



# **INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA**

## **ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA**

Processo nº 23036.000562/2016-17

Interessado: Globalweb Outsourcing do Brasil

### **ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA Nº 42**

Atestamos que a GLOBAL WEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA, inscrita no CNPJ nº 12.130.013/0001-64 presta serviços ao Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira — INEP, mediante contrato vigente nº 23/2017 de 08/10/2017 a 08/10/2018 e prorrogado por mais 12 meses pelo 1º Termo Aditivo, para fins e comprovação para o Edital Pregão Eletrônico Nº 208/2019—00 do Ministério da infraestrutura — Departamento Nacional De Infraestrutura De Transportes, e onde mais se fizer necessário, conforme a seguir:

#### **OBJETO CONTRATUAL:**

Serviços especializada de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) para prestação de serviços de suporte de atendimento, sustentação e otimização de infraestrutura, projetos de evolução e apoio ao gerenciamento de serviços de TIC, utilizando recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento, nas melhores práticas de mercado e da ITIL v3 (Information Technology Infrastructure Library).

**Grupo 1:** Serviços de suporte de atendimento remoto (nível 1) e presencial (nível 2) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC — Network Operations Center), sustentação de infraestrutura (nível 3) e evolução do ambiente tecnológico de TIC do Inep, por um período de 12 meses.

**Item 14:** Serviços de apoio ao gerenciamento de serviços de TI, a fim de estabelecer e manter processos com base na biblioteca ITIL v3 para gestão e continuidade dos serviços de TIC no âmbito da Coordenação—Geral de Infraestrutura e Serviços (CGIS), por um período de 12 meses.

#### **DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS:**

- Serviços de implantação de metodologias de gestão de serviços de TI, em conformidade com modelos de maturidade como: ITIL (Information Technology Infrastructure Library) e Cobit (Control Objectives for

Information and related Technology), e implantação de processos e procedimentos de acordo com as práticas recomendados pelos modelos e normas: ITIL, Cobit, ISO 20.000 (Gerenciamento de Serviços de TI);

- Serviços de gestão de projetos, análise e modelagem de processos de negócio e governança de TI, elaboração de proposta de melhoria nos processos de trabalho de TI com aderência aos principais processos de mercado, como a ITIL;
- Serviços em análise de riscos;
- Serviços de suporte a rede de comunicação de dados (local e wireless);
- Serviços de suporte a redes locais baseadas no sistema operacional Windows;
- Serviços com utilização de suporte remoto utilizando software de suporte remoto;
- Serviço de suporte à utilização de programa de correio eletrônico Outlook;
- Serviço de atendimento de 1º nível para 800 usuários;
- Serviço de atendimento de 2º nível em ambientes com 800 estações de trabalho em rede;
- Serviço de suporte e/ou consultoria em produtos Microsoft (principalmente Windows e MS Office) com 900 estações cliente em ambiente de rede;
- Serviço de suporte em sistemas operacionais Windows;
- Serviço de projeto, implantação e operação de Central de Serviço (Service Desk), como Ponto Único de Contato (SPOC), contemplando atendimentos multimeios (telefônico, e—mail e sistema de abertura de chamados) ativo e receptivo;
- Serviço de Suporte técnico especializado em sistema operacional envolvendo monitoramento e análise de performance de servidores de aplicação, servidor de correio eletrônico, servidor de arquivo e virtualização — considerando Internet Information Service (MS), Windows Server 2012 ou superior, distribuições Linux, como Debian, Red Hat 6, etc, Vmware, Hyper V, XenServer, Apache e JBoss;
- Serviço de Suporte e configuração de 800 estações de trabalho entre desktops e notebooks configuradas com sistema operacional Windows e Linux;
- Serviço de Suporte e configuração de 54(cinquenta e quatro) equipamentos servidores, configurados com sistemas operacionais distribuídos entre Windows Server e Linux, operando em ambientes de clusters e virtualizados, com descrição resumida das atividades realizadas;
- Serviço de Suporte e configuração de ambientes com 2 unidades de armazenamento do tipo “storage” que disponibilizem capacidade de armazenamento ao parque de servidores por meio dos protocolos CIFS e NFS, com capacidade bruta de 900 TB, e armazenamento em equipamentos do tipo “CAS” ou VTL e de, no mínimo, 1 Biblioteca de Fitas, conectadas para comunicação do tipo SAN e LAN, utilizando software de gerenciamento de backup;
- Serviço de Suporte e configuração a ativos de rede tipo Storage Area Network (SAN) com 4(quatro) switches Fibre Channel de 32 portas cada;
- Serviço de Suporte e configuração de rede com 2.500 portas de elementos ativos de rede, switches camada 2, switches camada 3, e 3.000 pontos passivos;
- Serviço de Suporte e configuração de 1 controlador wireless Cisco, Alcatel- Lucent, e, 50(cinquenta) Access Points com suporte aos padrões IEEE 802.11;
- Serviço de Suporte e configuração de ambiente de servidores de bancos de dados, com 7 servidores de banco de dados de software livre, sendo

