



## RELATÓRIO 8/2024 - EPC - STI

### 1. DISPOSIÇÕES INICIAIS

Trata-se de uma manifestação técnica relativa aos atestados de capacidades técnicas apresentados pela empresa **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA**, com o objetivo de subsidiar a decisão do pregoeiro quanto à aceitabilidade da habilitação técnica.

### 2. DA DOCUMENTAÇÃO APRESENTADA

Por meio do portal Compras do Governo Federal (<https://cnetmobile.estaleiro.serpro.gov.br/comprasnet-web/public/compras/acompanhamento-compra/item/1?compra=07001205900082024>), solicitou-se à empresa, para fins de habilitação técnica, a demonstração da capacidade técnica da licitante nos termos do item 9.4 do Edital e seus subitens.

A empresa, em resposta ao pedido, encaminhou documentação nos arquivos de nomes "ANAC.zip, ANTAC.ZIP, COFEN.ZIP, INEP.ZIP, INFRAERO.ZIP, MEC.ZIP, STJ.zip, OI.ZIP e OI2.ZIP, .

Foram apresentados atestados de capacidades técnicas referentes às 9 contratações listadas na tabela a seguir:

#	Atestado	Objeto
1	AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC) - CONTRATO nº 24/2019	Prestação dos serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC - Network Operations Center), Operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC desta Agência, bem como apoio a gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000

2	AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS (ANTAC) - CONTRATO nº 07/2014	Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de atendimento, operação, monitoramento e suporte técnico ao ambiente de tecnologia da informação e comunicação
3	CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM (COFEN) - CONTRATO nº 38/2016	Contratação de serviços continuados de hospedagem de sites e aplicações de tecnologia da informação (TI) do COFEN, incluindo infraestrutura de hardware, software, armazenamento, processamento e comunicação de dados, por meio de CLOUD COMPUTING - Computação em Nuvem, em regime de empreitada por preço unitário.
4	INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (INEP) - CONTRATO nº 23/2017	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).
5	EMPRESA BRASILEIRA DE INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA (INFRAERO) - CONTRATO nº 0032-PS/2014/0001	Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos de suporte a infraestrutura, suporte a redes e segurança e suporte a operação e monitoramento do ambiente de tecnologia da informação - ti da infraero/sede e suporte de apoio (remoto e telefônico)
6	MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO - CONTRATO nº 6/2016	Serviços de Apoio ao Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação – GSTI
7	SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA - CONTRATO nº 1/2017	Contratação de empresa especializada para prestação de infraestrutura de tecnologia da informação, com prestação de suporte tecnológico proativo, preventivo, corretivo e reativo ao ambiente computacional de infraestrutura de redes, seus meios de comunicação, sistemas funcionais e processos de execução

8	OI S/A - CONTRATO nº 3300014518	Serviços de suporte Técnico, sustentado e monitoramento a: Sistemas Operacionais, Banco de Dados, Produtos Básicos, Rede e Segurança Lógica, Mainframe, Implantação de Projetos e Demandas, Homologação, Armazenamento de Dados, Central de Serviços, Identidade Digital, seguindo as melhores práticas do ITIL nos Datacenters de Brasília SCN, Brasília SIG, Curitiba, Rio de Janeiro RB1, Porto Alegre e São Paulo
9	OI S/A - CONTRATO nº 4500046510 e 4600049274	<p>Prestação de serviços desenvolvimento de novos módulos da ferramenta MSPTool (MULTI PROVISIONING TOOL), atendimento à rede Remus 3 do Banco do Brasil, bem como prepará-la para utilização em outros projetos similares</p> <p>Prestação de serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação, compreendendo a customização, evolução, sustentação, suporte, atualização tecnológica e transferência de conhecimento do sistema de Ativação Digital (Dados Fácil).</p>

### 3. DA ANÁLISE TÉCNICA

Com o intuito de agilizar o processo, iremos inicialmente verificar se os atestados apresentados atendem aos requisitos descritos no Edital (conforme detalhado abaixo), sem considerar o mérito quantitativo. Após essa verificação, avaliaremos se os atestados aceitos atendem aos demais preceitos, individualmente ou em seu conjunto.

