



UnB | HUB



HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos, para fins de comprovação de capacidade técnica, que a empresa G4F SOLUÇÕES CORPORATIVAS LTDA, com sede no SRTVS, Quadra 701, Bloco O, sala 548, Edifício Multiempresarial, Brasília/DF, CEP 70.340-000, CNPJ nº 07.094.346/0001-45, está prestando ao **HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA-HUB, filial da EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES-EBSERH, empresa pública com personalidade jurídica de direito privado, vinculada ao Ministério da Educação, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 15.126.437/0003-05**, visando à prestação de Serviço de suporte e atendimento técnico aos usuários de TI para gestão e operação de Central de Serviços (Service Desk), contemplando atendimentos telefônico ou sistêmico (1º Nível), bem como atendimentos presenciais (2º Nível) para o Hospital Universitário de Brasília HUB-UNB.

Número do contrato: 14/2021

Vigência: 17/11/2021 a 17/11/2024

OBJETO: Contratação de Serviço de suporte e atendimento técnico aos usuários de TI para gestão e operação de Central de Serviços (Service Desk), contemplando atendimentos telefônico ou sistêmico (1º Nível), bem como atendimentos presenciais (2º Nível) para o Hospital Universitário de Brasília HUB-UNB.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES: Prestação de serviços de Central de Atendimento tipo Service Desk, através de um único ponto de contato, contemplando as melhores práticas, com o objetivo de gerenciar as demandas, requisições dos usuários e prestar suporte técnico aos usuários TIC, contemplando as seguintes atividades:

Atendimento (1º Nível):

Realizar o atendimento dos usuários do Hospital Universitário através de sistema disponibilizado pelo HUB ou via atendimento telefônico e soluções de autoatendimento registrando solicitações de serviço, incidentes, dúvidas e reclamações;

Solucionar chamados por procedimentos mapeados no primeiro nível de atendimento;



HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

Registrar os chamados em linguagem clara e coerente, portando evidências de erro, checklists, aprovações ou quaisquer itens necessários para o tratamento do chamado;

Fornecer informações do andamento do chamado ou soluções de chamados aos usuários, conforme os processos de GSTI do HUB;

Acionar a supervisão quanto a falhas nas ferramentas que dão sustentação aos processos do Service Desk;

Acionar a supervisão do Service Desk quanto a incidentes críticos logo após o seu registro;

Informar a gestão do Service Desk a necessidade de treinamentos para melhor compreensão do negócio e/ou atendimento de chamados;

Esclarecer dúvidas referentes ao uso do portal de serviços ou a ferramenta de GSTI do HUB;

Realizar atendimento aos usuários que estiverem realizando teletrabalho;

Fomentar o uso do autoatendimento pelos usuários no portal de serviços do HUB;

Prestar suporte via acesso remoto;

Acompanhar chamados críticos até a sua solução;

Realizar call-back de chamados aos usuários do hospital;

Apoio na criação de logins e senhas para acesso à rede, reset e desbloqueio;

Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TIC;

Dar o retorno aos usuários quanto às solicitações que não forem passíveis de solução no prazo estabelecido;

Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TIC disponibilizados pelo Setor de TI;

Atender a todos os chamados abertos que envolvam as impressoras do Hospital Universitário, devendo agir na solução dos problemas que impeçam a impressão, digitalização ou cópia de documentos, tais como: instalação de driver de impressora em máquina de usuário, entre outros atendimentos remotos;

Notificar o fiscal do contrato de outsourcing de impressão e abrir chamado específico junto a empresa responsável caso se detecte a necessidade de intervenção técnica especializada, para eventuais manutenções corretivas nas impressoras.



UnB | HUB



HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

Suporte 2º Nível

A equipe de suporte de campo é responsável por manter e suportar os ativos de microinformática, componentes de hardware, softwares aplicativos e periféricos. O atendimento de nível 2 deverá ser executado nas dependências do Hospital Universitário e preferencialmente de forma remoto.

Prover suporte de microinformática com instalação, configuração, backup, reparo ou desinstalação de softwares de sistemas operacionais, aplicativos de automação de escritório;

Instalação e configuração de sistemas corporativos em estações de trabalho;

Prover suporte de microinformática com instalação e reparo de hardwares e periféricos;

Prover a homologação de softwares e novos equipamentos;

Manter o cadastro de equipamentos com seus locais de alocação e usuário atualizado;

Prestar suporte de campo de forma cordial aos colaboradores do HUB;

Acompanhamento aos serviços de garantia e/ou manutenção em equipamentos de informática contratados de outras empresas;

Prestar o atendimento técnico em equipamentos de informática que estejam descobertos de garantia do fornecedor ou de contrato de garantia;

Preparar microcomputadores para remanejamento ou remoção permanente;

Instalação de Token e certificados digitais;

Instalação e configuração de computadores, monitores, projetor e/ou equipamentos móveis em reuniões ou eventos internos;

Automatizar procedimentos;

Acompanhamento, configuração e operação de equipamentos de multimídia em reuniões de videoconferência.

Prestar suporte técnico em cabeamento estruturado envolvendo atividades tais como ativar e desativar pontos de rede e manter os racks sempre organizados.

