

## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins, que a empresa **G4F SOLUÇÕES CORPORATIVAS LTDA**, com sede no Edifício Multiempresarial - SRTVS Quadra 701, Bloco "O", Sala 548 - Asa Sul, Brasília - DF, 70340-000, inscrita no CNPJ nº 07.094.346/0001-45, presta *serviços técnicos de informática para gerenciamento de projetos, controle e monitoramento do atendimento, Service Desk, técnico de atendimento de 2º nível, técnico de infraestrutura de TI, operação e monitoração de equipamentos, sistemas e ambientes operacionais, planejamento e controle da produção, controle de qualidade e processos para o ambiente do sistema corporativo e-fisco e para o datacenter*, na **SECRETARIA DA FAZENDA DO ESTADO DE PERNAMBUCO**, desde 01/02/2019 até a data atual, através do contrato C-SAFI Nº 001/19 e seus respectivos aditivos, contemplando as atividades e características a seguir descritas.

### 1. Serviços de Gerenciamento de Projetos:

Contempla todos os seus processos, iniciação, planejamento, execução, controle e fechamento, seguindo a metodologia de desenvolvimento de sistemas da SEFAZ/PE e a do Guia PMBoK, tendo como principais atividades:

- Elaboração e acompanhamento do cronograma do projeto;
- Acompanhamento do trabalho da equipe e resolução de problemas referentes à integração, custos, comunicação, escopo, qualidade, risco, tempo, recursos humanos e aquisições;
- Identificação e alocação de recursos profissionais à equipe de projeto;
- Análise do escopo do projeto;
- Verificação da conformidade do projeto com as normas e padrões definidos pela SEFAZ/PE;
- Avaliação do impacto do projeto no ambiente tecnológico da SEFAZ/PE.
- Elaboração de relatórios gerenciais e estatísticos;
- Elaboração de Acordos de Níveis de Serviço.

### 2. Serviços de Controle e Monitoramento do Atendimento:

- Serviços de primeiro e de segundo nível;
- Registro e controle de todo o processo de acompanhamento e solução do incidente e retorno ao usuário solicitante, até o seu encerramento;
- Execução dos processos de forma aderente aos padrões ITIL.
- Utilização de ferramentas para diagnóstico e resolução de incidentes remotamente, sem despachar pessoal de campo ou transferir incidentes de forma desnecessária.

## Superintendência de Tecnologia da Informação

---

**2.1. Monitor de atendimento de primeiro nível:** gerenciamento integral das atividades da equipe técnica alocada para a execução dos serviços de atendimento de 1º nível do Service Desk, contemplando:

- Controle da escala mensal e eventual;
- Fornecimento de feedback à Gerência de Operações e Controle de TIC sobre os resultados do atendimento visando o acompanhamento da qualidade do serviço;
- Elaboração e acompanhamento da programação de férias e treinamentos;
- Apoio e acompanhamento das atividades de implementação dos serviços demandados à área de atendimento;
- Elaboração dos planos de trabalho;
- Participação na definição dos acordos de nível de serviço para a área de Atendimento de 1º nível e contribuição para que os índices acordados sejam atingidos;
- Gerenciamento dos parâmetros de atendimento telefônico (tempo de espera para atendimento, chamadas perdidas, eficiência dos atendentes, etc.) e do suporte ao usuário, bem como a evolução dos trabalhos.
- Análise da tendência de repetição e impacto causado pelos incidentes, candidatos a serem caracterizados como problemas (Gestão dos Incidentes).
- Manutenção a base de conhecimentos (dados de chamados e soluções) atualizada, como apoio ao atendimento;
- Manutenção da base de procedimentos padronizados e revisados continuamente;
- Pesquisa de satisfação dos usuários quanto ao desempenho dos serviços;
- Definição, elaboração e divulgação dos fluxos e procedimentos operacionais e gerenciais do atendimento;
- Acompanhamento dos incidentes e solicitações até o seu encerramento, inclusive os direcionadas a outras áreas ou outros níveis de atendimento.
- Análise da tendência de repetição e impacto causado pelos incidentes, candidatos a serem caracterizados como problemas (Gestão dos Incidentes).
- Gerenciamento dos problemas identificados, diagnóstico, detecção da causa raiz e implementação da mudança (Gestão de Mudanças e Problemas);
- Outras tarefas, não especificadas acima, inerentes à função.

