

Termo de Prontidão e Capacidade Operacional para Início dos Serviços de Suporte Técnico

Contrato nº _____/2026

Processo SEI nº 01342.000996/2026-92

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob nº

_____, aqui representada pelo Sr. (a)

_____, DECLARA para todos os fins que:

1. Tomou conhecimento dos procedimentos institucionais aplicáveis à execução dos serviços de suporte técnico aos usuários de TIC do IPEN/CNEN-SP.
2. Possui capacidade operacional para iniciar a prestação dos serviços de atendimento N1, atendimento N2, manutenção de equipamentos de informática e coordenação técnico-operacional dos serviços de suporte.
3. Possui equipe qualificada, recursos técnicos, canais de comunicação, meios de atendimento remoto e presencial e estrutura operacional compatíveis com os níveis mínimos de serviço previstos no Termo de Referência.
4. Tomou ciência dos processos institucionais de gerenciamento de incidentes, requisições de serviço, problemas, mudanças, níveis de serviço e demais fluxos aplicáveis à Central de Serviços.
5. Está apta a utilizar a ferramenta institucional de chamados ou ferramenta ITSM aceita pela Administração, observando os requisitos de rastreabilidade, registro, classificação, priorização, escalonamento, encerramento e geração de relatórios.
6. Tomou ciência das normas de segurança da informação, sigilo, controle de acesso, LGPD, POSIC/CNEN e demais normas institucionais aplicáveis.
7. Está apta a iniciar a execução contratual conforme Ordem de Serviço ou instrumento equivalente emitido pela Contratante.

Tudo conforme disposto em Termo de Referência, estando apta a realizar as atividades previstas no Contrato com qualidade adequada e em acordo com os Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

São Paulo, ____ de _____ de 2026.

_____, Nome:

CPF:

Representante Legal da Empresa