

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins, que a empresa **G4F SOLUÇÕES CORPORATIVAS LTDA.**, inscrita no CNPJ 07.094.346/0001-45, estabelecida na SHIN CA 05, bloco F Sala 09, Lago Norte, Brasília/DF, está executando serviços de operação de central de serviços de tecnologia da informação de acordo com as práticas e ferramentas aderentes ao *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*, para compor as equipes técnicas de 1º e 2º nível no **TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DA BAHIA**, CNPJ nº 14.674.303/0001-02, com sede na 4ª Avenida, nº 495, Plataforma V, Centro Administrativo da Bahia - CAB, Salvador/BA, por meio do contrato nº 33/2017, conforme descritivo de atividades abaixo:

1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

- A equipe 1º nível é responsável por registrar e acompanhar todo o ciclo de vida do chamado, sendo responsável por atender chamados e/ou escalar para o 2º nível quando necessário, mantendo os usuários informados sobre o progresso do atendimento até o encerramento do mesmo;
- A equipe de atendimento de 1º nível realiza os atendimentos de forma presencial ou remota;
- A equipe de 2º nível realiza o atendimento especializado de modo a solucionar os chamados que não foram resolvidos pelo 1º nível de forma presencial;
- Cabe às equipes de 1º e 2º níveis de atendimento o encaminhamento/escalonamento de solicitações para equipes especializadas, sejam servidores do TCE ou terceirizados e fornecedores que possuem contrato de prestação de serviços de tecnologia da informação vigente com o Tribunal de Contas do Estado da Bahia – TCE;
- As equipes de 1º e 2º níveis de atendimento utilizam para o desenvolvimento de suas atividades, um sistema de gerenciamento de serviços (ITSM), de propriedade da contratante, baseados em melhores práticas de governança e biblioteca ITIL;
- As equipes de 1º e 2º níveis fazem uso do Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS) para registrar chamados, monitorar filas de atendimento, realizar atualizações, encaminhamento a outros níveis e outras atividades comuns ao longo do atendimento;
- As equipes de 1º e 2º nível de atendimento atuam de acordo com as práticas da ITIL, provendo os seguintes serviços com implantação e utilização dos processos e atividades abaixo:



- Central de Serviços como ponto único de contato (PoC) para todos os usuários do TCE, de forma a garantir o acompanhamento de todo o ciclo de vida das solicitações de atendimento;
- Processo ITIL de gerenciamento de requisição, tirando dúvidas comuns dos usuários sobre serviços de TI e sistemas corporativos, assim como fornecendo informações e orientações pertinentes ao uso da Tecnologia da Informação no TCE, de acordo com as normas e políticas de TI estabelecidas. Em especial, devem ser ressaltadas as fontes de informação que o usuário pode consultar para tirar suas dúvidas, a exemplo do Portal do TCE;
- Processo ITIL de gerenciamento de incidentes e requisições, atuando para resolver situações de falhas em serviços, sistemas e equipamentos que requerem ação imediata, minimizando a interrupção das operações das unidades do TCE através de soluções de contorno adequadas;
- Processo ITIL de gerenciamento de problemas e mudanças, identificando soluções de contorno para os incidentes, agindo de forma pró-ativa para evitar situações de interrupção de serviços e equipamentos, e apoiando a identificação de soluções definitivas para incidentes;
- Processo ITIL de gerenciamento de acesso e segurança da informação, registrando, analisando, atendendo e/ou encaminhando solicitações de acesso a serviços, sistemas e equipamentos, de acordo com as normas e políticas do TCE.
- Instalação, configuração e atualização de sistemas operacionais Windows e Linux.
- Alimentação e consulta da base de conhecimento com informações referentes a erros conhecidos e suas soluções de contorno e definitivas, em casos de incidentes mais complexos registrando no sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).
- Instalação e configuração de equipamentos fixos e portáteis, incluindo, notebooks, scanners, etc.
- Atendimento de demandas de solicitações de equipamentos de projeção de imagens e de notebooks para reuniões e eventos internos e externos.
- Identificação de defeitos, substituição de componentes consumíveis e solução de problemas operacionais em CPU, monitores e scanners fora de garantia;

A G4F emprega na prestação dos serviços, profissionais capacitados nas melhores práticas de mercado, incluindo a biblioteca ITIL.



2. VOLUMETRIAS E ESPECIFICIDADES

ID	ITEM	QUANTIDADE / DESCRIÇÃO
1	Notebooks e Desktops	Aproximadamente 700 equipamentos
2	Sistemas Operacionais	Windows (XP, 7,8,9,10) e Linux
3	Usuários	Aproximadamente 700 usuários
4	Quantidade Chamados Registrados	Aproximadamente 9.300 chamados no período de 17 meses

3. PRAZO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL:

- Vigência Inicial: 01/10/2017 a 30/09/2018.
- Termo Aditivo Vigente: 01/10/2018 a 30/09/2019.

Os serviços estão sendo executados na cidade de Salvador/BA, contemplando 06 (seis) técnicos de suporte e 01 (um) técnico de atendimento de laboratório, distribuídos entre atendimentos remoto e presencial, com alocação (por colaborador) 5 dias/semana, 6 horas/dia.

O contrato perfaz, até o momento, **17 meses e 21 dias de execução**.

Atestamos ainda, que tais serviços foram executados de acordo com os parâmetros técnicos de qualidade exigidos e no prazo pactuado, não existindo em nossos registros, até a presente data, fatos que desabonem sua conduta e responsabilidade com as obrigações assumidas.

Salvador (BA), 21 de março de 2019.



Edmilson Santos Galiza
Auditor Estadual de Controle Externo
Diretor do Cedasc
E-mail: edmilson@tce.ba.gov.br



Christian Conceicao Guerreiro Santos
Analista de Suporte
Gerência de Infraestrutura
E-mail: christian@tce.ba.gov.br