**2.2. Monitor de atendimento de segundo nível:** gerenciamento integral das atividades da equipe técnica alocada para a execução dos serviços de atendimento de 2º nível do Service Desk, contemplando:

- Dar feedback a Gerência de Operações e Controle de TIC da STI sobre os resultados do atendimento visando o acompanhamento da qualidade do serviço;
- Elaboração e acompanhamento da programação de férias;
- Elaboração e acompanhamento da programação de treinamentos;
- Apoio e acompanhamento das atividades;
- Elaboração dos respectivos planos de trabalhos;
- Participação na definição dos acordos de nível de serviço para sua área e contribuição para que os índices acordados sejam atingidos;

## Superintendência de Tecnologia da Informação

---

- Manutenção da base de conhecimentos (dados de chamados e soluções) atualizada, como apoio ao atendimento;
- Manutenção da base de procedimentos padronizados e revisados continuamente;
- Garantia da total adesão aos fluxos e procedimentos operacionais e gerenciais definidos;
- Elaboração do relatório anual de diagnóstico com recomendações de substituição de equipamentos obsoletos, ou antieconômicos, para decisão da SEFAZ/PE;
- Outras tarefas, não especificadas acima, inerentes à função.

### 2.3. Serviços de Service Desk:

- Atender as solicitações recebidas e também para minimizar os efeitos dos incidentes enfrentados pelos usuários em relação aos componentes do ambiente tecnológico;
- Ser um ponto único de contato para os usuários internos, no que diz respeito a questões de TI;
- Ser um facilitador no retorno dos serviços ao nível operacional normal, com o mínimo de impacto às atividades do Cliente, respeitando níveis de serviço acordados e prioridades do negócio;
- Atendimento a chamados oriundos de quaisquer localidades da SEFAZ/PE, na capital ou no interior do estado de Pernambuco;
- O Serviço disponível 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano, em regime 7x24, distribuídos em turnos, de acordo com a especificação de distribuição de recursos vigente, em dedicação exclusiva aos atendimentos da SEFAZ/PE.

### 2.4. Atendimento de 1º nível

- Atendimento e registro de todos os chamados de incidentes e solicitações pelos usuários internos dos serviços de TI da SEFAZ/PE, através dos canais, informando ao usuário quando um chamado não faz parte do catálogo dos serviços de TI;
- Categorização e priorização de incidentes;
- Atendimento e resolução no 1º nível dos chamados cujos tratamentos estão documentados na base de conhecimento;
- Utilização da ferramenta de acesso remoto e captura da estação do usuário, dentro do tempo limite de iteração;
- Indicação das alternativas de trabalho (Work Around), quando aplicável e viável;
- Fornecimento ao usuário, através da WEB ou consulta telefônica, de uma atualização da informação sobre a disponibilidade do serviço ou qualquer requisição feita pelo usuário, incluindo o número do incidente para uso em um contato futuro;
- Registro e encaminhamento para o 2º ou 3º níveis dos chamados não tratados no 1º nível;
- Solicitações de serviços que necessitem atendimento no local (Suporte On-Site);
- Fechamento dos chamados resolvidos pelo Service Desk, registrando o atendimento e a solução dada no software de gerenciamento de chamados.

