



ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

MAGNA SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DE COMPUTADORES LTDA

O INSTITUTO DE TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO DE MG - HERKENHOFF & PRATES, H&P, inscrito no CNPJ Nº 73.401.143/0001 89, com sede na RUA BERNARDO GUIMARÃES, 245 - SALAS 9/10, FUNCIONÁRIOS, BELO HORIZONTE/MG, CEP 30140-080, ATESTA para os devidos fins, que a empresa **MAGNA SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DE COMPUTADORES LTDA**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 11.603.140/0001-70, estabelecida na AV. DR CRISTIANO GUIMARÃES nº 2102, PLANALTO, BELO HORIZONTE/MG, PRESTA os serviços nas condições previstas no CONTRATO nº 000124-01/2019, firmado em 11 de novembro de 2019 e seus respectivos aditivos, com o objeto de serviços de locação de computadores para manutenção dos serviços administrativos e operacionais na sede, filiais e unidades em home-office e coworking distribuídas em mais de 45 cidades no território nacional, com fornecimento de assistência técnica, ativação e desativação, incluindo fornecimento, instalação, manutenção e suporte remoto e presencial do parque computacional, os quais são detalhados abaixo:

DISPONIBILIZAÇÃO DE ATIVOS: Workstations, Notebooks, Computadores All in One, Desktops, Equipamentos e softwares fornecidos no contrato. Produtos novos e sem uso anterior, incluindo serviços de ativação, suporte técnico, gestão de ambiente e desativação, obedecendo às boas práticas da biblioteca ITIL "Information Technology Infra-structure Library" (Biblioteca de Infraestrutura da Informação).

ATIVACÃO: Criação e replicação de imagem, configuração de ativos, migração de dados, configuração com ambiente de rede e implementação em políticas de segurança no ambiente computacional, instalação física e lógica e testes de funcionamento dos equipamentos e softwares, treinamento a equipe técnica para utilização e gestão do ambiente entregue na sede da empresa.

GESTÃO DE CONTRATO: Para melhor gestão de serviços e melhores práticas desse contrato é fornecido equipes que garantem a entrega de SLA's cumprimento de ANS/RNS e todos os indicadores definidos nesta contratação. As equipes dão sustentação à operação, movimentação de aditivos, suporte aos usuários e ferramentas contidas neste contrato. Equipes alocadas neste contrato:

TÉCNICOS RESIDENTES: Para garantir a entrega dos serviços e cumprimento dos SLA's;

COORDENADOR TÉCNICO: Para garantir a coordenação, supervisão e gestão técnica deste contrato;

GESTOR DE PROJETO: Para garantir a entrega, ativação, movimentação, desmobilização e planejamento das atividades e planos de ações do contrato, profissional com experiência nas melhores práticas ITIL e PMBOK.

SUPORTE TÉCNICO: Assistência técnica na sede, filiais e unidades de home office e coworking distribuídas em mais de 45 cidades no território nacional, com aproximadamente 6062 usuários diretos e indiretos, através dos nossos contratos de prestação de serviços e sublocação, com o core médio anual de 6534 chamados por mês. IMAC-D (Instalação, Movimentação, Adição, Configuração e Desmobilização). Manutenção preventiva e/ou corretiva, assegurados durante toda a vigência do contrato. Disponibilização do ambiente de Service Desk com atendimento em 1º, 2º e 3º Nível, com atendimento de 24 (vinte e quatro) horas x 07 (sete) dias e com o tempo para o 1º atendimento do equipamento a partir da abertura do chamado: máximo de 2 (duas) horas para Sede e 8 (oito) horas para as capitais e demais unidades, tempo máximo para solução de 16 (dezesesseis) horas úteis, para demandas em cidades do interior com distâncias acima de 50KM e até 200KM da Capital, máximo de 24

☎ 31 3292 2855
☎ 31 98208 7212

R. Bernardo Guimarães, 245 - 9º, 10º e 13º andares
Funcionários • Belo Horizonte / MG

hep.solutions
@f hep.solutions



(vinte e quatro) úteis, para demandas em cidades do interior com distâncias acima de 200KM da Capital. Os chamados são realizados por meio de 0800, portal, WhatsApp, e-mail ou on-site através do técnico residente.

GESTÃO DE SERVIÇOS: Apresentação de relatórios gerenciais referente aos serviços prestados com o acompanhamento do ANS (data e hora de abertura de chamado, número de série do equipamento alvo de atendimento, data e hora da chegada do técnico no local, data e hora da resolução do problema e assinatura do servidor atendido). Fornecimento de ferramenta de inventário lógico para o ambiente computacional, contendo: gestão de inventário de hardware, inventário de software, geolocalização, performance de hardware e software, bloqueio parcial ou total, formatação remota, relatórios e gráficos diversos do ambiente computacional, reação de alertas e ferramenta de acesso remoto. Gestão de indicadores através de BI exposto em TV corporativa apresentando relatórios diversos, dentre eles: Relatório de SLA, de inventário lógico, de hardware e software, de atendimento, incidentes categorizados, de satisfação e outros relatórios customizados para suportar o parque computacional. Disponibilização 01 (um) pós-venda dedicado para a operação, a fim de realizar e monitorar o cumprimento de todo escopo do contrato, por meio de uma atuação preventiva e corretiva, desde sua celebração até o término, de forma a ampliar e garantir a qualidade dos serviços prestados mantendo um elo entre as empresas.

