



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 71

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).

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.

Contrato: 23/2017

Data de Assinatura do contrato: 21/09/2017

Vigência Contratual: 12 meses

Prorrogado com 3º Termo aditivo até 21/09/2020

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS:

- Administração, sustentação e suporte de ambiente de virtualização VMware vSphere versão 6.0 ou superior com 1.000 máquinas virtuais, 42 hipervisores 6.0 ou superior;
- Administração, sustentação e suporte de ambiente Microsoft Windows Server 2008, 2012 e 2012R2 nas funções de controlador de domínio, file server, DNS, print server, cluster, DHCP em ambiente com 4 controladores de domínios;
- Administração, sustentação e suporte em solução de armazenamento, sistemas operacionais e tecnologias de virtualização, permitindo provisionar e gerenciar o armazenamento em Cluster, com controle da alta disponibilidade de servidores e cluster de file system, com 25 clusters;
- Administração, sustentação e suporte de solução e subsistemas de armazenamento com 120 TB líquidos ou utilizáveis cada um, totalizando 2 Petabytes de capacidade de armazenamento;
- Administração, sustentação e suporte de mídia server com 120 TB de espaço;
- Utilização de ferramentas de administração centralizada de estações de trabalho Microsoft Windows (ex. Windows Server Update Services, System Center Configuration Manager);
- Administração, sustentação e suporte de ambiente de infraestrutura de TI utilizando melhores práticas de ITIL V3 e ISO/IEC 20000;
- Administração, instalação, sustentação e suporte de ambiente Linux (Red Hat 6 e 7, CentOS 6 e 7, Debian 8) com 1.000 servidores;
- Administração, sustentação e suporte de ambiente de servidores web, como por exemplo IIS (Internet Information Services), Tomcat, Apache, Becker e JBOSS, com 800 servidores;
- Administração, sustentação, suporte e monitoramento de Datacenter com 30 racks e de salas com ambientes físicos que hospedam equipamentos descentralizados de TI e de infraestrutura, de rede de dados e voz, distribuídas em locais e andares distintos na sede do INEP.
- Administração de soluções de backup corporativo de arquivos, blocos de dados, máquinas virtuais, bancos de dados e correio eletrônico com uso de biblioteca de fitas ou VTL (Virtual Tape Library) com Backend de 800 TeraBytes;
- Administração de ferramenta de monitoramento de sistemas e soluções de Tecnologia da Informação: ambiente Zabbix com 576 hosts e 13.500 itens;
- Administração, suporte e gerenciamento de solução de vídeo conferência e MCU;
- Administração, suporte e gerenciamento de software de gerenciamento de web conferência;
- Administração, suporte e gerenciamento de serviços de streaming em tempo real;
- Administração, instalação, suporte e gerenciamento de ambiente SVN;
- Administração, instalação, suporte e gerenciamento de ambiente GIT;
- A Globalweb realizou a implementação e gestão dos serviços com a utilização das práticas preconizadas pelo ITIL v3, com desenho, implantação, revisão e automação dos seguintes processos na solução ServiceNow:
 - Função Service Desk (Central de Serviços);

- ▣ Gerenciamento de Incidentes;
- ▣ Gerenciamento de Problemas;
- ▣ Gerenciamento de Mudanças;
- ▣ Gerenciamento de Configuração;
- ▣ Gerenciamento de Solicitações e Requisições;
- ▣ Gerenciamento de Catálogo de Serviços;
- ▣ Gerenciamento de Conhecimento;
- ▣ Gerenciamento e Controle de Acordos de Níveis Mínimos de Serviços (ANMS's) de fornecedores internos e externos.

Declaramos, por fim, que a empresa tem cumprido as obrigações assumidas, vem prestando os serviços satisfatoriamente e atendendo aos níveis de serviço acordados.

Brasília, novembro de 2019.

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 04/11/2019, às 11:33, 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 04/11/2019, às 11:55, 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, informando o código verificador **0444246** e o código CRC **278B217D**.