### 2.5. Atendimento de 2º Nível

- Realizado por profissionais com o perfil de Técnico de Campo (presencial) - atendimento do segundo nível;

### **Superintendência de Tecnologia da Informação**

---

- Contempla a instalação, configuração, reinstalação e desinstalação de softwares e aplicações, verificação de problemas nos elementos de hardware (estações de trabalho, impressoras e periféricos) e movimentação física destes elementos;
- Atendimento a chamados direcionados pelo Service Desk;
- Posicionamento do usuário sobre o incidente diagnosticado e o status do processo de solução;
- Fechamento dos incidentes concluídos, após “follow-up” com usuário para garantir que foram efetivamente resolvidos, registrando o atendimento e a solução dada no software de gerenciamento de chamados;
- Realização da manutenção preventiva e corretiva nos equipamentos;
- Atualização para assegurar a transferência de conhecimento.
- Contribuição com informações relativas aos incidentes atendidos, para que cada vez mais incidentes possam ser resolvidos pelo Service Desk;
- Realização da substituição de peças de hardware nos casos em que o equipamento não esteja em garantia ou sem contrato de manutenção, caso contrário as ocorrências deverão ser repassadas ao fornecedor de serviços de manutenção de hardware, contratado pela SEFAZ/PE ou em garantia;
- Elaboração de relatório de diagnóstico dos equipamentos;
- O Serviço disponível (em dois turnos de 6 horas cobrindo os horários das 07:00 às 18:00 horas) por dia, 5 dias úteis na semana, distribuídos nos seus diversos prédios, de acordo com a especificação de distribuição de recursos vigente, em dedicação exclusiva aos atendimentos da SEFAZ/PE;
- O serviço é prestado em todos os endereços indicados pela SEFAZ/PE, dentro dos limites geográficos do estado de PERNAMBUCO e postos fiscais de fronteiras em estados vizinhos onde os serviços são compartilhados com a SEFAZ/PE;
- Abrange, mas não se limita, aos softwares listados a seguir:
  - Sistema operacional de estações de trabalho;
  - Navegador Internet;
  - Cliente de Correio Eletrônico;
  - Emulador de Terminais;
  - Antivírus;
  - Compactador de Arquivos;
  - Proxy Client;
  - Todos os drivers, patches, service packs e fixes necessários para o perfeito funcionamento do equipamento e de seus periféricos (inclusive impressoras - no caso de impressoras conectadas em rede, inclui-se ainda a configuração nos demais equipamentos que as utilizem).

#### **2.6. Serviço Técnico de Infraestrutura**

- Instalação e manutenção da rede elétrica estabilizada;
- Instalação e manutenção de no-breaks e estabilizadores;
- Instalação e manutenção de redes com cabeamento lógico estruturado;
- Montagem e manutenção de racks de rede;

## Superintendência de Tecnologia da Informação

---

- Manutenção preventiva dos ativos de rede;
- Montagem e manutenção de quadros elétricos;
- Atendimento dos chamados direcionados através da ferramenta de gerenciamento de atendimento da SEFAZ/PE;
- Atuação nas mudanças que envolvam a infraestrutura de TI, tanto corretivas como evolutivas;
- Execução das atividades técnicas conforme orientação fornecida;
- Fechamento e registro dos chamados resolvidos e das informações relativas ao atendimento na ferramenta de gerenciamento de atendimento;
- Manutenção da base de conhecimentos (dados de chamados e soluções) atualizada;
- Garantia da total adesão aos fluxos e procedimentos operacionais e gerenciais definidos;
- Elaboração de relatório de diagnóstico dos equipamentos;
- Realização de manutenção preventiva nos equipamentos;
- Elaboração de relatório anual de diagnóstico com recomendações de substituição de equipamentos obsoletos, ou antieconômicos;

### 3. Serviços de Operação e Monitoração de Equipamentos, Sistemas e Ambientes Operacionais

Os serviços de operação e monitoração de equipamentos estão disponíveis 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano, em regime 24x7, distribuídos em turnos com dedicação exclusiva à SEFAZ/PE.