**9.4.1** A apresentação de 01 (um) ou mais atestados ou declarações de capacidade técnica, expedidos por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, demonstrando que a(o) licitante executa ou executou Contrato(s) na área de TIC, envolvendo prestação de serviços de Service Desk de Nível 3 (suporte à infraestrutura de TIC), pelo período de 30 (trinta) meses, conforme requisitos indicados a seguir:

**9.4.1.1** Execução de atividades de suporte à infraestrutura de terceiro nível em um ambiente distribuído, composto por, pelo menos, uma localidade central e, pelo menos, outras 9 (nove) localidades remotas em uma rede corporativa. Os serviços devem possuir, simultaneamente, as características listadas abaixo:

a) Serviço de suporte realizado seguindo as boas práticas do ITIL (conjunto de práticas para a gestão de serviços de TI), ISO/IEC 20000-1:2018 (Sistema de Gestão de Serviços de TI) e ISO/IEC 27001:2013 (Sistema de Gestão de Segurança da Informação); e

b) Serviço de suporte abrangendo instalação, configuração, administração e operação e que contemple, no mínimo, as seguintes especializações em um mesmo serviço contratado:

- 1) Sistemas operacionais (Windows Server e Linux Server), com pelo menos 58 (cinquenta e oito) equipamentos servidores, físicos ou virtuais;
- 2) Comunicação de dados, incluindo switches, e pontos de acesso sem fio, nas modalidades WAN, LAN e WLAN;
- 3) Segurança, envolvendo firewall com IPS, gateway VPN, WAF, antivírus com EDR ou XDR e hardening de sistemas operacionais e aplicações ;
- 4) Rede lógica (WAN, LAN e WLAN), utilizando os protocolos TCP/IP e MPLS;
- 5) Bancos de dados (Oracle ou Microsoft SQL Server), com pelo menos 3 (três) instâncias;
- 6) Gerenciamento de sistema de monitoramento, com configuração de pelo menos 900 objetos;
- 7) Serviço de virtualização de servidores, com, no mínimo, 4 (quatro) nós físicos e utilização de VMware ESXi e VCenter;
- 8) Aplicações Web, incluindo PHP, Java, Python, Node.js, Tomcat, GitLab, Zabbix e Graylog;
- 9) AD (Active Directory) ou LDAP (Lightweight Directory Access Protocol), com a gestão de, pelo menos, 2 (dois) servidores controladores de domínio, 327 usuários, 84 impressoras de rede e 387 microcomputadores;
- 10) Armazenamento centralizado, com pelo menos 40 TB (quarenta terabytes);
- 11) Ferramenta de backup e restore em disco, para a gestão e salvaguarda de dados de pelo menos 58 (cinquenta e oito) equipamentos servidores, físicos ou virtuais.

1 - AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC) - CONTRATO nº 24/2019

I) Envolveu a prestação de serviços de Service Desk de Nível 3 (suporte à infraestrutura de TIC);

II) Das informações extraídas do atestado de capacidade técnica, é possível afirmar que o escopo dos serviços prestados diverge do escopo requerido no Edital, visto que:

a) Não há informações de que o serviço de suporte tenha sido realizado contemplando as seguintes especializações em um mesmo serviço contratado:

- 1) Segurança, envolvendo antivírus com EDR ou XDR;
- 2) Serviço de virtualização de servidores, com utilização de VMware ESXi e VCenter;
- 3) Aplicações Web, incluindo Python, Node.js, GitLab, Zabbix e Graylog;

Portanto, como os serviços prestados não contemplam todas as especializações requeridas em um mesmo serviço contratado, entende-se que **o objeto atestado é incompatível com o exigido pelo TRE-SE.**

2 - AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS (ANTAC) - CONTRATO nº 07/2014

I) Envolveu a prestação de serviços de Service Desk de Nível 3 (suporte à infraestrutura de TIC);

II) Das informações extraídas do atestado de capacidade técnica, é possível afirmar que o escopo dos serviços prestados diverge do escopo requerido no Edital, visto que:

a) Não há informações que a execução de atividades seguiu as boas práticas da ISO/IEC 20000-1:2018 (Sistema de Gestão de Serviços de TI);

b) Não há informações de que o serviço de suporte tenha sido realizado contemplando as seguintes especializações em um mesmo serviço contratado:

1) Segurança, envolvendo antivírus com EDR ou XDR e hardening de sistemas operacionais e aplicações ;

2) Serviço de virtualização de servidores, com utilização de VMware ESXi e VCenter;

3) Aplicações Web, incluindo Java, Python, Node.js, GitLab, Zabbix e Graylog;

Portanto, como os serviços prestados não contemplam todas as especializações requeridas em um mesmo serviço contratado, entende-se que **o objeto atestado é incompatível com o exigido pelo TRE-SE.**

3 - CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM (COFEN) - CONTRATO nº 38/2016

Extrai-se da análise do documento que o escopo do objeto prestado pela Licitante é divergente do requerido.

