



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ
Secretaria de Tecnologia da Informação

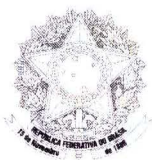
ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins, que a empresa **G4F SOLUÇÕES CORPORATIVAS LTDA.**, inscrita no CNPJ nº 07.094.346/0001-45, está executando junto ao **Tribunal Regional Eleitoral do Paraná**, CNPJ nº 03.985.113/0001-81, por meio do contrato nº 17/2018, serviços técnicos continuados especializados em Tecnologia da Informação nas dependências do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná, para a operação da Central de Serviços de atendimento e suporte técnico, em conformidade com os padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos, mediante atendimento de chamados registrados em sistema de *Service Desk*, executados de acordo com as boas práticas descritas através da ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).

OBJETO: prestação de serviços técnicos continuados especializados em tecnologia da informação – TI nas dependências o Tribunal Regional Eleitoral do Paraná (CONTRATANTE), para a operação da Central de Serviços de atendimento e suporte técnico de 1º nível remoto, a usuários da CONTRATANTE, Justiça Eleitoral do Paraná (Secretarias do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná e Zonas Eleitorais, capital e interior do Estado do Paraná), em conformidade com os padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos, mediante o atendimento de chamado a serem registrados em sistema específico da CONTRATANTE, doravante chamado Sistema de *Service Desk*.

VIGÊNCIA: 30 (trinta) meses, contados da assinatura do contrato (04/2018), prorrogáveis conforme a lei nº 8666/93.

Assinatura manuscrita em azul.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ
Secretaria de Tecnologia da Informação

SERVIÇO PARA EXECUÇÃO DO CONTRATO

Descrição	Serviço	Perfis	Local da prestação do serviço
Serviço continuado de Suporte remoto aos Usuários de informática.	Suporte Técnico de 1º Nível	Técnico de Suporte Remoto 1º Nível e encarregado.	Sede do TRE-PR

Para execução dos serviços foram contratados a partir do mês 04/2018 um total de 07(sete) profissionais distribuídos para atendimento, com alocação (por colaborador) de 5 dias/semana, 8 horas por dia, 40 horas semanais para o período de 30 meses.

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO:

- Operação da Central de Serviços.
- Atividades de suporte técnico remoto de primeiro nível, em equipamentos de microinformática e sistemas informatizados.
- Processo de melhoria contínua, de forma a assegurar a atualização e melhoria dos fluxos, métodos, procedimentos e processos operacionais e de controle das atividades inerentes à Central de Serviços.
- Efetuar atualizações quando ocorrerem alterações nos produtos (hardware/software) homologados, com base em um Catálogo de Software.
- Executar ou acompanhar, por meio de seus especialistas, os serviços prestados com o objetivo de treinamento e orientação sobre procedimentos de atendimento.
- Elaborar, documentar e manter os manuais, scripts de atendimento, e toda a documentação referente aos serviços prestados.
- Receber os chamados, servindo como ponto único de contato com os usuários de serviços de tecnologia da informação e comunicação.

12/10



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

Secretaria de Tecnologia da Informação

- Adotar o procedimento padrão, de tratamento de chamados e de atendimento telefônico pelos atendentes da Central de Serviços.
- Registrar todas as requisições de serviço, incidentes e eventos no Sistema de Service Desk
- Realizar o diagnóstico inicial e a devida categorização para cada requisição de serviço, incidente e evento recebidos.
- Executar procedimentos de análise da solicitação, procurando solucioná-las ainda no primeiro atendimento, registrando os incidentes e/ou requisições e provendo soluções imediatas, por meio da utilização de procedimentos formais, tais como, scripts de atendimento, utilização de sistema de Gestão de Ativos de Informática com recurso de acesso remoto a equipamentos e base de conhecimento.
- Registrar sistematicamente, para cada chamado, todas as ações tomadas pelo atendente e informações colhidas nas anotações técnicas do Sistema de Service Desk.
- Solucionar chamados em primeiro nível por meio de suporte remoto (sistema ou telefone) relativos a:
 - Sistema operacional Windows, versão 7 ou superior;
 - Rede de dados: cabeamento estruturado, switches, modems e roteadores;
 - Aplicativos de escritório: Microsoft Office e LibreOffice;
 - Navegadores de internet;
 - Cliente de correio eletrônico;
 - Antivírus;
 - Configuração e instalação de impressoras;
 - Configuração de pastas e documentos em geral;
 - Drivers, patches, service packs e hotfix necessários ao perfeito funcionamento de equipamentos e periféricos;
 - Sistemas corporativos;
 - Instalação e configuração de hardware;
 - Informação ao usuário sobre chamados em atendimento, solucionados e fechados.

Assinatura manuscrita em azul, localizada no canto inferior direito da página.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ
Secretaria de Tecnologia da Informação

- Diagnosticar e qualificar os incidentes antes que sejam encaminhados para o segundo nível de atendimento.
- Acompanhar e controlar o andamento do processo de atendimento até
- a completa solução do chamado.

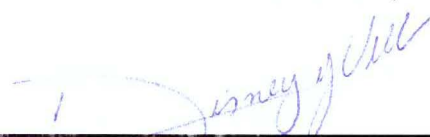
AMBIENTE TECNOLÓGICO

ATIVOS	QUANTIDADE
Microcomputadores	2520
Impressoras e multifuncionais	700
Notebooks	490
Kits Biométricos	730
Urnas Eletrônicas	31000

- Sistema de ITSM (Information Technology Service Management) - **Cherwell Service Management**.
- Quantidade de usuários do serviço de suporte: **2520** (dois mil quinhentos e vinte) usuários de TI.
- Atendimento de **31883** chamados no último ano entre incidentes e requisições, controlados por acordo de níveis de serviço através de sistema informatizado contemplando funcionalidades de abertura e encerramento de chamados, controle de tempo de atendimento e monitoramento dos indicadores de níveis de serviço.

Atestamos ainda que tais serviços estão sendo executados de acordo com os parâmetros técnicos de qualidade exigidos, não existindo em nossos registros, até a presente data, fatos que desabonem sua conduta e responsabilidade com as obrigações assumidas.

Curitiba (PR), 26 de setembro de 2019.



Disney Yassuteru Ueda

Seção da Gestão da Central de Serviços