

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins, que a empresa **G4F SOLUÇÕES CORPORATIVAS LTDA.**, inscrita sob o CNPJ nº 07.094.346/0001-45, estabelecida no SCN Quadra 02, bloco A, Sala 602, Asa Norte, Brasília/DF, está executando junto ao **MINISTÉRIO DAS RELAÇÕES EXTERIORES**, inscrito sob o CNPJ/MF sob o nº 00.394.536/0006-43, por meio do Contrato nº 01/2022, conforme as seguintes características técnicas:

N.º do Contrato: CTO 01/2022

Vigência do Contrato:

Período: 09/05/2022 a 09/05/2025

Período de Realização dos Serviços: 09/05/2022 a 27/09/2024 (Em Execução)

OBJETO: Serviço de implantação, desenvolvimento e execução continuada de atividades de suporte técnico de microinformática remoto e presencial para atendimento a usuários de TIC, incluindo sustentação de ativos e de softwares relacionados a atividades dos usuários de soluções de TI do MRE, incluindo fornecimento, pela Contratada, dos recursos tecnológicos necessários à prestação dos serviços, tais como: recursos humanos especializados, espaço físico, mobiliário, equipamentos de TI, processos de trabalho baseados em melhores práticas, procedimentos de gestão e qualidade, relatórios e especificações técnicas, e quaisquer outros recursos necessários para viabilizar o serviço, de acordo com as especificações deste Termo de Referência.

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

A prestação dos serviços contratados compreende os seguintes itens, conforme abaixo:

- a) Serviço de central telefônica e de telessuporte (1º nível): implantação de atendimento via central telefônica compreendendo recebimento, registro, atendimento, acompanhamento e encerramento de chamados, e suporte remoto, com:
 - I. Administração de Central de Serviços de ambiente com atendimento de 1º Nível para ambiente com, aproximadamente 3.000 (três) mil usuário;
 - II. Atendimento mensal de aproximadamente 2.326 (dois mil, trezentos e vinte e seis) chamados;
 - III. Implantação de plataforma de atendimento com funções de URA, DAC, gravação e chat;
- b) Serviço de suporte local e remoto (2º nível): implantação de atendimento presencial e remoto de aproximadamente 2.000 (duas) mil estações de redes;
- c) Serviço de gestão de Service Desk: implantação de equipe de gestores para monitoramento e supervisão dos serviços de suporte técnico; subdividida em:
 - I. Supervisão de Telessuporte (1º nível);
 - II. Supervisão de Suporte Local e Remoto (2º nível);

III. Gerência de Service Desk/Preposto.

Os serviços estão sendo 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, 01 de outubro de 2024.

Ministério das Relações Exteriores
Carlos Gustavo Cordeiro de Andrade
Chefe da DISI
carlos.andrade@itamaraty.gov.br
(61) 2030-5425