- 4 MySQL e 3 PostGres;
- Operação e monitoramento de ambiente de TIC em regime de 24 horas x 7 dias na semana, com intervenções às falhas detectadas e acionamento de plano de comunicação;
- Prestação de serviços de suporte a estações de trabalho entre desktops e notebooks configurados com sistema operacional Microsoft Windows, visando a solução de incidentes e problemas através de atendimento a chamados, atendendo em conformidade com níveis de serviços acordados;
- Prestação de serviços de suporte a servidores, configurados sistemas operacionais Microsoft Windows Server 2003, 2008 e 2012, tendo no ambiente dois Cluster Microsoft, com dois nós em cada cluster e sistemas operacionais Linux, com quatro Clusters, com dois nós no cluster;
- Serviços de suporte em solução de gestão de usuários e domínios, com definição de hierarquia, configuração de usuários, grupos, grupos dinâmicos, integração com outros produtos, autorização de acesso, política de senhas, política de estações e servidores, replicação, redundância, resolução de problemas e outros, nas plataformas Open LDAP, Microsoft Active Directory (AD);
- Serviços de suporte a ambientes com 46(quarenta e seis) computadores servidores, configurados com sistemas operacional VMWARE ESX Server, com 4(quatro) Clusters, utilizando as funcionalidades de VMware High Availability (HA) e Dynamic Resource Scheduling DRS;
- Serviços de diagnóstico e modelagem em processos ITIL;
- Prestação de serviço na solução de acesso remoto à rede virtual privada (VPN), Fornecimento de Endereços IPs (DHCP);
- Serviço com Compartilhamento de Arquivos e Impressão de Rede; Resolução de Nomes Internet (DNS) e Windows (WINS);
- Serviço de manutenção da infraestrutura de rede, compreendendo os serviços e atividades inerentes ao ambiente computacional (hardware e software), no que diz respeito à sua infraestrutura de rede corporativa (física e lógica), servidores e estações de trabalho, administração de rede e segurança física e lógica, em ambientes operacionais, gerenciamento de identidades, protocolos de comunicação e conexão, serviços de proxy e antivírus, rede independente de armazenamento de dados do tipo SAN, NAS, VTL e unidades robóticas de back-up com uso de ferramenta profissional corporativa, ativos de rede como, roteadores e switches em vários níveis, atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo;
- Serviço de implementação, configuração, implantação, gerenciamento e suporte técnico a rede corporativa (baseada no protocolo MPLS) e internet;
- Administração de rede e protocolos de comunicação e de rede (802.11);
- Acompanhamento de resoluções, monitoração de Link, de Rede WAN e monitoramento de Redes Locais;
- Administração, suporte, instalação, análise proativa buscando garantir desempenho e disponibilidade, aplicação de correções, configuração de políticas de backup com uso da ferramenta NetBackup.

CAMILO MUSSI

Diretor de Tecnologia e Disseminação de Informações Educacionais

FÁBIO EDUARDO MADIOLI  
Coordenador-Geral de Recursos Logísticos, Aquisições e Convênios

SIG Quadra 04, Lote 327, Edifício Villa Lobos - 2º Andar, Ala A - Bairro Setor de  
Indústrias Gráficas, Brasília/DF, CEP 70610-908  
Telefone: 0800 616161 - [www.inep.gov.br](http://www.inep.gov.br)



Documento assinado eletronicamente por **Camilo Mussi, Diretor(a)**, em 05/08/2019, às 15:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Fabio Eduardo Madioli, Coordenador(a) - Geral**, em 06/08/2019, às 09:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.inep.gov.br/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.inep.gov.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0403196** e o código CRC **6D7C4100**.