



ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA – NCA 009/2024

Edital	ARP	Objeto	Vigência Contrato	Processos
043/2021	057/2021	Contratação de serviços de suporte às equipes de gestão tecnológica da Diretoria de Tecnologia da Informação do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás	06/02/2024 a 06/02/2025	202106000280466 202112000310065

ÓRGÃO EMITENTE:		
Razão Social:	TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIAS	CNPJ: 02.292.266/0001-80
Endereço:	Av. Assis Chateaubriand, nº 195, Setor Oeste, CEP 74.130-012. Goiânia-GO.	

EMPRESA CONTRATADA:		
Razão Social:	GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S/A	CNPJ: 12.130.013/0001-64
Endereço:	Av. Yojiro Takaoa, nº 4384, cj. 1010, 10º andar, Alphaville, Santana de Parnaíba/SP, CEP 06.541-038	

ITENS CONTRATADOS:			
Item	Descrição	Tipo	Qtde Contratada
1	Serviços de suporte às equipes de gestão tecnológica da Diretoria de Tecnologia da Informação do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás	UST	250,000

<p>Atestamos que os serviços têm sido prestados em conformidade com as especificações exigidas no Edital e nos termos contratuais, não constando, em nossos registros, nada que desabone a Contratada comercialmente ou tecnicamente.</p>
<p>A descrição detalhada dos serviços prestados será indicada no Anexo I deste Atestado de Capacidade Técnica.</p>
<p>GESTOR / FISCAL DO CONTRATO:</p>

Valdemar Ribeiro da Silva Junior
Diretor da Divisão de Suporte a Serviços de TI
vrsjunior@tjgo.jus.br

(datado e assinado digitalmente)

