



**ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA**

Atestamos para fins de habilitação junto a órgãos públicos, autarquias ou entidades privadas, a pedido da interessada, que a empresa **STEFANNI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMÁTICA S/A**, inscrita no **CNPJ 58.069.360/0001-20**, sediada em Jaguariuna/SP, Avenida Marginal, nº 156, CEP 13820-000, presta ao **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS**, inscrito no CNPJ 21.154.554/0001-13, sediado em Belo Horizonte – MG, Av. Afonso Pena, 1420, Centro, serviços de suporte técnico, operação e implantação de equipamentos e aplicações de microinformática e de rede, bem como manutenção com aplicação de peças de reposição nos equipamentos fora da garantia para o TRIBUNAL – CAPITAL E INTERIOR, por meio do Contrato 023/2015.

**A. ELEMENTOS DO CONTRATO**

<b>Data da Assinatura</b>	02/03/2015
<b>Vigência</b>	36 (trinta e seis) meses, contados a partir de 02/03/2015. Renovados por mais 24 meses.
<b>Número do contrato</b>	nº 023/2015
<b>Valor Total</b>	R\$ 18.599.999,59

**B. OBJETO DO CONTRATO**

Contratação para prestação de serviços de suporte técnico, operação e implantação de equipamentos e aplicações de microinformática e de rede, bem como manutenção com aplicação de peças de reposição nos equipamentos fora da garantia para o TRIBUNAL – CAPITAL E INTERIOR, nos termos dos ANEXOS abaixo relacionados, bem como da Proposta da CONTRATADA, apresentada na Licitação nº. 139/2014 – Pregão Eletrônico, partes integrantes e inseparáveis deste instrumento.

**C. SERVIÇOS PRESTADOS**

- Prestação de forma satisfatória e sem restrições de serviços de suporte técnico especializado, operação e implantação de equipamentos e aplicações de microinformática e de rede, bem como manutenção com fornecimento integral de peças de reposição nos equipamentos fora da garantia, incluindo:
  - a) Suporte técnico básico, especializado, presencial e remoto, instalação, configuração, manutenção corretiva e preventiva dos equipamentos de informática, hardware e software, ativos de rede com troca de peças, reparo de equipamentos, componentes e backups;
  - b) Execução de Requisições de serviços e mudança relativas à implantação de equipamentos e acessórios em geral, atualização, configuração e instalação de aplicativos em geral, sistemas operacionais, manutenção de contas de e-mail, serviços especializados de Middleware;
  - c) Serviços operacionais de apoio à área de TIC; e
  - d) Resolução de mais de 5.000 (cinco mil) chamados mensais de usuários que necessitam da resolução de incidentes e problemas de suporte, configuração e manutenção de equipamentos de microinformática e rede, e aplicativos (softwares) em geral, com necessidade de atendimento presencial.
- Instalação, substituição, atualização (upgrade e downgrade) e configuração de sistemas operacionais.
- Acréscimo, substituição, remoção, instalação e configuração de equipamentos, acessórios, periféricos, peças e ativos de rede.
- Implantação de aplicativos de escritório e corporativos, compreende atividades de instalação, remoção, remanejamento e configuração de quaisquer aplicativos corporativos e aplicativos de escritórios.
- Configuração de impressora, multifuncional e escâner, configuração/mapeamento nas estações de trabalho e reinstalação de impressora com conectividade do equipamento.
- Criar, atualizar, catalogar e organizar as imagens (clones) dos modelos de estações de trabalho.
- Mudança predial, realocação de equipamentos em nova localidade.
- Recolhimento e entrega de equipamentos, acessórios, periféricos/peças e ativos de rede
- Movimentação física de equipamentos, acessórios e ativos de rede.



- Verificação de conformidade do ambiente de informática.
- Atendimento a eventos institucionais do TRIBUNAL.
- Prestação de suporte presencial às sessões de julgamento nos plenários, dentre outros.
- Execução de rotinas operacionais e de apoio à área de TIC.
- Execução de rotinas relacionadas a área de redes.
- Execução de rotinas relacionadas a área de administração de aplicações.
- Controle e monitoramento abrangendo 44 relógios de ponto instalados.
- Atualização das versões dos sistemas corporativos judiciais do TRIBUNAL (SISCOM WINDOWS, SISCOM CHARACTER e SISCOM VEP), abrangendo todos os usuários que utilizam este tipo de serviço.
- Controle e monitoramento abrangem catracas de acesso instaladas.
- Controle operacional de publicação do jornal do judiciário.
- Disponibilização de arquivos de rateios/convênios àqueles referentes ao pagamento de oficiais.
- Impressão e separação de relatórios/etiquetas do sistema SISCOM por localidade, definidas pelo TRIBUNAL, bem como a impressão de etiquetas de autuação e etiquetas para numeração de processos.
- Execução de rotinas operacionais relacionadas às demandas e projetos de TIC com uso de ferramentas informatizadas diversas.
- Serviços de suporte técnico e operação de equipamentos de microinformática e de rede, bem como manutenção com reposição de peças de reposição nos equipamentos fora da garantia.
- Suporte técnico aos usuários de microinformática, impressão, telefonia e rede local, por meio de Central de Serviços (Service Desk). Por meio de chamados registrados na central de serviços (Service Desk) do cliente.

