

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - TIC
Outsourcing de Service Desk

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:

STEFANINI-Consultoria e Assessoria em Informática S/A.

CNPJ/MF no. 58.069.360/0001-20

A. Elementos do Contrato:

Data da Assinatura:	01/11/2016
Vigência:	36 meses
Número do contrato	01131/2016

B. Descrição do Objeto do Contrato:

Contratação do Service Desk incluindo o suporte Nível 1, Nível 2 e Field Service para todas as unidades do GRUPO TIGRE.

C. Serviços Prestados:

Prestação de serviços especializados de Service Desk, estruturado para atender os serviços contratados, garantindo que as atividades de atendimento e atendendo os indicadores de SLA's acordados, estejam em conformidade com os padrões de qualidade estabelecidos.

O Service Desk fica nas instalações da Stefanini.

O serviço de Service Desk possui atendimento em 3 idiomas (Português, Espanhol e Inglês), disponível 24x7x365 dias.

Nível 1: Atua como ponto único de contato para solução de incidentes, requisições e dúvidas referente ao ambiente de TI, com o principal objetivo de restabelecer a operação do ambiente computacional o mais rapidamente possível, minimizando o impacto nos negócios. É o ponto de referência dos usuários para o registro e acompanhamento de chamados por telefone, E-mail, Chat, APP para dispositivos móveis e plataforma automatizada.

O Service Desk utiliza recursos para a rápida identificação da natureza da falha e sua solução, através de registros em base de conhecimento e scripts de atendimento, bem como utilizar ferramentas de gerenciamento e acesso remoto a estação de trabalho do solicitante.

A solução de telefonia utilizada para gerenciar a central de atendimento de forma a gerenciar fila de chamadas (ligações) e dimensionar equipe para o atendimento ao longo da cobertura de trabalho, gerará informações estatísticas e indicadores da central de atendimento. Estes indicadores estão disponíveis para acesso (via web) e são disponibilizados on-line.

A central de serviços é responsável pelo direcionamento de chamados para as equipes de suporte específicas, bem como o gerenciamento dos pedidos de prioridade de atendimento aos chamados pendentes destas equipes (internas ou externas). Utilização de recursos para a rápida identificação da natureza da falha e sua solução, através de registros em base de conhecimento e scripts de atendimento, bem como utilização de ferramentas de gerenciamento e acesso remoto a estação de trabalho.

A solução de telefonia possui gerenciamento da central de atendimento e da fila de chamadas (ligações).

Principais Atividades do Nível 1:

- Atendimento às ligações de suporte, cobrindo os horários das operações

Observação: Colocar VISTO em todas as páginas e indicar cartório para reconhecimento de firma

- Categorizar, classificar e priorizar os atendimentos de acordo com o que for relatado pelos usuários finais;
- Atuar na resolução de incidentes já no primeiro contato (contribuindo diretamente com os indicadores de FCR – First Call Resolution e SCR – Single Contact Resolution), sempre que houver viabilidade técnica e procedimentos pré-determinados (instruções de trabalho);
- Prover informações corretas e atualizadas sobre chamados e sobre o fluxo de suporte para os usuários finais;
- Garantir a correta utilização dos procedimentos de escalação hierárquica e funcional por parte das equipes de atendimento;
- Encerramento dos chamados de acordo com as regras de resolução e encerramento acordadas;
- Atuar efetivamente como responsável pelo acompanhamento do início ao fim dos chamados, buscando a resolução dentro dos níveis de serviço contratados junto a todos os parceiros de suporte técnico de TI;
- Manter uma árvore de classificação de incidentes e solicitações de clientes/usuários de acordo com o Catálogo de Serviços de TI;
- Realizar e relatar análises de tendências em relação à ocorrência de incidentes.
- Notificar as partes interessadas sobre a probabilidade de não se cumprir os níveis de serviço acordados (SLA);
- Manter os níveis gerenciais da Divisão de Tecnologia da Informação e das áreas usuárias afetadas sobre o andamento da resolução de incidentes de alta prioridade, de acordo com os procedimentos de escalação hierárquica e funcional;
- Gerenciar situações de crise, de acordo com os procedimentos de gestão de crises;
- Manter uma base de conhecimento atualizada com os procedimentos de resolução de incidentes e solicitações de serviços em 1º e 2º níveis, classificando e encaminhando o chamado para área de governança avaliar a possível inclusão deste chamado na base de conhecimento como um artigo novo.
- Utilizar as informações fornecidas pelo processo de Gerenciamento de Problemas para aplicação de soluções de contorno e atualização da base conhecimento;
- Utilizar as informações fornecidas pelo processo de Gerenciamento de Mudanças para o agrupamento e análise de incidentes massivos;
- Prover interface e apoio processual para os processos de Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Ativos e Gerenciamento dos Níveis de Serviço;

