

A **COMPANHIA DE SANEAMENTO AMBIENTAL DO DISTRITO FEDERAL – CAESB**, sociedade de economia mista do Distrito Federal, inscrita no CNPJ sob o nº 00.082.024/0001-37 e na CF/DF sob o nº 07324667/001-67, com sede na Avenida Sibipiruna, Lotes 13, 15, 17, 19 e 21, CEP: 71.298-720 – Águas Claras/DF, atesta, para os devidos fins, que mantém o **contrato 9315**, assinado em 22/03/2021, com vigência de 30 (trinta) meses, com a empresa **AMAZON INFORMÁTICA LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº 00.734.255/0001-88, Inscrição Estadual nº 15184889-0, estabelecida na Travessa do Chaco, 2527 – Bairro Marco – Belém – PA – CEP 66.093-543, para prestação de serviço de atendimento de 1º e 2º níveis e suporte técnico remoto e presencial aos usuários dos serviços de Tecnologia da Informação, compreendendo a organização, implantação e execução destes serviços por meio de uma Central de Serviços (Service Desk).

Detalhamento dos Serviços:

- Suporte técnico de 1º e 2 Níveis, com suporte remoto e presencial;
- Central de serviço própria de suporte de atendimento ao usuário de 1º nível (remoto), recepção e classificação de chamados, atendimento de usuários com estrutura tecnologia para monitoramento em tempo real, link de fibra ótica (internet), grupo gerador com atendimento a totalidade de todos os serviços essenciais, tal como câmeras, ar condicionado, equipamentos, servidores, telefonia e etc;
- Serviço de suporte de 2º nível (presencial) atendimento de usuários;
- Serviço de suporte de 2º nível (presencial), cabeamento estruturado;
- Serviço de suporte de 2º nível (remoto e presencial), sustentação Sharepoint;
- Serviço de monitoramento e coordenação do suporte;
- Fornecimento, implementação, configuração, customização e suporte de ferramenta de ITSM 4Biz, fabricante Run2Biz, com 16 processos certificados PinkVerify;
- Fornecimento, implementação, configuração, customização e suporte de ferramenta de ITSM Znuzy,
- Implementação dos processos de gerenciamento de incidentes, gerenciamento de problemas, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de solicitações de serviço, gerenciamento de configuração, gerenciamento de níveis de serviço, gerenciamento do conhecimento e gestão de ativos de TI.
- Instalação e configuração da ferramenta Grafana para monitoramento de ativos, serviços e operação de sistemas de missão crítica;
- Gestão de incidentes críticos, envolvendo a identificação, resolução e prevenção de incidentes de alta criticidade.
- Abertura automática de chamados a partir de eventos de ferramentas de monitoramento (ex.: Zabbix ou equivalente);
- Serviços de classificação automática de chamados recebidos por e-mail/ portal, com aplicação de algoritmos de IA.

A contratante atesta que os serviços vêm sendo desempenhados com boa qualidade, atendendo aos preceitos estabelecidos no contrato.

Brasília, 25 de novembro de 2025