



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.



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.

[Handwritten signature]



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.



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