ANEXO I DO ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA – NCA 009/2024		
11.14. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA		
11.14.5. Quanto à qualificação técnica, características e prazos exigidos, e de modo a cumprir os requisitos mínimos, a empresa deverá apresentar atestado(s) que comprove(m) já ter prestado:	Vigência	07/02/2022 a 06/02/2024
	Prazo	24 meses
I. Serviços de Provimento de Central de Serviços (Help Desk ou Service Desk) com regime de atendimento remoto e presencial, para um único ambiente de TIC, contemplando no mínimo as seguintes quantidades: Atendimento remoto e/ou presencial de no mínimo a 5.000 (cinco mil) usuários , referente a 25% dos usuários cadastrados no Active Directory corporativo)	Help Desk ou Service Desk	✓
	regime de atendimento remoto e presencial	✓
	no mínimo a 5.000 (cinco mil) usuários	✓
II. Atendimento de, no mínimo, 20.000 (vinte mil) chamados em um período de 12 (doze) meses , referente a 35% dos chamados atendidos pela CONTRATANTE nos últimos 12 meses;	Atendimento de, no mínimo, 20.000 (vinte mil) chamados	✓
	um período de 12 (doze) meses	✓
III. Serviços de monitoramento e provimento de NOC (Network Operation Center, ou serviços de monitoramento de redes), com operação das ferramentas em regime de 24x7 (24 horas do dia, em todos os 7 dias da semana), utilizando soluções de monitoramento de infraestrutura de serviços de TI;	Monitoramento e	✓
	provimento de NOC	
	com operação das ferramentas em regime de 24x7	✓
	utilizando soluções de monitoramento de infraestrutura de serviços de TI	✓
IV. Serviço de administração, configuração e manutenção de solução de AntiSpam em um mesmo contrato, para no mínimo, 4.000 (quatro mil) usuários ou estações de trabalho, o que representa 20% da quantidade usuários de e-mail registrados na solução da CONTRATANTE;	administração	✓
	configuração	
	e manutenção de solução de AntiSpam em um mesmo contrato	✓
	para no mínimo, 4.000 (quatro mil) usuários ou estações de trabalho	✓
V. Serviços de implementação de gestão automatizada de evidências e acordos de nível, contemplando a medição dos acordos de níveis de serviço (SLA) para os chamados realizados, automação do processo com geração automática de relatório de fechamento mensal dos atestes dos serviços e faturamento, seguindo as melhores práticas do ITIL. O relatório deve conter pelos menos as seguintes informações: Cálculos dos SLAs evidenciando o não cumprimento quando houver, resultados operacionais, dashboards com indicadores da operação, controle de disponibilidade realizado pelo NOC, controle de itens do parque ativo de TIC.	Serviços de implementação de gestão automatizada de evidências e acordos de nível	✓
	contemplando a medição dos acordos de níveis de serviço (SLA) para os chamados realizados	✓
	automação do processo com geração automática de relatório de fechamento mensal dos atestes dos serviços e faturamento, seguindo as melhores práticas do ITIL	✓
VI. Serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de Service Desk (ferramenta ITSM) com fundamentos ITIL v3 ou 4 certificada pela Pink Verify em pelo menos 18 processos e com pelo menos 5 (cinco) de 7 (sete) práticas implantadas: a) Gerenciamento de Requisição de Serviço (Service Request Management); b) Gerenciamento de Incidentes (Incident Management); c) Gerenciamento de Mudança (Change Management); d) Gerenciamento de Problemas (Problem Management); e) Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management); f) Gerenciamento de Ativo de TI (IT Asset Management); g) Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management).	Serviços de atendimento utilizando ITSM	✓
	com fundamentos ITIL v3 ou 4 certificada pela Pink Verify em pelo menos 18 processos	✓
	Gerenciamento de Requisição de Serviço (Service Request Management);	✓
	Gerenciamento de Incidentes (Incident Management);	✓
	Gerenciamento de Mudança (Change Management);	✓
	Gerenciamento de Problemas (Problem Management);	✓
	Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management);	✓
	Gerenciamento de Ativo de TI (IT Asset Management);	
	Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management).	✓
VII. Experiência na execução de monitoramento de serviços de rede usando a ferramenta Zabbix , com mínimo 600 (seiscentos) componentes monitorados , o que representa 30% do quantitativo da CONTRATANTE;	Experiência na execução de monitoramento de serviços de rede	✓
	usando a ferramenta Zabbix	✓
	com mínimo 600 (seiscentos) componentes monitorados	✓
VIII. Serviços de instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de soluções de Segurança de Perímetro , em alta disponibilidade, com no mínimo as funcionalidades de IDS/IPS e Filtro de Conteúdo Web e solução de proxy e em um mesmo contrato, para no mínimo, 4.000 (quatro mil) usuários ou estações de trabalho , o que representa 20% da quantidade usuários registrados no Active Directory da CONTRATANTE;	instalação	
	configuração	✓
	administração	✓
	sustentação	✓
	monitoramento	✓
	e operação de soluções de Segurança de Perímetro	✓
	em alta disponibilidade	✓

com no mínimo as funcionalidades de IDS/IPS	✓
e Filtro de Conteúdo Web	✓
solução de proxy e em um mesmo contrato	
para no mínimo, 4.000 (quatro mil) usuários ou estações de trabalho	✓

instalação	✓
configuração	✓
gerenciamento	✓
e sustentação de serviços de infraestrutura Microsoft	✓
Active Directory	✓
DHCP	✓
DNS	✓

IX. Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços de infraestrutura Microsoft (**Active Directory, DHCP, DNS**)

administração	
configuração	
e manutenção de solução de correio eletrônico Microsoft Exchange 2013 ou superior	
com mais de 4.000 (cinco mil) caixas postais	

X. Serviço de administração, configuração e manutenção de solução de correio eletrônico Microsoft Exchange 2013 ou superior em alta disponibilidade com mais de 4.000 (cinco mil) caixas postais, o que representa 20% da quantidade usuários de e-mail registrados na solução da CONTRATANTE;

administração	✓
configuração em manutenção de Servidores de Aplicação	✓
(BIND, JBoss/WildFly, Apache, TomCat, Nginx etc.)	✓
baseados no Sistema Operacional Linux,	✓
em ambiente de, no mínimo, 300 (trezentos) servidores	✓