#### **D. SERVIÇOS DE SUPORTE E MANUTENÇÃO**

Serviços de suporte, manutenção e atendimento de campo - "Field Service" (incluindo técnicos de campo - volante ou residente).

Os serviços de assistência técnica incluem os equipamentos de rede e de microinformática: microcomputadores, monitores, notebooks, impressoras, escâneres, servidores e ativos de rede, cabeamento de dados externo (path cord do equipamento de informática até a conexão de rede na parede, limitado até três metros), dentre outros, incluindo peças necessárias à prestação dos serviços nos equipamentos fora de garantia.

Solucionar problemas de configuração de estações de trabalho, envolvendo sistema operacional e softwares em geral, que compõem a plataforma de estações de trabalho, dispositivos incluindo impressoras e multifuncionais, escâneres e outros dispositivos que demandam configuração de software para o seu pleno funcionamento, que necessitem de atendimento no local.

Solucionar incidentes relativos a:

- a) Sistema operacional Windows (versão XP, 7, 8, 8.1 e 10);
- b) Aplicativos de escritório;
- c) Aplicativos livres de modo em geral em utilização no TRIBUNAL;
- d) Aplicativos de Internet, incluindo navegadores, correio eletrônico, dentre outros;
- e) Configuração de impressoras, multifuncionais, escâneres e outros equipamentos em geral;
- f) Configuração e compartilhamento de pastas e documentos em geral;
- g) Todos os drivers, patches, service packs e fix necessários ao perfeito funcionamento do equipamento e seus periféricos;
- h) Sistemas corporativos do TRIBUNAL;
- i) Antivírus;
- j) Configuração de drivers, cadeias e aplicativos de certificados digitais;
- k) Investigação e solução de conflitos entre aplicativos, drivers e sistemas;
- l) Configuração de Terminais de Consulta de Autoatendimento;
- m) Cabeamento de rede (path-cord) com material próprio da CONTRATADA;
- n) Configuração de servidores de rede e demais ativos de rede;
- o) Manutenção corretiva de equipamentos de informática em geral;
- p) Dentre outros serviços relacionados no objeto desta contratação.

  
 Henrique Esteves Campolina Silva  
 Gerência de Compra de Bens  
 e Serviços

TJ 4060-0





**Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais**  
**Tribunal de Justiça**

**E. PEÇAS DE REPOSIÇÃO**

Estoque de componentes e peças para reposição imediata de forma a garantir o atendimento aos chamados de manutenção de equipamentos de microinformática e de rede dentro dos NMSs contratados.

**F. SERVIÇOS OPERACIONAIS DE REDE E ADMINISTRAÇÃO DE APLICAÇÕES**

**Serviços operacionais de rede:**

- a) Controle e monitoramento da comunicação de dados (links);
- b) Apoio na elaboração e implementação de scripts para ambiente operacional Solaris, Linux Red Hat e Microsoft;
- c) Apoio técnico e suporte nos Servidores de Rede;
- d) Apoio na administração de backups dos Servidores de Rede;
- e) Apoio técnico e suporte para serviço de e-mail;
- f) Apoio técnico e suporte à videoconferência da EJEJ;
- g) Suporte especializado aos usuários referente ao uso da rede;
- h) Suporte especializado aos usuários referente ao uso do VOIP;
- i) Apoio técnico à equipe responsável pelo suporte aos sistemas corporativos;
- j) Apoio técnico e suporte para os ativos de rede (switches, access point) nos prédios;
- k) Controle e monitoramento do antivírus nos desktops;
- l) Apoio técnico e suporte de acessos remotos (VDI) aos sistemas corporativos;
- m) Apoio técnico e suporte de acessos remotos na PRODEMGE;
- n) Apoio técnico e suporte para os Terminais de Consulta Rápida (TECAP);
- o) Apoio técnico aos serviços extraordinários;
- p) Outros serviços que compreendam atividades operacionais de rede que se fizerem necessários.

