RELATÓRIO 9/2024 - EPC - STI

1. DISPOSIÇÕES INICIAIS

Trata-se de uma manifestação técnica relativa aos atestados de capacidades técnicas apresentados pela empresa a **INPHOCO SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO 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 "HABILITAÇÃO TÉCNICA.ZIP.

Foram apresentados atestados de capacidades técnicas referentes às 12 contratações listadas na tabela a seguir:

#	Atestado	Objeto
1	DELCOS HOTEL	Serviços de outsourcing de Administração de Redes para Ambiente operacional Windows e Linux, suporte aos usuários de informática e manutenção preventiva e corretiva dos computadores.
2	HOTEL DELMOND	Prestação dos serviços da central de Serviços e suporte especializado, a contratada operacionalizou os serviços, seguindo os padrões de gestão de Serviços de TIC através dosframeworksITIL V.3, governança de TIC, HDI, ISO 20.000, ISO 27.000, ISO 27.001, COBIT, PMBOK, BPM.

3	PROEFIKASE SISTEMAS EDUCACIONAIS LTDA	Aquisição de solução de produto e serviço, compreendendo as licenças de seftware definitivas de uso de solução, instalação e configuração da solução no ambiente virtual com vmware , garantia, suporte técnico de fabricante e autalizações dos componentes da solução por 36 (trinta e seis) meses e serviço.
4	CONDOMÍNIO FLORAIS CUIABÁ RESIDENCIAL	Prestação de consultoria e suporte em Tecnologia da informação
5	HOSPITAL UNIVERSITÁRIO OSWALDO CRUZ	Prestação de serviços de suporte técnico, suporte a usuários de sistema de informação, administração de rede de computadores e manutenção, com ferramenta de Service Desk, Base de Conhecimento e monitoramento de Servidores, Estações e Ativos de Rede.
6	IGUAÇU SUPERMERCADOS	Prestação de serviços de terceirização Administração de Redes para Ambiente operacional Windows e Linux, suporte aos usuários de informática e manutenção preventiva e corretiva dos computadores.
7	PLENA COMERCIAL LTDA	Prestação de serviços de outsourcing de Administração de Redes para Ambiente operacional Windows e Linux, suporte aos usuários de informática e manutenção preventiva e corretiva dos computadores
8	SUPERINTENDÊNCIA DE POLÍCIA FEDERAL EM RORAIMA - CONTRATO nº 8/2022	Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), sem dedicação de mão de obra exclusiva, com atendimento aos usuários de TIC, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, baseado em modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços
9	SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL EM GOIAS - CONTRATO nº 4/2023	Contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de técnico especializado de operação de atendimento ao usuário de TIC, especificamente para o serviço de Suporte ao Usuário na Superintendência de Polícia Rodoviária Federal em Goiás

10	PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MATO GROSSO - CONTRATO nº 72/2019	Prestação de SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA OPERAÇÃO E GESTÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS (SERVICE DESK), CONTEMPLANDO ATENDIMENTOS DE 1º NÍVEL, TELEFÔNICO, E DE 2º NÍVEL, PRESENCIAL E REMOTO
11	SPI-TI SISTEMAS DE INFORMAÇÃO INDUSTRIAL LTDA - CONTRATO nº 4/2022	Forneceu serviços, baseando-se nas boas práticas de gestão de TIC, seguindo os padrões de gestão de Serviços de TIC através dos frameworks ITIL V.4, governança de TIC, HDI, ISO 20.000, ISO 27.000, ISO 27.001, COBIT, PMBOK, BPM.
12	TOTAL VAREJO ARQUITETURA E GESTÃO	Prestação de serviço de terceirização administração de redes de ambiente operacional Windows e Linux, suporte aos usuários de informática e manutenção preventiva e corretiva dos computadores.

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 - DELCOS HOTEL

Extrai-se da análise do documento que o escopo do objeto prestado pela Licitante ao Contratante:

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) e ISO/IEC 27001:2013 (Sistema de Gestão de Segurança da Informação);

b) Não há informações que a execução de atividades de suporte à infraestrutura de terceiro nível em um ambiente distribuído;

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 antivírus com EDR ou XDR e hardening de sistemas operacionais e aplicações ;

2) Rede lógica (WAN);

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

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

5) Armazenamento centralizado;

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 - HOTEL DELMOND

Extrai-se da análise do documento que o escopo do objeto prestado pela Licitante ao Contratante:

