



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 69

Pela presente declaração atesto para os devidos fins que a GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA inscrita no CNPJ/MF sob o nº 12.130013/0001-64, sediada na AV. YOJIRO TAKAOKA, 4384 - CONJUNTO 910, 9º ANDAR, SHOPPING SERVICE, ALPHAVILLE, em SANTANA DE PARNAÍBA/SP, CEP: 06.541-038, foi vencedora de processo de seleção de fornecedor (Edital e Pregão Eletrônico), conforme descrito abaixo:

EDITAL Nº 28, DE 21 DE JUNHO DE 2017 PREGÃO SRP Nº 12/2017

Objeto: Registro de preços para eventual contratação de empresa especializada em 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).

Contrato: 23/2017

Data de Assinatura do contrato: 21/09/2017

Vigência Contratual: 12 meses

Descrição dos Serviços/Aplicações

Ref.: Ferramenta: Implantação da Plataforma ServiceNow — módulos ITSM - solução de software, em modalidade SaaS, em plataforma 100% Web, no módulo ITSM, para construção de aplicações de sistemas parametrizáveis em conformidade com processos ITIL V3.

Atestamos para os devidos fins de comprovação que se fizerem necessários, que a Globalweb foi vencedora do processo de seleção e fornecedor supracitado e prestou o serviço de implementação e parametrizações da plataforma ServiceNow para os módulos/funcionalidades listados abaixo. Os serviços de implantação incluem migração de dados e integração Webservice com sistemas legados, implantação de processo ITIL, capacitação de equipe e

treinamento. A Globalweb presta o serviço de sustentação e operação assistida com todas as atividades necessárias para configuração, parametrização, desenvolvimento, implementação (análise, entendimento, desenho de fluxos de processos/serviços), suporte e manutenção de atividades de desenvolvimento de novas funcionalidades.

Módulos

ServiceNow Service Management Enterprise Suit (ITSM)

- Gestão de Incidentes
- Gestão de Problemas
- Gestão de Mudanças
- Gestão de Requisição e Solicitações
- Gestão de Catálogo de Serviços
- Base de Conhecimento Integrada
- Portal ServiceNow nativo
- Service Level Agreement

Infraestrutura: a solução da plataforma ServiceNow é hospedada em ambiente de nuvem, em modalidade SaaS, em 2 datacenters no Brasil, com estrutura redundante (pares), com os todos os certificados de conformidade e segurança.

Duração do Projeto:

Implantação: 960 horas

Sustentação: 3.840 horas até a presente data

Dessa forma, os elementos supracitados demonstram o preparo para conferir a garantia do melhor desempenho, monitoramento e confiabilidade das soluções implantadas.

FRANCISCO EDILSON DE CARVALHO SILVA
Coordenador-Geral de Infraestrutura e Serviços

CAMILO MUSSI
Diretor de Tecnologia e Disseminação de Informações Educacionais

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



Documento assinado eletronicamente por **Francisco Edilson de Carvalho Silva, Coordenador(a) - Geral**, em 25/10/2019, às 09:22, 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 **Camilo Mussi, Diretor(a)**, em 25/10/2019, às 17:20, 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?