XI. Serviços de administração, configuração em manutenção de Servidores de Aplicação (BIND, JBoss/WildFly, Apache, TomCat, Nginx etc.) baseados no Sistema Operacional Linux, em ambiente de, no mínimo, 300 (trezentos) servidores, o que representa 18% da quantidade de servidores de Aplicação com Sistema Operacional Linux da CONTRATANTE

administração	✓
configuração	✓
manutenção em SGBD	✓
Oracle 11g (ou superior) com a aplicação de mecanismos de alta disponibilidade e de tolerância a falhas	✓
MySQL	
Postgres com a aplicação de mecanismos de alta disponibilidade e de tolerância a falhas	
Microsoft SQL Server 2012 (ou superior)	

XII. Serviço de administração, configuração e manutenção em SGBD (Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados) Oracle 11g (ou superior), MySQL, Postgres e Microsoft SQL Server 2012 (ou superior), com a aplicação de mecanismos de alta disponibilidade e de tolerância a falhas para, pelo menos, os SGBDs Oracle e Postgres;

Serviço de criação e manutenção de políticas de backup	✓
restore de segurança	✓
instalação	✓
configuração	✓
administração	✓
sustentação	✓
monitoramento	✓
e operação de solução de backup,	✓
com no mínimo 800 (oitocentos) TB	✓

XIII. Serviço de criação e manutenção de políticas de backup e restore de segurança, bem como a instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de solução de backup, com no mínimo 800 (oitocentos) TB, o que representa 20% da volumetria de repositório de armazenamento de backup da CONTRATANTE.

Serviços em ambiente de TIC com a utilização de containers e orquestradores de containers	✓
(kubernetes, openshift ou equivalentes)	✓
com a finalidade de integração entre as equipes de desenvolvimento de softwares	✓
operações de apoio envolvidas	✓
além da adoção de processos automatizados para gestão de aplicações com base em rotinas de entrega contínua;	✓

XIV. Serviços em ambiente de TIC com a utilização de containers e orquestradores de containers (kubernetes, openshift ou equivalentes) com a finalidade de integração entre as equipes de desenvolvimento de softwares, operações de apoio envolvidas, além da adoção de processos automatizados para gestão de aplicações com base em rotinas de entrega contínua;

