



INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA  
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

## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Processo nº 23036.000562/2016-17

Interessado: Globalweb

### ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA Nº 14

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 que está em fase de parametrização e implementação dos módulos/funcionalidades listados abaixo, e todos as atividades necessárias para configuração, parametrização, implementação (análise, entendimento, desenho de fluxos de processos/serviços) da solução, implantação (incluindo serviços de migração de dados e integração com sistemas legados), gestão de mudanças, capacitação, suporte e manutenção de atividades de desenvolvimento de nova funcionalidades / parametrização de novas funcionalidades não previstas das especificações técnicas.

## **Módulos**

### **ServiceNow Service Management Enterprise Suit (ITSM)**

- Gestão de Incidentes
- Gestão de Problemas
- Gestão de Mudanças
- Gestão de Solicitações (Catálogo de Serviços revisado)
- 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, no estado de São Paulo, com estrutura redundante (pares), com os todos os certificados de conformidade e segurança.

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

Brasília, março de 2018.

**CAMILO MUSSI**  
Diretor da DTDIE

**CLEITON DA SILVA DANTAS**  
Coordenador-Geral de Recursos Logísticos, Aquisições e Convênios



Documento assinado eletronicamente por **Camilo Mussi, Diretor(a)**, em 12/03/2018, às 15:31, 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 **Cleiton da Silva Dantas, Coordenador(a) - Geral**, em 12/03/2018, às 16:11, 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 **0183732** e o código CRC **3ED4992F**.

---