ETIQUETA LÓGICA: Nome do computador, Endereço IP, Endereço MAC, Domínio, Versão do sistema operacional, Número de telefone para suporte.

DISPONIBILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE BACKUP (CONTINGÊNCIA): Devido aos reparos a serem realizados em laboratório, quanto à realização da troca dos equipamentos por um de backup (reserva), visando o reestabelecimento dos serviços dentro do tempo estabelecido no acordo de nível de serviço. Foi disponibilizado a quantidade de 5% do total de cada ativo entregue, de equipamentos de backup (reserva), visando garantir o cumprimento do acordo de nível de serviços acordado para os ativos.

DESATIVAÇÃO: Atendendo as boas práticas e em consonância da LGPD, foi realizada a Sanitização dos ambientes disponibilizado conforme normas internacionais a fim de garantir a integridade das informações da prefeitura e retirada/desmobilização dos equipamentos.

GESTÃO DE FERRAMENTAS: Para eficácia e melhor entrega dos serviços deste contrato foram fornecidas ferramentas de ITSM, gestão de Charge Back, gestão de indicadores por meio de Customer Success e gestão, administração e monitoramento de ferramenta de plataforma de antivírus para todo o parque contratado.

PRAZO TOTAL DO CONTRATO: 60 (sessenta) meses.

QUANTIDADES:

Tabela 1: Quantidades dos equipamentos disponibilizados:

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
1	Notebook (core i5/16GB de memória/SSD nvme 512GB/14"/win11/mouse/teclado – modelos corporativos dos fabricantes HP/DELL/Lenovo)	2865
2	Desktop (core i5/16GB de memória/SSD nvme 512GB/win11/mouse/teclado – modelos corporativos dos fabricantes HP/DELL/Lenovo)	3197
3	Monitor 22", 23", 24", 27" e 34" (Ajuste de altura com suporte VESA– modelos corporativos dos fabricantes HP/DELL/Lenovo)	4830
4	Servidores Rack / Torre (Processador Xeon / 128Gb memória / 4Tb SAS)	5
5	Computadores All In One (core i5/16GB de memória/SSD nvme 512GB/win11/tela de 23"/mouse/teclado – modelos corporativos dos fabricantes HP/DELL/Lenovo/Positivo)	589
6	Tablet (Ipad 10 64GB)	1520

☎ 31 3292 2855
☎ 31 98208 7212

R. Bernardo Guimarães, 245 - 9º, 10º e 13º andares
Funcionários • Belo Horizonte / MG

hep.solutions
@fhep.solutions



7	Macbook Pro (M1 / M2 / M3 / 32GB / 1TB)	31
8	Celular (SAMSUNG / APPLE / XIAOMI / MOTOROLA)	4680
9	Caixa de som multimídia	3197
10	Webcams	3197

O INSTITUTO DE TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO DE MG – HERKENHOFF & PRATES, H&P, declara que:

- Os equipamentos foram devidamente instalados e customizados de acordo com o contrato;
- O fornecimento dos equipamentos, montagem, ativação e assistência técnica, ocorreram de acordo com o contrato;
- Os prazos foram cumpridos dentro do estabelecido;
- Os serviços de suporte técnico/manutenção prestados durante os prazos de contrato são plenamente satisfatórios;
- A logística de entrega atendeu de forma simultânea nas 45 cidades distribuídas em todo território nacional, em acordo com cronograma de ativação, substituição do parque legado e expansão de novos usuários. Enviamos 891 equipamentos em diferentes cidades e localidades em todo território nacional para atender os usuários que estão em regime de home office. Atendemos e suportamos esses usuários de forma remota e presencial quando se dá a necessidade de substituição física dos equipamentos. Fornecemos, suportamos os serviços de turnover para estes usuários, com logística nacional.
- A implantação dos ativos e suporte técnico, apresentou matriz de compatibilidade de todos os componentes do projeto, incluindo hardware, sistema operacional e software, demonstrou perfeita integração e interoperabilidade entre seus componentes, integração com o ambiente das localidades, a entrega foi de acordo com as melhores práticas de gestão de projetos PMBOOK, os níveis de serviço estão sendo atendidos conforme contrato e são plenamente satisfatórios, não ocorrendo nada que desabone a MAGNA SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DE COMPUTADORES LTDA.
- O serviço tem sido prestado de forma satisfatória e com elevado padrão de qualidade, estando tudo de acordo com os prazos estabelecidos.

Belo Horizonte, 22 de setembro de 2024.

INSTITUTO DE TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO DE MG – HERKENHOFF & PRATES, H&P

Marcelo Darwich Apgaua

Diretor Administrativo Financeiro

marcelo@hep.solutions

+55 (31) 99350-4220

☎ 31 3292 2855
☎ 31 98208 7212

R. Bernardo Guimarães, 245 • 9º, 10º e 13º andares
Funcionários • Belo Horizonte / MG

hep.solutions
@f hep.solutions