#### 3.1. Técnico de Produção

- Controle e operação do ambiente tecnológico da SEFAZ/PE, incluindo servidores, recursos de rede, sistemas e softwares ambientais;
- Monitoramento, detecção e registro de incidentes no ambiente tecnológico;
- Execução das atividades de salva cópia de segurança (backup) e recuperação de dados (restore);
- Operação e monitoramento dos recursos de fitoteca do ambiente tecnológico da SEFAZ/PE;
- Operação e monitoramento dos recursos de impressão do ambiente tecnológico da SEFAZ/PE;
- Apoio a definição da configuração dos eventos a serem monitorados;
- Validação de novas rotinas e sistemas a serem instalados na produção;
- Planejamento e controle do agendamento de execução de rotinas em ferramenta de “scheduler”;
- Elaboração e manutenção dos jobs das rotinas e sistemas em produção;
- Execução e monitoramento das rotinas e sistemas em produção, de acordo com o planejamento, os Procedimentos Operacionais Padrão (POP), e os níveis de serviço estabelecidos;
- Controle do acesso físico às instalações da área de produção;
- Movimentação de fitoteca;
- Operação de equipamentos de rede;

#### **4. Serviços de Planejamento e Controle da Produção**

##### **4.1. Analista de Produção**

- Apoio e orientação integral das atividades da equipe técnica alocada para a execução dos serviços de operação e monitoração de equipamentos, sistemas e ambiente operacional;
- Geração de informações necessárias para o gerenciamento do processo, incluindo informações estatísticas que permitam a adoção de medidas visando a melhoria dos níveis dos serviços e a não repetição dos incidentes e problemas;
- Implementação dos serviços demandados à área de Produção, elaborando os respectivos planos de trabalhos;
- Participação na definição dos acordos de nível de serviço para a área de Produção e contribuição para atingir os índices acordados;
- Manutenção da base de procedimentos padronizados e revisão contínua;
- Definição, elaboração e divulgação dos fluxos e procedimentos operacionais e gerenciais da área de Produção;
- Utilização de ferramentas de cópia de segurança (backup) e recuperação de dados (restore);
- Utilização de ferramentas de agendamento de rotinas em produção;
- Utilização dos sistemas operacionais Windows Server, LINUX e AIX;
- Operação e monitoramento de sistema operacional AIX;
- Operação e monitoramento de ambiente de rede local baseada no sistema operacional Windows Server;
- Operação e monitoramento do sistema operacional Linux;
- Movimentação de fitoteca;
- Operação de equipamentos de rede;
- Preparação e execução de jobs usando linguagens de linha de comando para AIX, Linux e Windows.

#### **5. DIMENSÕES E ABRANGÊNCIA DO AMBIENTE DE TI**

Atualmente, para que a Secretaria da Fazenda - SEFAZ possa atender as necessidades relacionadas às atividades fins, em cumprimento as suas obrigações, os serviços disponibilizados mantêm funcionando:

- 70 (setenta) sistemas que abrangem a área tributária, financeira, administrativa, além da área de planejamento e de orçamento da Secretaria de Planejamento, órgão responsável por disponibilizar informações não só a SEFAZ como aos diversos órgãos do Estado, através da sua Intranet, como aos contribuintes e cidadãos através da Internet;
- O SLA de resolução é superior a 90% dos incidentes e requisições;
- Parque de 1.500 microcomputadores, 254 notebooks e 31 tablets que demandam atendimentos diários, seja em 1º nível, quanto em 2º ou 3º níveis.;
- São registrados 2.219 incidentes mensais, sendo atendidos 1.861 incidentes no 1º Nível em até 24 horas e 358 não resolvidos em 24 horas;

## Superintendência de Tecnologia da Informação

---

- Abrangem o funcionamento da infraestrutura tecnológica da SEFAZ, composta de um datacenter e 79 localidades espalhadas pelo estado, que asseguram a estabilidade do ambiente onde está hospedado o sistema corporativo e-Fisco.

### 5.1. METODOLOGIAS E PADRÕES UTILIZADOS:

- Gerenciamento de Projetos aderente ao PMBok;
- Acordo de Nível de Serviço (ANS);
- Gerenciamento de Serviços aderente a ITIL V3 e V4.