**Administração de aplicações:**

- a) Gerenciamento, administração, suporte e monitoramento dos servidores de aplicação e serviços, Controle de acessos à internet e ferramentas web de comunicação instantânea Spark;
- b) Gerenciamento e monitoramento dos servidores de aplicação e serviços;
- c) Controle de acessos à internet;
- d) Controle de acessos indevidos à internet;
- e) Administração de softwares e ferramentas web de comunicação instantânea Spark;
- f) Administração de softwares e ferramentas web de gestão de chamados (RT);
- g) Administração de softwares e ferramentas web de controle de versões de códigos de desenvolvimento e documentos SVN;
- h) Administração de softwares e ferramentas web de gestão documental Alfresco;
- i) Administração de softwares e ferramentas web colaborativas de gestão de conhecimento Xwiki;
- j) Administração de Servidores Proxy Squid;
- k) Administração de listas de discussão por e-mails Mailman;
- l) Administração de softwares web para testes de software TestLink;
- m) Administração de softwares web de gerenciamento de projetos e bugs RedMine;
- n) Apoio técnico e suporte nos servidores de rede;
- o) Apoio na administração de backups dos servidores de rede;
- p) Apoio técnico e suporte para serviço de e-mail;
- q) Apoio técnico e suporte para os ativos de rede switches, access point;
- r) Gerenciamento e monitoramento de serviços e servidores de aplicações middleware.

**Controle e monitoramento da comunicação de dados (links):**

O controle e monitoramento de links abrangendo 362 sítios.

  
Henrique Estêves Campolina Silva  
Gerência de Compra de Bens  
e Serviços  
TJ 4060-0



**Gerenciamento e monitoramento de serviços e servidores de aplicações:**

- a) Monitorar os serviços e seus servidores de aplicação dos ambientes de homologação e produção, atuando sempre que necessário para restabelecimento e disponibilização dos mesmos;
- b) Apoio a área de desenvolvimento web referente à parametrização e configuração dos servidores de aplicação;
- c) Instalação, configuração e parametrização de servidores de aplicação (Apache/Tomcat, Jboss e Weblogic);
- d) Configuração e manutenção dos servidores Web seguindo o que recomenda e determina os mecanismos internos e externos de prevenção às vulnerabilidades de segurança da ambiente web;
- e) Atualização de versões dos sistemas servidores web (Apache) e containers de servidores de aplicação;
- f) Instalação de patches de segurança e de correção de bugs;
- g) Instalação de sistemas operacionais em servidores Web (Unix/Linux, CentOS e Solaris);
- h) Atualização (deploy) de aplicações em servidores de aplicação de produção;
- i) Configuração e manutenção de pool de conexões dos servidores de aplicação com banco de dados.

**Administração, configuração e monitoramento de servidores proxy Squid:**

- a) Criação, controle e manutenção de regras de acesso através de Listas de Controle de Acessos (Access Control List – ACL);
- b) Criação, controle e manutenção de cache de objetos de internet;

**Gestão da base de conhecimento:**

Administração, criação, manutenção e atualização da base de conhecimento.

**G. NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS (NMS)**

- Nível mínimo de serviço por cumprimento de execução de chamado no prazo mínimo determinado em contrato;
- Nível mínimo de serviço relativo à qualidade da entrega/prestação de serviços compatível com o objeto contratado.

**H. VOLUMETRIA ATENDIDA**

Descrição dos Itens	Quantidade
a) Microcomputador fora da garantia (Gabinete + Mouse + Teclado)	8.187
b) Microcomputador em garantia (Gabinete + Mouse + Teclado)	18.500
c) Monitor padrão fora da garantia	16.261
d) Monitor padrão em garantia	19.496
e) Notebook fora da garantia	1.092
f) Notebook em garantia	149
g) Impressora matricial fora da garantia	3.889
h) Impressora matricial em garantia	0
i) Impressora laser ou térmica fora garantia	242
j) Impressora laser ou térmica em garantia	17
k) Multifuncional laser fora da garantia	9
l) Multifuncional laser em garantia	0
m) Escâner de mesa fora de garantia (com velocidade <50PPM)	1.361
n) Escâner de mesa em garantia (com velocidade <50 PPM)	1.631
o) Escâner de produção fora da garantia (com velocidade >=50 PPM)	16
p) Escâner de produção em garantia (com velocidade >=50 PPM)	6
q) Terminais de consulta rápida, com contrato específico de manutenção	797
r) Impressoras e multifuncionais a laser em uso no TRIBUNAL fornecidas através de contrato de outsourcing de impressão	6.096
s) Ativos de rede, incluindo switches fora da garantia	2.728





Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais  
Tribunal de Justiça

Descrição dos Itens	Quantidade
t) Ativos de rede, incluindo switches em garantia	420
u) Servidores de rede fora de garantia ou sem contrato específico de manutenção	219
v) Servidores de rede em garantia ou com contrato específico de manutenção	142
<b>TOTAL</b>	<b>79.141</b>

Descrição dos Atendimentos	Quantidade de Itens de Configuração
a) Usuários Atendidos	22.000
b) Atendimento, suporte remoto e local de 07h as 19h na capital	18.500
c) Atendimento, suporte remoto e local no interior de 07h as 19h	1.000
d) Total de Localidades Atendidas	296 comarcas
e) Regiões geográficas atendidas	Todas as regiões do Estado de MG
f) Estados da Federação	1-MG

#### I. EQUIPE TÉCNICA

A equipe técnica é composta por profissionais certificados em:

- HDI Desktop Support Technician; HDI Support Center Team Lead (SCTL); MCSA - Microsoft Certified Solutions Associate - Windows 7; ITIL Versão 3 – Foundation.