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 de suporte à infraestrutura de terceiro nível em um ambiente distribuído;

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) Rede lógica (WAN);

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

4) Aplicações Web, incluindo PHP, Java, Python, Node.js, Tomcat, 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.**

3 - PROEFIKASE SISTEMAS EDUCACIONAIS LTDA

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 - CONDOMÍNIO FLORAIS CUIABÁ RESIDENCIAL

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) e ISO/IEC 27001:2013 (Sistema de Gestão de Segurança da Informação);

b) Não há informações que a execução de atividades de suporte à infraestrutura de terceiro nível em um ambiente distribuído;

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

1) Sistemas operacionais (Windows Server e Linux Server);

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

3) Rede lógica (WAN);

4) Bancos de dados (Oracle ou Microsoft SQL Server);

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

6) Aplicações Web, incluindo PHP, Java, Python, Node.js, Tomcat, GitLab, Zabbix e Graylog;

7) AD (Active Directory) ou LDAP (Lightweight Directory Access Protocol);;

8) Armazenamento centralizado.

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 - HOSPITAL UNIVERSITÁRIO OSWALDO CRUZ

Extrai-se da análise do documento que o escopo do objeto prestado pela licitante é divergente do requerido, pois não está estruturado sob a forma de service desk.

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

6 - IGUAÇU SUPERMERCADOS

Extrai-se da análise do documento que o escopo do objeto prestado pela Licitante ao Contratante:

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) e ISO/IEC 27001:2013 (Sistema de Gestão de Segurança da Informação);

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 gateway VPN, antivírus com EDR ou XDR e hardening de sistemas operacionais e aplicações ;

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

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

4) Armazenamento centralizado;

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.**

7 - PLENA COMERCIAL LTDA

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) Comunicação de dados pontos de acesso sem fio, na modalidades WLAN;

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

3) Rede lógica (WAN WLAN);

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

5) Aplicações Web, incluindo PHP, Java, Python, Node.js, Tomcat, GitLab, Zabbix e Graylog;

6) AD (Active Directory) ou LDAP (Lightweight Directory Access Protocol).

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 - SUPERINTENDÊNCIA DE POLÍCIA FEDERAL EM RORAIMA - CONTRATO nº 8/2022

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) Comunicação de dados, incluindo pontos de acesso sem fio, na modalidade WLAN;

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

3) Rede lógica (WLAN);

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

5) Aplicações Web, incluindo Java, Python, Node.js, Tomcat, 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 - SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL EM GOIAS - CONTRATO nº 4/2023

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.**

10 - PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MATO GROSSO - CONTRATO nº 72/2019

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.**

11 - SPI-TI SISTEMAS DE INFORMAÇÃO INDUSTRIAL LTDA - CONTRATO nº 4/2022

Extrai-se da análise que o documento apresentado não traz informações suficientes para a sua avaliação.

12 - TOTAL VAREJO ARQUITETURA E GESTÃO

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) e ISO/IEC 27001:2013 (Sistema de Gestão de Segurança da Informação);

b) Não há informações que a execução de atividades de suporte à infraestrutura de terceiro nível em um ambiente distribuído;

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 gateway VPN, antivírus com EDR ou XDR e hardening de sistemas operacionais e aplicações ;

2) Rede lógica (WAN);

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

4) Aplicações Web, incluindo PHP, Java, Python, Node.js, Tomcat, 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.**

4. DA CONCLUSÃO

Considerando que, dos 12 (doze) atestados apresentados, 11 foram recusados conforme análise anterior;

E considerando que o atestado emitido pela empresa SPI-TI Sistemas de Informação Industrial LTDA não será objeto de diligência, pois, embora possa levantar dúvidas quanto às especializações exigidas e às boas práticas aplicadas, ele é insuficiente para atender a todos os requisitos exigidos. O atestado possui um período de vigência de apenas 12 (doze) meses (de 04/01/2023 a 03/01/2024) e não atende ao requisito temporal de 30 (trinta) meses. Mesmo que o contrato tenha sido prorrogado, não atenderia ao requisito temporal.

Dessa forma, as informações de qualificação técnica apresentadas, referentes aos atestados, **não demonstram a 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 **COSME RODRIGUES DE SOUZA**, **Integrante da EPC Titular**, em 06/08/2024, às 12:20, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **FERNANDO DE SOUZA LIMA**, **Integrante da EPC Titular**, em 06/08/2024, às 12:21, 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 informando o código verificador **1570827** e o código CRC **2541B310**.