Field Services: Tem como objetivo atender as principais necessidades de suporte a TI na sede e localidades distribuídas por todas as regiões do GRUPO TIGRE. O serviço oferece processos fim a fim que contemplam desde a designação do chamado até a validação dos serviços junto aos usuários de TI.

A equipe de técnicos está distribuída de duas maneiras, técnicos residentes e técnicos volantes para suportar as regiões com menor número de usuários.

Atendimentos referentes a equipamentos de TI e outras ocorrências presencialmente, utilizando ferramenta de roteirização;

Suporte aos computadores (desktops e notebooks), periféricos e softwares, incluindo: instalação, movimentação, manutenção preventiva e corretiva, reinstalação de sistema operacional, instalação de aplicativos, levando em consideração o backup e restore de dados e configurações pessoais, favoritos, cookies, etc.;

Suporte para incidentes de conectividade, como configuração de rede Ethernet, Wi-Fi e Bluetooth;

Suporte dispositivos móveis (tablets e smartphones);

Acompanhamento de eventos e atividades que necessitem de analista de plantão;

Atendimentos referentes a hardware ou outras ocorrências que não sejam possíveis remotamente;

Instalação de equipamentos;

Observação: Colocar VISTO em todas as páginas e indicar cartório para reconhecimento de firma

Solicitação de manutenção junto aos fornecedores com ou sem garantia;
Receber e direcionar os fornecedores de TI/Telecom, fornecedores auxiliares, tais como instaladores elétricos, ar-condicionado (quando for a sala de servidores).
Atuar nas atividades inerentes de TI conforme as orientações da área de TI;
Serviços de backup e restauração de dados dos servidores locais das unidades de acordo com os procedimentos escritos e estabelecidos pela TI.
Suporte e manutenção de servidores e equipamentos de rede.

Monitoria da Qualidade Field Services

Gestão da Qualidade orientado a Satisfação do Cliente, tendo como política da qualidade:

- Cumprir com os requisitos de serviços acordados com os clientes;
- Melhorar continuamente, revisando e aprimorando os processos e que suportam os requisitos de serviços contratados;
- Adotar as melhores práticas organizacionais e de gestão;
- Proporcionar infraestrutura apropriada que permita manter a disponibilidade contratada do ambiente tecnológico de seus clientes e ofereça um ambiente de trabalho adequado aos seus colaboradores;
- Buscar permanentemente o aumento da eficiência, competitividade e confiabilidade dos serviços de TI entregues.

Suporte Volante: são responsáveis pelas manutenções preventivas e corretivas nos atendimentos de equipamentos de microinformática, para equipes de 2º e 3º nível. Este atendimento se dará por agendamentos ou visitas periódicas nas localidades.

Localidades de atendimento com os técnicos volantes da Stefanini:

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
Total de usuários atendidos no Brasil	783
Total de usuários atendidos:	783
Total de Cidades Atendidas no Brasil:	6
Estados da Federação Atendidos	BA, SP, PE, AM

Suporte residente: são responsáveis pelas manutenções preventivas e corretivas nos atendimentos de equipamentos de microinformática e dispositivos móveis, para equipes de 3º nível. Este atendimento é designado pela equipe de Nível 1.

Localidades de atendimento com os técnicos residentes da Stefanini:

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
Total de usuários atendidos no Brasil	4.962
Total de usuários atendidos no Peru	160
Total de usuários atendidos:	5.805
Total de cidades atendidas no Brasil:	4
Total de localidades atendidas	6
Estados da federação atendidos	SC, PR, PE, SP

D. Qualidade no Atendimento do Nível 1 e 2

Realização de análise da Qualidade no Atendimento no perfil técnico, comportamental, e de processos. A metodologia de avaliação e processo contínuo dos atendimentos são realizadas por uma equipe independente do Service Desk de Qualidade e Auditoria baseando-se em itens pré-estabelecidos de padrão de qualidade inerentes ao atendimento.