Portanto, **o objeto atestado é incompatível com o requerido pelo TRE-SE.**

4 - INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (INEP) - CONTRATO nº 23/2017

I) Envolveu a prestação de serviços de Service Desk de Nível 3 (suporte à infraestrutura de TIC);

II) Das informações extraídas do atestado de capacidade técnica, é possível afirmar que o escopo dos serviços prestados diverge do escopo requerido no Edital, visto que:

a) Não há informações de que o serviço de suporte tenha sido realizado contemplando as seguintes especializações em um mesmo serviço contratado:

1) Segurança, envolvendo , antivírus com EDR ou XDR e hardening de sistemas operacionais e aplicações ;

2) Aplicações Web, incluindo Python, Node.js, GitLab e Graylog;

Portanto, como os serviços prestados não contemplam todas as especializações requeridas em um mesmo serviço contratado, entende-se que **o objeto atestado é incompatível com o exigido pelo TRE-SE.**

5 - EMPRESA BRASILEIRA DE INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA (INFRAERO) - CONTRATO nº 0032-PS/2014/0001

I) Envolveu a prestação de serviços de Service Desk de Nível 3 (suporte à infraestrutura de TIC);

II) Das informações extraídas do atestado de capacidade técnica, é possível afirmar que o escopo dos serviços prestados diverge do escopo requerido no Edital, visto que:

a) Não há informações que a execução de atividades seguiu as boas práticas da ISO/IEC 20000-1:2018 (Sistema de Gestão de Serviços de TI);

b) Não há informações de que o serviço de suporte tenha sido realizado contemplando as seguintes especializações em um mesmo serviço contratado:

1) Segurança, envolvendo antivírus com EDR ou XDR;

2) Aplicações Web, incluindo Java, Python, Node.js, GitLab e Graylog;

Portanto, como os serviços prestados não contemplam todas as especializações requeridas em um mesmo serviço contratado, entende-se que **o objeto atestado é incompatível com o exigido pelo TRE-SE.**

6 - MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO - CONTRATO nº 6/2016

Extrai-se da análise do documento que o escopo do objeto prestado pela Licitante é divergente do requerido.

Portanto, **o objeto atestado é incompatível com o requerido pelo TRE-SE.**

7 - SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA - CONTRATO nº 1/2017

I) Envolveu a prestação de serviços de Service Desk de Nível 3 (suporte à infraestrutura de TIC);

II) Das informações extraídas do atestado de capacidade técnica, é possível afirmar que o escopo dos serviços prestados diverge do escopo requerido no Edital, visto que:

a) Não há informações que a execução de atividades seguiu as boas práticas da ISO/IEC 27001:2013 (Sistema de Gestão de Segurança da Informação);

c) Não há informações de que o serviço de suporte tenha sido realizado contemplando as seguintes especializações em um mesmo serviço contratado:

1) Segurança, envolvendo firewall com IPS, gateway VPN, WAF, antivírus com EDR ou XDR e hardening de sistemas operacionais e aplicações ;

2) Aplicações Web, incluindo Python, Node.js, GitLab e Graylog;

Portanto, como os serviços prestados não contemplam todas as especializações requeridas em um mesmo serviço contratado, entende-se que **o objeto atestado é incompatível com o exigido pelo TRE-SE.**

8 - OI S/A - CONTRATO nº 3300014518

I) Envolveu a prestação de serviços de Service Desk de Nível 3 (suporte à infraestrutura de TIC);

II) Das informações extraídas do atestado de capacidade técnica, é possível afirmar que o escopo dos serviços prestados diverge do escopo requerido no Edital, visto que:

a) Não há informações de que o serviço de suporte tenha sido realizado contemplando as seguintes especializações em um mesmo serviço contratado:

1) Segurança, envolvendo gateway VPN, WAF, antivírus com EDR ou XDR e hardening de sistemas operacionais e aplicações ;

2) Gerenciamento de sistema de monitoramento;

3) Serviço de virtualização de servidores, com utilização de VCenter;

4) Aplicações Web, incluindo Python, Node.js, GitLab e Graylog;

Portanto, como os serviços prestados não contemplam todas as especializações requeridas em um mesmo serviço contratado, entende-se que **o objeto atestado é incompatível com o exigido pelo TRE-SE.**

9 - OI S/A - CONTRATO nº 4500046510 e 4600049274

Extrai-se da análise do documento que o escopo do objeto prestado pela Licitante é divergente do requerido.

Portanto, **o objeto atestado é incompatível com o requerido pelo TRE-SE.**

#### 4. DA CONCLUSÃO

Do exposto, entende-se que as informações apresentadas de qualificação técnica, referentes aos atestados apresentados, **não demonstrando** qualificação técnico-operacional exigida na licitação.

*documento assinado eletronicamente*

Cosme Rodrigues de Souza

EPC/Integrante Técnico

*documento assinado eletronicamente*

Fernando de Souza Lima

## EPC/Integrante Demandante

---



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDO DE SOUZA LIMA, Integrante da EPC Titular**, em 01/08/2024, às 09:09, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



Documento assinado eletronicamente por **COSME RODRIGUES DE SOUZA, Integrante da EPC Titular**, em 01/08/2024, às 09:11, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.tre-se.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.tre-se.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **1568292** e o código CRC **86969289**.

---

0005115-19.2024.6.25.8000

1568292v1