

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins que a empresa **STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMÁTICA S.A.**, com sede em Jaguariúna/SP, na Rua Minas Gerais, nº 1.476, Jardim Alice, inscrita no CNPJ nº. **58.069.360/0001-20**, executou as atividades de forma satisfatória quanto ao serviço de informática, conforme se detalha abaixo:

1. ELEMENTOS DO CONTRATO

Contrato	
Nome / Número	Contrato de Prestação de Serviços – (CRW2262464; CW2262548)
Firmado em	01/05/2021
Vigência	01/05/2021 à 01/06/2026

2. OBJETO DO CONTRATO

Unificar a prestação de serviço do Service Desk e Field Services em um único contrato Índice de Reajuste IPCA e Dissídio da Categoria

3. DETALHAMENTO DO OBJETO E DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Atuação em chamados, originários de usuários de negócio seguindo processos e práticas ITIL – v3, registrando, classificando e gerenciando todos os chamados em todo o seu ciclo de atuação realizando:

- Instalação e substituição de componentes de microcomputadores, notebooks, scanners;
- Regularização de softwares e sistemas operacionais;
- Realização de reparos em microcomputadores, impressoras, scanners e projetores;
- Realização de testes em equipamentos;
- Retirada e reinstalação de equipamentos de informática;
- Emissão relatório técnico de equipamentos, quando solicitado;

Realização de atendimentos técnicos utilizando solução de telefonia (Voice cloud) com suporte CTI (Computer Telephony Integration), recursos de PABX, URA (Unidade de Resposta Audível) e DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e sistema eletrônico de gravação dos atendimentos telefônicos com as seguintes funcionalidades:

- Emissão de relatórios desempenho dos atendimentos: tempo médio de espera, tempo médio de atendimento, taxa de abandono, etc.
- Gravação de atendimentos com armazenamento e recuperação dos áudios por 03 (seis) meses;
- Supervisão remota de atendimento on-line;
- Automações dos chamados derivados por e-mails;

Implantação das seguintes funcionalidades de Central de Serviços:

- Campanhas no início da ligação - URA;
- Script de atendimento personalizado;
- Permitir chat entre agentes e supervisores;
- Abertura de chamados no momento da ligação;
- Dashboard em tempo real;
- Integração com o ITSM;
- Gravação de ligações;
- Gravação de ligações com identificador personalizado do chamado;
- Atendimento Receptivo e Ativo;
- Análise do atendimento em tempo real;

Prestação de serviços implantação de processos de trabalho de gerenciamento e supervisão, com os seguintes processos:

- Gerenciamento de catálogo de serviços;
- Gerenciamento de nível de serviço;
- Gerenciamento de requisições;

4. VOLUMETRIA:

Item	Quantidade
Ligações via URA	900 ligações/mês
Usuários atendidos	7.495
Atendimento Service Desk Nível 1 (N1)	10.469 chamados/mês
Atendimento Field Service Nível 2 (N2)	3.000 chamados/mês

Item	Quantidade
Microcomputador	7.495
Monitor	7.495
Teclado	7.495
Mouse	7.495
Leitor de código de barras	7.495
Impressora termica	1.499
Impressora DSS	1.499
Scanner Brother/Canon	1.499
Impressora multifuncional	1.499
Total de equipamentos no parque	85.443

5. SATISFAÇÃO

Atestamos, que os serviços vêm sendo prestados de forma satisfatória, não havendo em nossos registros nenhum fato que desabone sua conduta e responsabilidade em relação às tarefas assumidas.

6. CONTRATANTE

Razão Social	Drogaria São Paulo S.A. Drogarias Pacheco S.A
Endereço	Avenida Manuel Bandeira, 291, Bloco C, Vila Leopoldina, São Paulo/SP, CEP: 01502-001 Avenida Tenente Rebelo, 675, Irajá, Rio de Janeiro/RJ, CEP: 21230-075
CNPJ	61.412.110/0033-32 33.438.250/0001-67

7. SIGNATÁRIO

Nome	Celso Lima
Cargo	Gestor de Operações
E-Mail	celso.lima@dpsp.com.br
Telefone	55 11 98929-9951

São Paulo/SP, 03 de outubro de 2023

DPSP_03-10-2023.pdf

Documento número #15766dfc-103a-41eb-a542-6a62f5322dc0

Hash do documento original (SHA256): 1a4ed67f58194c085b39448d4ac40849b92a312d4dcc056d1687b2ae86fbfd9d

Assinaturas

**Celso Lima**

CPF: 230.433.668-08

Assinou em 03 out 2023 às 14:57:07

Log

- 03 out 2023, 14:53:06 Operador com email jvmoroni@stefanini.com na Conta c62def6d-91d0-4414-a415-da11e6adb9c0 criou este documento número 15766dfc-103a-41eb-a542-6a62f5322dc0. Data limite para assinatura do documento: 02 de novembro de 2023 (13:29). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 03 out 2023, 14:53:07 Operador com email jvmoroni@stefanini.com na Conta c62def6d-91d0-4414-a415-da11e6adb9c0 adicionou à Lista de Assinatura: celso.lima@dpsp.com.br para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Celso Lima.
- 03 out 2023, 14:57:07 Celso Lima assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail celso.lima@dpsp.com.br. CPF informado: 230.433.668-08. IP: 200.148.229.202. Componente de assinatura versão 1.618.1 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 03 out 2023, 14:57:07 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 15766dfc-103a-41eb-a542-6a62f5322dc0.

**Documento assinado com validade jurídica.**Para conferir a validade, acesse <https://validador.clicksign.com> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº 15766dfc-103a-41eb-a542-6a62f5322dc0, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.