Perfil	Descrição	Quantidade Profissionais	Quantidade Horas/mês	Total de Horas em 12 meses
Perfil 01	Apoio à rede	18	2880	34560
Perfil 02	Serviço especializado em middleware	3	480	5760
Perfil 03	Apoio à administração de aplicações	2	320	3840
Perfil 04	Manutenção de hardware, rede, cabeamento externo (patch cord) e softwares diversos	72	11520	138240
Perfil 05	Serviços operacionais de TIC	5	800	9600
Perfil 06	Líder de processos ITIL	2	320	3840
Perfil 07	Líder Operacional de Redes	1	160	1920
Perfil 08	Líder Operacional	4	640	7680
Perfil 09	Preposto	1	160	1920

#### J. REGIME DE HORÁRIO ESPECIAL

Tipo de Profissional	Horário em regime de plantão	Quant.
Alocação de profissional de Perfil 4 em Regime de Plantão	19 às 23 horas em dias úteis	35
(Técnico de suporte e manutenção de microinformática)	7 às 23 horas em dias não úteis	

Horas para atendimento em horário especial (dias e horários não úteis) por tipo de profissional	Quantidade mensal	Quantidade (32 meses)
Horas de profissional de Perfil 1 (Técnico de rede)	100	3.500
Horas de profissional de Perfil 2 (Especialista em middleware)	10	30
Horas de profissional de Perfil 4 (Técnico de Manutenção de hardware)	100	3.200

Tipo de profissional	Horas úteis mensais (em dias úteis)	Horas Contrato (35 meses)
Horas de profissional de Perfil 4 (Técnico de suporte e manutenção de microinformática)	50	1.750

TJ 4060-0  
Henrique Esteves Campolina Silva  
Gerência de Compra de Bens e Serviços



### K. MANIFESTAÇÃO ACERCA DO DESEMPENHO DOS SERVIÇOS


Atestamos que a referida empresa vem atendendo satisfatoriamente os objetivos e cumprindo a contento com todas as obrigações contratuais, nada constando em nossos arquivos até a presente data, que a desabone tecnicamente.

### L. CONTRATANTE:

Razão Social	TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ / MF	21.154.554/0001-13
Endereço	Av. Afonso Pena nº 1.420 e Rua Goiás nº 229
Telefone	(31) 3339-7687

Declaramos ainda que a empresa **STEFANNI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMÁTICA S/A** presta os serviços de forma satisfatória, não existindo, em nossos registros até a presente data, fatos que desabonem sua conduta e responsabilidade com as obrigações assumidas.

Belo Horizonte, 07 de novembro de 2018.

  
Henrique Esteves Campolina Silva  
Gerente de Compra de Bens e Serviços do TJMG  
Tel. 31 3249.8011 – E-mail: gecomp@tjmg.jus.br

TJ 4060-0  
Henrique Esteves Campolina Silva  
Gerência de Compra de Bens  
e Serviços

**CARTÓRIO OLIVEIRA - SERVIÇO NOTARIAL DO 10º OFÍCIO - BH**  
RUA DOS GUAJARAS, 637 - CEP 30180-100 - BELO HORIZONTE - MG - TELEFAX: (31) 3177-8500  
TABELIÃO: BEL. ANTÔNIO DANIEL DE OLIVEIRA

Reconheço por semelhança a(s) firma(s) de:  
(CQC42894) HENRIQUE ESTEVES CAMPOLINA SILVA \*\*\*\*\*  
Belo Horizonte, 13/11/2018 08:41:45 16983  
Em Teste, \_\_\_\_\_ da verdade.

Lucas Daniel de Souza Oliveira

LUCAS  
ENC.: R\$4,80 TFC: R\$1,49 ISS: R\$0,23 Total: R\$6,52

"Módulo associado com selo de autenticidade"  
"QUALQUER EMENDA OU RASURA SERÁ CONSIDERADA COMO INDÍCIO DE ADULTERAÇÃO OU TENTATIVA DE FRAUDE"

**Selo de Fiscalização**  
RECONHECIMENTO DE FIRMA  
CQC 42894