

## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos que a empresa **Extreme Digital Consultoria e Representações Ltda**, inscrita no CNPJ nº 14.139.773/0001-68, inscrição estadual nº 118.748.010.111, com sede à Avenida Dr. Chucri Zaidan, nº 1550, 23º andar, grupo 2308, Vila São Francisco, São Paulo, SP fornece para **Companhia Estadual de Águas e Esgotos – CEDAE**, inscrita no CNPJ/MF sob o número 33.352.394/0001-04 a solução do **SIGS – Sistema Integrado de Gestão de Serviços**, incluindo os módulos de Centro de Atendimento, Retaguarda, Serviços e Relatórios Gerenciais e Monitoramento de Mídias Sociais, abrangendo ainda os serviços de disponibilização da plataforma, implantação assistida, orientação técnica, treinamento, passagem de conhecimento, desenvolvimento de novas funcionalidades, manutenção corretiva e evolutiva, sustentação e suporte técnico, pelo período de 36 (trinta e seis) meses, conforme o **Contrato 066/2019**, compreendendo o período contratual de 05 de junho de 2019 até 04 de junho de 2022.

### Detalhamento dos Itens fornecidos:

- Fornecimento de Solução de Serviços de Relacionamento OmniChannel SIGS - Sistema Integrado de Gestão de Serviços, enquadrada na disciplina de CX (Customer Experience) em língua portuguesa "*Experiência do Cliente*" que atende aos conceitos de CRM/CSM/FSM (Customer Relationship Management / Customer Service Management/ Field Services Management) em língua portuguesa "*Gerenciamento de Relacionamento com o Cliente / Gerenciamento do Atendimento ao Cliente/ Gestão de Serviços de Campo*", com as seguintes capacidades:
  - 370 Usuários simultâneos: Sendo 200 usuários para atividades de centro de atendimento, 150 usuários para serviços de campo e 20 usuários para retaguarda operacional e administrativa;
  - 1,2 milhões de sessões de atendimento por mês;
  - Módulo de Coleta, Análise e Interação de Mídias Sociais com no mínimo 15 usuários, 500 mil mensagens capturadas/Mês e 6 canais de interação/Mês (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, WhatsApp, entre outros);
  - Módulo de Gestão de Campanhas com no mínimo 200 mil mensagens de SMS (Short Message Service) enviadas/mês, 200 mil notificações push enviados/Mês e 200 mil mensagens de e-mail enviadas/Mês.
- Fornecimento de Solução de Assistente Cognitivo (Nina), dotado de inteligência artificial, capacidade de aprendizado de máquina e capacidade de comunicação em linguagem natural (português do Brasil). O Assistente Cognitivo (Nina)

executou mais de 500 mil interações até o presente momento.

- Fornecimento de Plataformas computacionais em modelo de Serviços em Nuvem para execução das soluções de Serviços de Relacionamento e de Assistente Cognitivo.

**Detalhamento dos Serviços Executados até o presente momento:**

- Os Serviços foram executados, em conformidade com os requisitos e contemplam a disponibilização das plataformas, assim como implantação assistida, concepção, análise, desenvolvimento de novos projetos e novas funcionalidades, sustentação e evolução da solução, seus fluxos e processos automatizados, nos sistemas web, mobile, legados e mainframe, manutenção corretiva e evolutiva, suporte técnico, orientação técnica, treinamento e passagem de conhecimento;
- Os ambientes computacionais fornecidos, sobre os quais são executadas as soluções, são disponibilizados em regime multicloud envolvendo a governança e consumo de serviços em nuvem dos fabricantes ServiceNow, IBM, Google e AWS, através de Cloud Computing em modelo SaaS - Software as a Service, PaaS (Platform as a Service), e IaaS (Infrastructure as a Service) contemplando Servidores Virtuais, Contêineres, Microserviços, Servidores de Aplicações, Banco de Dados, Acesso à Internet, Backup e Restore;
- Serviço de Suporte Operacional da Plataforma Integrada OmniChannel SIGS - Sistema Integrado de Gestão de Serviços, disponível em regime 24/7 com atendimento através dos canais 0800, e-mail e portal;
- 10.380 USTAs (Unidade de Serviço Técnico de Automação): Serviços técnicos especializados para levantamento, configuração e automação de processos da solução SIGS - Sistema Integrado de Gestão de Serviços, desenvolvimento e automação de processos nas coletas e análises das mídias sociais e desenvolvimento de fluxos e automações nas campanhas de comunicação;
- 7.012 USTIs (Unidade de Serviço Técnico de Integração): Serviços técnicos especializados para suporte, integração de sistemas e bases de dados existentes (sistemas legados), em plataforma alta (mainframe) e plataforma baixa (microservices), seguindo a utilização do padrão SOA ("Services Oriented Architecture");
- 8.000 USTCs (Unidade de Serviço Técnico de Cognição): Serviços Técnicos especializados para desenvolvimento do assistente cognitivo (Nina) bem como seu treinamento/aprendizado e curadoria contínua da base de conhecimento;
- 226 horas de passagem de conhecimento operacional em tempo de execução das atividades de implantação;



**Observação sobre os serviços:**

- Os serviços foram executados na sede da CEDAE, a citar Av. Presidente Vargas, 2655, Cidade Nova, Rio de Janeiro – RJ, CEP 20210-030.
- Todos os serviços foram executados seguindo as boas práticas de Governança apregoadas pela metodologia **ITIL®** (Information Technology Infrastructure Library) e **COBIT®** (Control Objectives for Information and related Technology), bem como o gerenciamento de projetos e demandas através do conjunto de conhecimentos do guia **PMBOK®, 6ªEd.** (Project Management Body of Knowledge) como gestão de escopo, tempo, qualidade, custos, aquisições, comunicações, recursos humanos, riscos, integração e relacionamento com as partes intervenientes, até a data presente, apropriando um volume 2.328 horas de gerente de projetos certificado **PMP®** (Project Management Professional).
- A condução dos projetos, demandas e aplicativos para as manutenções preventivas, corretivas e evolutivas atendem as exigências dos certificados **CMMI-DEV** (Capability Maturity Model Integration for Development) Nível 3 e MPT.Br (Melhoria do Processo de Teste Brasileira) Nível 3.
- A condução da operação de TI, bem como a manutenção, disponibilidade e acordos dos níveis de serviços foram realizadas atendendo as melhores práticas para fornecimento dos serviços e as exigências do certificado **CMMI-SVC** (Capability Maturity Model Integration for Services) Nível 3.

Atestamos, ainda, que os compromissos assumidos pela empresa estão sendo cumpridos integralmente e satisfatoriamente, nada constando em nossos arquivos que a desabone comercial ou tecnicamente.

Rio de Janeiro, 25 de setembro de 2020.

NOME: Marcos de Oliveira Siliprandi  
CARGO: Assessor de Tecnologia da Informação  
TELEFONE: (21) 2332-1301  
EMAIL: msiliprandi@cedae.com.br



**Marcos de Oliveira Siliprandi**  
Assessor de Tecnologia da Informação – ADPE-7  
Reg.: 8-000712-8 – CEDAE