÁTICA.

**D) Serviços Prestados:**

- Realizar o atendimento de 2º nível em Suporte Técnico de Informática, com a manutenção, operação e assistência técnica dos equipamentos de microinformática (estações de trabalho, *notebooks*, impressoras, *scanners*, servidores, elementos ativos de rede, *softwares* e aplicativos), em campo e em laboratório.
- Realizar o atendimento a requerimento de serviços complementares.
- Realizar a Gestão de equipamentos.
- O escopo das atividades compreende a instalação e desinstalação de novos *softwares* e aplicações, manutenção preventiva e corretiva em sistemas e *hardware*, troca de elementos de *hardware* (servidores, ativos de rede, microcomputadores, impressoras e periféricos), movimentação física destes elementos, criação de *login*, dentre outros serviços oferecidos hoje pela Central em funcionamento.
- Administrar os serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos em um ambiente distribuído, efetuando todo o controle do processo no sistema de



INISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
GERÊNCIA DE MANUTENÇÃO DE INFORMÁTICA

atendimento ou outro *software* indicado pelo MPRJ, desde a solicitação até o completo atendimento.

- Suporte personalizado aos Membros e funcionários do MPRJ nas reuniões, palestras, treinamentos e outros eventos deste tipo.
- Retirada dos equipamentos destinados ao evento na expedição da GMI (transporte e entrega no local de destino, montagem e configuração dos equipamentos, suporte técnico aos equipamentos durante todo evento, desmontagem dos equipamentos quando do término do evento e devolução dos equipamentos na GMI).

**E) Ambiente Operacional:**

<b>Equipamentos:</b>	<b>Total</b>
Microcomputadores	5.047
Notebooks	815
Impressoras	2.990
Scanners	2.357
Leitores ópticos	1.013
Sistema Operacional	5.862

**F) Atendimento:**

*Software* de atendimento: Não aplicável

Quantidade de usuários atendidos: 5.047

Quantidade mensal de atendimentos: Em média 1.773

Pontos de rede atendidos: Não aplicável

Relação de locais atendidos: (35 municípios em 1 Estado da Federação: Estado do Rio de Janeiro).

**G) Nível de Serviço - ANS (Acordo de Nível de Serviço)**

O percentual de conformidade (ANS - Acordo de Nível de Serviço) é de 90% (noventa por cento), ou seja, 90% (noventa por cento) dos chamados têm que ser atendidos/solucionados dentro dos prazos estabelecidos.

**H) Área de Solução "Manutenção de Hardware" - Campo Fixo:**

<b>Atendimento 12x5</b>		
<b>Item</b>	<b>Descrição do serviço</b>	<b>Tempo de solução/Execução horas úteis</b>
1	Atendimento a microcomputador de mesa ou	5 horas





INISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
GERÊNCIA DE MANUTENÇÃO DE INFORMÁTICA

<b>Atendimento 12x5</b>		
<b>Item</b>	<b>Descrição do serviço</b>	<b>Tempo de solução/Execução horas úteis</b>
	<i>notebook, de todos os tipos e modelos disponíveis no acervo do MPRJ, sem retirada para manutenção em laboratório, nas condições especificadas no Edital.</i>	
2	<i>Manutenção de microcomputador de mesa ou notebook, de todos os tipos e modelos disponíveis no acervo do MPRJ, com retirada para o laboratório, nas condições especificadas no Edital.</i>	36 horas
3	<i>Atendimento a impressoras, leitores e demais equipamentos de informática, de todos os tipos e modelos disponíveis no acervo do MPRJ, inclusive multifuncionais sem retirada para manutenção em laboratório, nas condições do Edital.</i>	2 horas
4	<i>Manutenção de impressoras, leitores e demais equipamentos de informática, de todos os tipos e modelos disponíveis no acervo do MPRJ, com retirada para o laboratório, nas condições do Edital.</i>	36 horas

**I) Área de Solução "Software" - Campo Fixo**

<b>Atendimento 12x5</b>		
<b>Item</b>	<b>Descrição do Serviço</b>	<b>Tempo de Solução/Execução Horas uteis</b>
1	<i>Instalação, reinstalação, imagem ou upgrade de sistema operacional, nas condições do Edital.</i>	5 horas
2	<i>Instalação, reinstalação, upgrade ou desinstalação de softwares, aplicativos, patches e similares, nas condições do Edital.</i>	3 horas
3	<i>Realização de backup de dados, nas condições do Edital.</i>	5 horas

**I) Quantidade média/mensal de Horas:**

<b>Serviço</b>	<b>Horas por mês</b>
Gerenciamento de Serviços:	Não aplicável



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
GERÊNCIA DE MANUTENÇÃO DE INFORMÁTICA

Serviço	Horas por mês
Suporte em campo:	Não aplicável
Suporte Técnico:	Não aplicável

**J) Recursos Alocados:**

Nº	Perfis	Quantidade
01	Coordenador Técnico de Equipe de Suporte à Informática	01
02	Supervisor Técnico de Equipe de Suporte à Informática Capital	01
03	Técnico de Suporte de Informática Capital	24
04	Técnico de Suporte de Informática Laboratório	08
05	Supervisor Técnico de Equipe de Suporte à Informática Interior	01
06	Técnico de Suporte de Informática Interior	20
07	Gestor de Garantias, Contratos e Licenças.	01
08	Técnico de Suporte de Informática para gestão de Garantias, Contratos e Licenças.	07
09	Gestor de equipamentos	01
10	Técnico de Suporte de Informática para Gestão dos equipamentos	13
<b>TOTAL</b>		<b>77</b>

**K) Responsável pela Declaração:**

Nome:	Cargo:	Telefone:
Jorge Caldeira Grilo	Gerente de Manutenção de Informática	(21) 2510-6230

**L) Nome e CNPJ/MF do Contratante:**

Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro	28.305.936/001-40
--	-------------------

Rio de Janeiro, 27 de agosto de 2015.

Jorge Caldeira Grilo  
Gerente de Manutenção de Informática  
Matrícula 2235