### 5.2. TECNOLOGIAS E INFRAESTRUTURA

- Microsoft Project e IBM Rational Portfolio Manager;
- Microsoft Windows XP, Windows 7, Windows 10, Microsoft Office, Open Office, Microsoft Internet Explorer, Microsoft Outlook, Firefox, Chrome, Antivírus, Compactador de Arquivos, Proxy Client, drivers, patches e service packs;
- Sistemas operacionais Windows Server, LINUX e AIX;
- Servidores de Aplicação: IBM WebSphere Application Server;
- Bando de Dados: IBM DB2, Microsoft SQL;
- Solução de segurança: Squid;
- Ferramenta Endpoint Antivírus Trendmicro
- Microsoft Exchange Server com mais de 30.000 (trinta mil) caixas postais;
- LDAP corporativo com mais de 30.000 (trinta mil) usuários;
- Microsoft SQL Server 2012 com mais de 250GB de armazenamento alocado;
- Mais de 500 (quinhentos) servidores físicos e virtuais com Microsoft Windows Server 2008;
- Mais de 500 (quinhentos) servidores físicos e virtuais com sistema operacional Linux Red Hat;
- Suporte, manutenção e desenvolvimento em ambiente X86/X64 com sistema operacional Linux Debian, Red Hat e Windows;
- Soluções de apoio ao desenvolvimento: Rational Quality Manager (RQM), FindBugs, IBM Rational Application Developer para WebSphere Software (RAD);
- Solução da Gestão da Qualidade para automação de browser: Selenium;
- Solução para armazenar e gerenciar os artefatos de Requisitos, incluindo os Casos de Uso, Histórias e Regras de Negócio: DOORS;
- Solução de Gestão de Risco: Risk Manager;
- Solução de Virtualização: Hyper-V, SCVMM (System Center Virtual Machine Management);
- Solução de Monitoração: (IBM) Netcool Omnibus e SCOM (System Center Operation Management);
- Servidores: Windows Server e Linux Head Hat;
- Estações de trabalho: aproximadamente 2.000 (dois mil) com Windows e Microsoft Office;
- Software de 1 e 2 nível de atendimento: TopDesk;
- Software de Gerenciamento de Projetos: Channel;
- Software de Backup: Tapy Library IBM com SW (IBM – ITSM) IBM Tivoli Storage Management;

### Superintendência de Tecnologia da Informação

---

- Software de Scheduler do Data Center: (IBM - ITWS) IBM Tivoli Workload Scheduler;
- Software Suporte ao desenvolvimento: GITLAB, JENKES e JBOSS;
- Soluções de Ativos de rede: Switch Enterasys;
- Solução de transferência de Arquivos: RVS;
- Solução de Portais WEB: Sharepoint;
- Soluções de BI: Qlik Sense;
- Soluções BigData: (IBM) Cognos Analytics, SPSS Modeler, BigIntegrate e Hadoop;
- Firewall: Checkpoint
- Soluções BigData: (IBM) Cognos Analytics, SPSS Modeler, BigIntegrate e Hadoop;
- Ferramentas de salva cópia de segurança (backup) e recuperação de dados (restore);
- Montagem e manutenção de hardware (PC) e seus componentes;
- Manutenção de impressoras matriciais, laser e jato de tinta;
- Os serviços são mensurados em Unidades Secretaria da Fazenda de Serviço - USFS.

#### 5.3. Equipe Alocada

A G4F emprega, durante todo o período de vigência do contrato, em compatibilidade com todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no contrato, profissionais para gerenciamento dos projetos com formação de nível superior, certificação PMP, monitores de atendimento de primeiro e segundo nível, técnico de atendimento de primeiro e segundo nível, técnico de infraestrutura de TI, técnico e analista de produção com experiência comprovada nas tecnologias e metodologias utilizadas na SEFAZ-PE.

Os serviços são executados nas dependências da SEFAZ-PE sem interrupção e com um total de 60 (sessenta) colaboradores, havendo substituição, em caso de necessidade, e sem ônus para a SEFAZ/PE, quaisquer recursos que se façam necessários.

#### 6. Conclusão

Os serviços acima mencionados foram prestados de forma satisfatória, não constando em nossos registros, nada que desabone a conduta e a responsabilidade da empresa, com suas obrigações assumidas.

Recife, 03 de junho de 2020.

Atenciosamente,



Silvio Caetano de Sá  
Gestão de Contratos de TI  
Matrícula 278.628-1