Realizar o monitoramento do parque de equipamentos de impressão instalados no HUB e atender a todos os chamados abertos que envolvam tais equipamentos, devendo agir na solução dos problemas que impeçam



HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

a impressão, digitalização ou cópia de documentos, tais como: instalação de driver de impressora em máquina de usuário, troca de toner e atolamentos de papel, entre outros.

Suporte 2º Nível de redes

Suporte 2º nível de redes A equipe de suporte de redes é responsável por implantar e monitorar a rede de computadores, auxiliar no suporte ao usuário, criar rotinas de manutenção e monitorar recursos.

Inspeção visual dos armários de telecomunicações;

Inspeção de conectores e tomadas RJ-45, RJ-11, RJ-09, coaxiais e óticos;

Inspeção das fibras ópticas e distribuidores ópticos;

Visualizar se alguma identificação do cabeamento foi perdida;

Conferir quantidade de pontos disponíveis por rack e por pilha de switch.

Verificar e organizar os cabos UTP, os cabos coaxiais e os cabos óticos nos armários de telecomunicações;

Verificar funcionamento e crimpagem dos painéis de conexão.

Remanejar pontos, sempre que necessário, ou quando solicitado pela CONTRATANTE, tanto para pontos de dados como para pontos de voz e de imagem, acompanhando as alterações de leiaute.

Executar os serviços técnicos especializados em cabeamento estruturado conforme especificações das normas técnicas EIA/TIA 568-A e ISO 11801;

Testar a continuidade das linhas lógicas;

Prestar suporte aos ramais e linhas telefônicas (físico e IP)

Verificar, conforme a configuração da linha, a sequência de saída ou conexão dos condutores;

Verificar, conforme a configuração da linha, a impedância instalada no início/fim dos cabos lógicos;

Conferir a identificação das linhas lógicas, instalando, quando necessário, anilhas plásticas no início/fim e nos conectores/pontos de utilização;

Examinar, conforme a configuração da linha, as saídas nas caixas de distribuição e nos conectores ou as conexões nos pontos terminais, corrigindo eventuais defeitos ou maus contatos;

Verificar a integridade do isolamento dos cabos e conectores, substituindo os materiais danificados;



UnB | HUB



HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

Verificar e substituir conectores do tipo RJ 45, caixas de consolidação, patch-painel, e outros equipamentos passivos que compõe o sistema;
Verificar a continuidade de blindagens;
Verificar os níveis de atenuação no cabeamento;
Verificar a adequação da temperatura e o funcionamento dos condicionadores de ar dos armários e locais de instalação dos racks;
Verificar o estado de conservação dos *Consolidation Points* e substituir quando necessário.

INFRAESTRUTURA DO HUB:

Ferramenta ITSM: GLPI (<https://glpi-project.org/>).

Média chamados atendidos mensalmente: 1.000 atendimentos

Quantidade de usuários: 3.000 usuários

Quantidade de estações de trabalho: 1.500

Serviços executados satisfatoriamente, de acordo com os níveis de serviços definidos em contrato, não existindo em nossos registros, até a presente data, fatos que desabonem a conduta da empresa, bem como sua responsabilidade com as obrigações contratuais assumidas.

Brasília, 18 de agosto de 2022.

HUGGO LOPES LIRA
FERREIRA:60321830
172

Assinado de forma digital
por HUGGO LOPES LIRA
FERREIRA:60321830172
Dados: 2022.08.18 16:08:07
-03'00'

Huggo Lopes Lira Ferreira

Analista de Tecnologia da Informação - Telecomunicações

Chefe da Unidade de Infraestrutura, Suporte e Segurança de Tecnologia da Informação

Hospital Universitário de Brasília

hub.ebserh.gov.br | (61) 2028-5346



UnB | HUB



HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
SGAN, Quadra 605, L2 Norte - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70830-200
- <http://hub-unb.ebserh.gov.br>

Atestado de Capacidade Técnica - SEI

Processo de Referência: 23522.026262/2023-13

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Por solicitação da parte interessada atestamos para os devidos fins, que a empresa **G4F SOLUÇÕES CORPORATIVAS LTDA, CNPJ nº 07.094.346/0001-45**, com sede no SRTVS, Quadra 701, Bloco O, sala 548, Edifício Multiempresarial, Brasília/DF, CEP 70.340-000, cumpriu de forma satisfatória todas as suas obrigações contratuais conforme descrito:

Pregão **50/2021, Contrato Nº 14/2021, (PROCESSO 23522.033620/2021-74)**: Prestação de serviços de suporte e atendimento técnico aos usuários de TI para gestão e operação de Central de Serviços (Service Desk), contemplando atendimentos telefônico ou sistêmico (1º Nível), bem como atendimentos presenciais (2º Nível) para o Hospital Universitário de Brasília HUB-UNB

Período de execução dos serviços: 17/11/2021 a 30/09/2023.

Informamos ainda que esta cumpriu fielmente com suas obrigações e nada constando que a desabone técnica e comercialmente, durante o período de execução dos serviços, conforme Parecer Técnico SETISD/SUP/HUB-UnB (33502211).

(assinado eletronicamente)

Paulo Mendes de Oliveira Castro

Gerente Administrativo

gad.unb@ebserh.gov.br

(61) 2028-5530



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Mendes de Oliveira Castro, Gerente**, em 29/11/2023, às 09:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ebserh.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **34743705** e o código CRC **7619A66D**.

Referência: Processo nº 23522.026262/2023-13 SEI nº 34743705