E. Gerenciamento do Conhecimento

Observação: Colocar VISTO em todas as páginas e indicar cartório para reconhecimento de firma

Implantação, instalação, automação, operação e atualização da base de conhecimento da ferramenta SERVICE NOW com acesso ao banco de dados 24 horas por dia, através da interface web. Todos os documentos serão criados em 3 idiomas (Português, Inglês e Espanhol).

F. Gerenciamento de Crises

Gestão de crise do ambiente em situações que houverem incidentes categorizados como crise pela sua prioridade e impacto.

G. Usuários VIP

No suporte VIP, os usuários preferenciais, que representam aproximadamente 100 usuários do GRUPO TIGRE (Diretores e secretárias), terão suporte diferenciado através de analistas com treinamento e conhecimento especializados.

H. Gestão de Garantias

Gerenciamento das garantias dos equipamentos juntos aos seus fabricantes.

- Avaliação se o equipamento está em garantia;
- Limpeza de dados dos equipamentos;
- Preparação e embalagem do equipamento para envio ao fabricante;
- Envio para logística do GRUPO TIGRE;
- Recebimento dos equipamentos;

I. Plano de Continuidade

Todo ambiente da Stefanini, em sua infraestrutura interna, é certificado PCI com estrutura de rede, energia e telefonia dedicada para o cliente. Todo ambiente é padronizado em todos os sites, e contingenciado desde a entrada dos DG de telefonia, PABX, URA, Internet, Rede e Energia.

Na ausência de energia elétrica temos geradores que tem autonomia de sobrevivência de até 24 Horas sem alimentação de combustível, e SLAs agressivos para abastecimentos, desta forma garantimos "zero" de impacto nas operações de Service Desk.

J. Ferramentas e Plataformas de Solução Automatizada

A solução possui um portal de autoatendimento onde os usuários têm acesso ao chat de autoatendimento por dispositivos móveis (IOS e Android) e também ao portal de solicitação de softwares.

- Portal de Auto Solução WEB – "Service Now";
- PA Humanizada;
- Telefone;
- E-mail;
- Chat.

K. Ferramenta de ITSM - SERVICE NOW

Compreende as atividades de planejamento, desenho, implantação, implementação, instalação, customização (parametrizações), personalização, monitoração, manutenção, suporte, administração, treinamento, modelagem/revisão nos processos e gestão da Plataforma Service Now, certificada PinkVerify em 11 processos ITIL v3 fornecida pela Stefanini, licenciada (80 Licenças fornecidas para o módulo de Gerenciamento de Serviços) com os aplicativos e processos implementados no ambiente, a solução é baseada nas melhores práticas de mercado (ITIL v3, HDI, ISO 20000). Possui estrutura em Cloud com processo de backup e segurança que garante a total integridade dos dados.

A ferramenta é hospedada no Datacenter administrado pela Stefanini/Service Now.

Os processos abaixo foram desenhados e aplicados na ferramenta:

Observação: Colocar VISTO em todas as páginas e indicar cartório para reconhecimento de firma

Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Mudanças, Integração Monitoração para abertura de incidentes, Gestão de Configuração (CMDB), Gestão de Requisições, Catálogo de Serviços, Base de Conhecimento, Gestão dos Níveis de Serviços, Relatórios, Gestão de Ativos;

Criação de Catálogo de Serviços

Criação da estrutura de um único catálogo de serviço para todo o grupo com a criação de ofertas de trabalho

L. Acordos de Níveis de Serviços (SLA)

O objetivo é garantir que todos os serviços prestados pela TI sejam negociados, acordados e documentados de acordo com as necessidades dos clientes internos (áreas de negócio).

M. Metodologias Aplicadas/Implementadas/Implantadas.

Gerenciamento e suporte dos serviços em conformidade como ITIL v3 nas seguintes disciplinas:

Função Service Desk (Central de Serviços), Gerenciamento de Chamados, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Incidentes Graves, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Configuração, Atendimento de Requisição de Serviços, Escopo de Atendimento de Campo (Field Services / On Site Support, Gerenciamento de Atendimento VIP, Gerenciamento de Evento, Gestão de projetos em conformidade com as práticas do PMI.

