



Companhia Paranaense de Energia - COPEL

DGC/SLS/GPSU/EQCFP - EQUIPE DE CADASTRO DE FORNECEDORES E PREÇOS
EXIGÊNCIAS P/ COMPROVAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA P/ CADASTRAMENTO DE
PRESTADORES DE SERVIÇOS

ITEM	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO
------	----------------------

90.10.048.000 **INFORMÁTICA**

90.10.048.003 **TELE-ATENDIMENTO DE HELP DESK**

A empresa interessada em se cadastrar neste item de serviço deverá complementar seu cadastro com os seguintes documentos:

TIPO A:

1-**Atestado de Capacidade Técnica** emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove experiência da empresa na execução de serviços especializados em atendimento de Help-Desk (suporte técnico através do telefone aos usuário de informática).

O(s) atestado(s) deverá(ão) comprovar o fornecimento de equipamentos e softwares específicos de Help-Desk e a realização mínima de 10.000 atendimento/mês, através de no máximo 3 (três) contratos;

2-Apresentar projeto da solução realizada no(s) atestado(s) fornecido(s) onde deverá(ão) estar descritos todos os equipamentos e softwares disponibilizados;

3-Relação de empresas para as quais já foram desenvolvidos serviços especificando:

- Empresa contratante / endereço e telefone;
- datas de inicio e termino do contrato;
- descrição do ambiente (hardware e software);
- Número de posições de atendimento
- quantidade de atendentes.

4-Declaração de que os atendentes de Help Desk possuem 2º grau completo, experiência mínima de 6 meses em atividades de tele-atendimento, conhecimento de informática visando utilização de sistemas operacionais padrão Windows em todas as sua versões, aplicativos Office, automação de escritório, antivírus, uso de internet, noções técnicas em hardware e técnicas de excelência no atendimento ao cliente via telefone;

5-Declaração de disponibilidade e currículo do profissional de nível superior, com experiência mínima de 1 ano em atividades em tele-atendimento e demais conhecimentos relacionados no item 4, designado a desempenhar as funções de responsável técnico;

DIS/DAFD/TID/SRCCTA

Incluído em 04/02/2002

Revisado em 24/11/2004