XV. Serviço de administração, configuração e manutenção em solução de gerenciamento de APIs (Wso2 ou equivalente)	administração	
	configuração	
	e manutenção em solução de gerenciamento de APIs (Wso2 ou equivalente))	
XVI. Experiência na execução de serviços de gerenciamento e orquestração de servidores virtualizados utilizando as ferramentas VMware VCenter e Vsphere, com no mínimo, 1.000 (mil) máquinas virtuais, o que representa 25 % do quantitativo de máquinas virtuais no Data Center da CONTRATANTE;	Experiência na execução de serviços de gerenciamento	✓
	e orquestração de servidores virtualizados	✓
	utilizando as ferramentas Vmware	✓
	Vcenter	✓
	e Vsphere	✓
	com no mínimo, 1.000 (mil) máquinas virtuais	
XVII. Experiência na execução de serviços de Administração, configuração e sustentação a redes em ambiente computacional constituído de switches core e/ou spine/leaf em alta disponibilidade;	Administração	✓
	configuração	✓
	e sustentação a redes	✓
	em ambiente computacional constituído de switches core e/ou spine/leaf em alta disponibilidade	✓
XVIII. Suporte e configuração de pelo menos 1 (um) controlador wireless e, no mínimo, 100 (cem) Access Points (APs) com suporte aos padrões IEEE 802.11, o que representa 20% do quantitativo de APs da CONTRATANTE;	Suporte e configuração de pelo menos 1 (um) controlador wireless	✓
	no mínimo, 100 (cem) Access Points (APs) com suporte aos padrões IEEE 802.11	✓
XIX. Experiência na execução de serviços de Administração, configuração e sustentação de solução de entrega de aplicações (ADC), configurado em cluster de alta disponibilidade;	Experiência na execução de serviços de Administração	
	configuração	
	sustentação de solução de entrega de aplicações (ADC),	
	configurado em cluster de alta disponibilidade;	
XX. Experiência na execução de serviços administração de solução de segurança em alta disponibilidade, com atividades de administração, configuração e sustentação de: filtro de conteúdo Web; Sistema de Prevenção a Intrusão - IPS; acesso remoto e VPN do tipo IPSec/SSL; sistema de Balanceamento de Carga; firewall do tipo statefull baseado em hardware.	Experiência na execução de serviços administração de solução de segurança em alta disponibilidade	✓
	com atividades de administração	✓
	configuração	✓
	e sustentação de	✓
	filtro de conteúdo Web	✓
	Sistema de Prevenção a Intrusão - IPS	✓
	acesso remoto e VPN do tipo IPSec/SS	✓
	sistema de Balanceamento de Carga	✓
	firewall do tipo statefull baseado em hardware.	✓
XXI. Experiência na Administração, configuração e sustentação de serviços baseados em Nuvem (Infrastructure as a Service - IaaS, Platform as a Service – PaaS ou Software as a Service – SaaS).	Administração	
	configuração	
	e sustentação de serviços baseados em Nuvem (Infrastructure as a Service - IaaS, Platform as a Service – PaaS ou Software as a Service - SaaS).	
XXII. Experiência na Administração, configuração e sustentação de Storage, em ambiente computacional constituído de SAN (Storage Área Network), NAS (Network Attached Storage) e Store de Objetos (Object Storage), composta por solução de armazenamento corporativa (storage) com capacidade total mínima de armazenamento de 1.300 (mil e trezentos) TB, o que representa 20% da volumetria total da CONTRATANTE;	Administração	
	configuração	
	e sustentação de Storage	✓
	em ambiente computacional constituído de SAN (Storage Área Network)	
	NAS (Network Attached Storage)	
	e Store de Objetos (Object Storage)	
	Composta por solução de armazenamento corporativa (storage) com capacidade total mínima de armazenamento de 1.300 (mil e trezentos) TB	✓

XXIII. Serviços de suporte na área de infraestrutura com “acordo de nível de serviço” ou “nível mínimo de serviço”, garantindo nível de disponibilidade mensal de sistemas críticos não inferior a 98%;	Serviços de suporte na área de infraestrutura com “acordo de nível de serviço” ou “nível mínimo de serviço”	✓
	garantindo nível de disponibilidade mensal de sistemas críticos não inferior a 98%;	✓

XXIV. Serviços técnicos de gerenciamento de projetos de pelo menos 1.200 (mil e duzentas) horas (ou métrica equivalente para trabalhos projetizados) , utilizando metodologia de gerenciamento de projetos conforme o PMBOK 4 ou superior ou equivalente, o que representa 30% de horas previstas com base no quantitativo de perfil profissional de Gerente de Projeto definido para nesta contratação	Serviços técnicos de gerenciamento de projetos	
	de pelo menos 1.200 (mil e duzentas) horas (ou métrica equivalente para trabalhos projetizados	
	utilizando metodologia de gerenciamento de projetos conforme o PMBOK 4 ou superior ou equivalente	

ASSINATURA(S) ELETRÔNICA(S)

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Para validar este documento informe o código 904498457699 no endereço <https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento>

Nº Processo PROAD: 202003000219920 (Evento nº 212)

VALDEMAR RIBEIRO DA SILVA JÚNIOR

ANALISTA JUDICIÁRIO

DIVISÃO DE SUPORTE A SERVIÇOS DE TI - DSSTI

Assinatura CONFIRMADA em 06/08/2024 às 17:10