N. Volumetria Atendida

Descrição	Quantidade
Total de usuários	4.708
Total de chamados por mês	2.000
Equipamentos Desktops e Laptops	1.276
Telefones (Smartphones IOS/Android)	700

O. Quantidade de Profissionais

Descrição	País	Quantidade
Field on-site	Brasil	6
	Argentina	0
	Paraguai	0
	Chile	0
	Peru	1
TOTAL		7

Descrição	País	Quantidade
Field Compartilhado / Field Service Volante	Brasil	6
	Bolívia	0
	Colômbia	0
	Equador	0
	Uruguai	0
	USA	0
TOTAL		6

Observação: Colocar VISTO em todas as páginas e indicar cartório para reconhecimento de firma

P. EQUIPE DE ATENDIMENTO

Profissional	Quantidade
Operador de Teleatendimento 1º Nível	3
Operador de Teleatendimento Trilingue 1º nível	1
Operador de Teleatendimento 2º Nível (Field)	6
Operador de Qualidade e Treinamento	1
Líder de Teleatendimento 1º Nível	1
Líder de Teleatendimento Bilíngue 1º nível	1
Líder de Teleatendimento 2º Nível	1
Líder de Teleatendimento 2º Nível Bilíngue	1
Líder de Apoio	2
Líder Operacional	2

Q. Transição

Plano de Transição considera diversos aspectos essenciais, entre eles:

- Estrutura de Projeto baseada nos princípios do PMI
- Planejamento completo das áreas de conhecimento de projetos
- Gestão do projeto e riscos compartilhados com o cliente
- Plano de comunicação envolvendo os profissionais durante todo o processo
- Transparência na gestão de riscos e ações corretivas no projeto
- Hot line com a diretoria de infraestrutura
- Flexibilidade, adequando o método à realidade de cada cliente

R. Relatórios

O Book de Serviços Operacionais 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, 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.

S. Manifestação do Desempenho dos Serviços:

Atestamos ainda, que os compromissos assumidos pela empresa foram cumpridos integral e satisfatoriamente, nada constando em nossos arquivos que a desabone comercial ou tecnicamente.

Observação: Colocar VISTO em todas as páginas e indicar cartório para reconhecimento de firma


T. Contratante:

Razão Social:	CNPJ / MF
Tigre Materiais e Soluções para Construção	08.862.530/0001-50
Endereço:	Cidade / UF
Rua Xavantes, 54. Atiradores, 89203-900. SC. Brasil	Joinville / SC

U. Responsável pela Declaração (Signatário do Contratante):

Nome:	Afonso Valentin Schwartz	Telefones:
Cargo:	Coordenador Sistemas TI	(47) 3441 5879 / (47) 99785 0092
Matrícula	37000921	
E-Mail:	afonso.schwartz@tigre.com	

3º TABELIONATO



Afonso Valentin Schwartz
891.668.309-68

NOME / CARGO / MATRÍCULA /
GERENTE DE TIC

Joinville-SC, 14/02/2018

3º Tabelionato de Notas e 2º de Protestos

William Garcia de Souza
Rua Dona Francisca, 446 - Centro - Joinville/SC
CEP: 89.011-200 - Fone: (47) 3422-0973
tabelionato@sc.jus.br

RECONHEÇO por SEMELHANÇA(s) Firmas:
AFONSO VALENTIN SCHWARTZ

Em test: Joinville-SC, 19/07/2018 da verdade

() Rodrigo Liberato Fernandes () Juliano Silveira () Larissa Santiago Wehn
() Pamela Suelen da Veiga Testoni () Gabriela Soares Alves Farias
() Eduarda Zanetta de Souza () Luis Felipe Bassani Vicentim

Emol: R\$ 3,15 - Selo R\$1,80 - ISS R\$0,094 = Total R\$5,144

Selo digital do Tipo: Normal FDU41376-91LY

Confira os dados do Ato em www.tjsc.jus.br/selo
Qualquer omissão ou rasura será considerada indício de adulteração ou tentativa de fraude.

3º TABELIONATO DE NOTAS
TABELIONATO
JOINVILLE-SC

Observação: Colocar VISTO em todas as páginas e indicar cartório para reconhecimento de firma