

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Declaramos por meio deste para os devidos fins legais de direito que o profissional Anderson Oliveira Sampaio colaborador/contratado da empresa Support Teleinformática LTDA, lotado no cargo de **Supervisor de Manutenção de Hardware**, executou os serviços abaixo discriminados de maneira satisfatória, cumprindo com todas as suas responsabilidades não restando nada que o (a) desabone.

CONTRATO

OBJETO: Prestação de Serviços de Manutenção e Informática

LOCAL: CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

PROCESSO: 04313/2015

CONTRATO: 35/2014

CONTRATADO (A)

NOME/RAZÃO SOCIAL: SUPPORT TELEINFORMÁTICA LTDA

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES REALIZADAS

Atualmente o CNJ conta com cerca de 850 (oitocentos e cinquenta) usuários internos de TIC que utilizam um parque tecnológico formado por 1000 (mil) microcomputadores, 130 (cento e trinta) notebooks, 237 (duzentos e trinta e sete) impressoras e 155 (cento e cinquenta e cinco) scanners, dentre outros ativos de hardware, de diferentes tipos, marcas e modelos, conforme tabelas a seguir:

Tabela 01 - Microcomputadores:

Quantidade	Marca	Modelo	Descrição
400	Itautec	ST4272	INTEL G840, RAM 4GB, HD 500GB
200	Itautec	ST4265	INTEL G840, RAM 4GB, HD 500GB
400	Positivo	MASTER D540	INTEL I5, RAM 8GB, HD 500GB

Tabela 02 - Notebooks:

Quantidade	Marca	Modelo	Descrição
100	HP	INTEL	CORE I5, RAM 4GB, HD 500GB, TELA DE 12,5"
30	Itautec	B8320	2.4GHZ, HD 250GB, RAM 2GB, TELA DE 12

Tabela 03 - Impressoras:

Quantidade	Marca	Modelo	Descrição
1	SHARP	MX-M2600N	Multifuncional
1	SHARP	MX-M452N	Multifuncional
50	SAMSUNG	SL-M4020ND	Impressora Monocromática A4
40	SAMSUNG	CLP-775ND	Impressora Color A4
70	XEROX	4510DN	Impressora Monocromática A4
20	LEXMARK	C534DN	Impressora Color A4

Denilson de Lencastre
 Chefe da Seção de Gestão de Tecnologia da Informação
 Departamento de Apoio à Gestão da Informação e Comunicação/CNJ

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

10	LEXMARK	X646	Impressora Multifuncional
22	XEROX	3635	Impressora Multifuncional
3	LEXMARK	C950	Impressora A3
5	GODEX	EZ-1105	Formatos e mídias especiais
15	HP	470WBT	Impressora portátil colorida

Tabela 04 - Scanners:

Quantidade	Marca	Modelo	Descrição
130	FUJITSU	S1500	Scanner de mesa
15	FUJITSU	S510	Scanner de mesa
7	FUJITSU	FI5530	Scanner de mesa
3	FUJITSU	FI6770	Scanner de mesa

Para prestar manutenção nos itens constantes nas tabelas acima, bem como auxiliar na instalação de componentes de software para o seu pleno funcionamento, o CNJ celebrou o contrato o Contrato CNJ n. 35/2014, cujas cláusulas estabelecem níveis de serviço específicos para que a contratada atenda, incluindo o atendimento em todas as localidades onde o CNJ atua.

Essa manutenção ocorre em sua maior parte em ambiente de laboratório, podendo também ocorrer in loco. A equipe de profissionais, além de utilizarem procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuará em incidentes ou solicitações de maior complexidade e deve ser formada pelos cargos de Técnico de Manutenção de Hardware e Supervisor de Manutenção de Hardware, cada qual com atribuições específicas:

São atribuições do Técnico de Manutenção de Hardware:

- Prestar manutenção, preventiva e corretiva, em equipamentos, periféricos e acessórios de microinformática do CONTRATANTE, compreendendo testes, limpeza e conservação, diagnósticos, configuração, formatação, desmontagem e montagem, instalação de drivers, hardwares e softwares, reparos e substituições de equipamentos, peças e componentes eletrônicos e eletromecânicos;
- Documentar e registrar em local específico os diagnósticos e as soluções dos problemas encontrados;
- Identificar e especificar em laudo técnico, equipamentos, periféricos, acessórios, peças e componentes defeituosos e/ou eventuais avarias percebidas, inclusive por meio de softwares especializados (apoio ao diagnóstico);
- Apoiar os procedimentos de teste e verificação da conformidade de equipamentos, periféricos, acessórios, peças e componentes de microinformática do CONTRATANTE adquiridos com a especificação solicitada na aquisição;
- Realizar os procedimentos de conferência, configuração, atualização, formatação, montagem, desmontagem, remanejamento e teste nos casos de recebimento, fornecimento, substituição, recolhimento ou doação de equipamentos, periféricos, acessórios, peças e componentes de microinformática do CONTRATANTE, comunicando preposto qualquer irregularidade;
- Lacrar equipamentos e trancá-los com cadeado, quando necessário, em decorrência da manutenção, no recebimento de novos equipamentos e em procedimentos para doação. Os lacres e cadeados serão fornecidos pelo CONTRATANTE;
- Acompanhar o atendimento das empresas de assistência técnica na manutenção de equipamentos em garantia, verificando peças, componentes e acessórios substituídos, comunicando ao supervisor qualquer irregularidade;
- Realizar salvaguarda e recuperação de dados, inclusive por meio de soluções especializadas, em ambiente de laboratório;

Denilson de Lencastre
 Chefe da Seção de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação CNJ

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Era o que tínhamos a atestar.

Denilson de Lucena Matos

***Chefe da Seção de Gestão de Microinformática
Departamento de Tecnologia da
Informação e Comunicação/CNJ***



DENILSON DE LUCENA MATOS

Chefe de Seção de Gestão de Microinformática

Departamento de Tecnologia da Informação

Conselho Nacional de Justiça

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

- Orientar na substituição de suprimentos de equipamentos em geral;
- Reinstalar, em ambiente de laboratório, a imagem padrão em estações de trabalho ou notebooks, utilizando ferramentas automatizadas;
- Minimizar o impacto dos incidentes identificando soluções de contorno, submetendo-as ao CONTRATANTE para homologação e aplicando-as, enquanto não houver soluções definitivas;
- Registrar, em repositório específico, o conhecimento adquirido na resolução de incidentes e requisições para as situações em que ainda não há informação na Base de Conhecimento de como fazê-lo;
- Lançar dados em sistemas informatizados;
- Sempre que necessário, realizar contato com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de suas solicitações; e
- Executar outras atividades típicas de Atendimento de Manutenção de Hardware.

São atribuições do Supervisor de Manutenção de Hardware:

- Acompanhar e controlar as atividades do serviço de Manutenção de Hardware, visando garantir o atendimento dentro dos níveis de serviço exigidos;
- Acompanhar, controlar e avaliar a produção dos profissionais que prestam o serviço de Atendimento de Manutenção de Hardware, monitorando reclamações, alocando profissionais para execução dos serviços, considerando as prioridades, balanceamento entre atendentes e prazos estabelecidos;
- Identificar os pontos a desenvolver dos profissionais sob sua responsabilidade de acompanhamento, visando o processo de melhoria contínua do serviço;
- Suprir os profissionais de informações e detectar a necessidade de treinamentos, recursos logísticos e tecnológicos, necessários à realização dos serviços;
- Repassar orientações recebidas do CONTRATANTE e inseri-las no processo de atendimento, quando necessário;
- Participar de apresentações programadas pelo CONTRATANTE sobre mudanças efetuadas ou programadas em serviços ou processos atendidos pelos serviços e repassá-las aos profissionais sob sua responsabilidade;
- Participar de reuniões com o preposto e o gestor do contrato, sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios e padrões de atendimento;
- Efetuar levantamentos históricos e emitir relatórios estatísticos sobre o atendimento para repasse ao CONTRATANTE;
- Analisar, de forma quantitativa e qualitativa, as estatísticas de atendimento, propondo ao preposto, quando necessário, mudanças nos processos internos;
- Acompanhar e avaliar os indicadores definidos pelo CONTRATANTE para a execução da fila de atendimentos sob sua responsabilidade;
- Garantir a boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponível aos profissionais sob sua coordenação;
- Garantir que os atendimentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE para cada serviço;
- Buscar a satisfação dos usuários relacionados aos serviços sob sua responsabilidade;
- Apresentar propostas de melhoria, correção e ajuste dos serviços;
- O Supervisor de Manutenção de Hardware poderá, cumulativamente, desempenhar as atividades de Técnico de Manutenção de Hardware, desde que não haja prejuízo às atribuições de supervisão que lhe são conferidas; e
- Executar outras atividades típicas de Supervisão de Atendimento de Manutenção de Hardware.
- A execução do contrato é baseada em Níveis de Serviço, o controle de chamados é feito pela ferramenta OTRS.
- Informamos que até o presente momento, todos os níveis de serviço foram cumpridos pela empresa Contratada.

Denilson de Sousa Matos
Chefe da Seção de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação/CNJ