



COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR

NOTA TÉCNICA Nº 25/2023/CGSII/DTI

PROCESSO Nº 23038.007286/2022-46

INTERESSADO: COORDENAÇÃO-GERAL DE INFRAESTRUTURA DE INFORMÁTICA, DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

1. ASSUNTO

1.1. Contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC, compreendendo serviços de: suporte técnico remoto e presencial, operação, sustentação, monitoramento e melhoria contínua dos serviços e da infraestrutura de TIC da Fundação Capes.

2. REFERÊNCIAS

2.1. Processo nº 23038.007286/2022-46.

3. SUMÁRIO EXECUTIVO

3.1. Trata-se sobre a análise da documentação da empresa COMERCIAL LENA LTDA, em atendimento aos critérios de habilitação técnica exigidos pelo Pregão nº. 12/2013, cujo objeto é a *“contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC, compreendendo serviços de: suporte técnico remoto e presencial, operação, sustentação, monitoramento e melhoria contínua dos serviços e da infraestrutura de TIC”* da Fundação da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES.

4. ANÁLISE

4.1. Os critérios de habilitação técnica para a habilitação foram definidos no item 12.4 do Termo de Referência (SEI nº 2242500) e serão balizadores durante a análise dos atestados de capacidade técnica apresentados pela Empresa COMERCIAL LENA LTDA.

4.2. O atestado técnico emitido pelo Conselho Administrativo de Defesa do Consumidor – CADE foi desconsiderado por conter serviço com execução inferior a 12 meses, o que não condiz com a exigência editalícia constante do item 12.4.1 do Termo de Referência.

4.3. Os requisitos de habilitação para a contratação em pauta foram analisados conforme delineado a seguir:

4.4. Requisito:

Item 12.4.1 - 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:

a) Atendimento remoto e presencial a no mínimo a 600 (seiscentos) usuários ativos cadastrados na rede corporativa;

b) Serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de Service Desk (ferramenta ITSM) com fundamentos ITIL v3 ou 4 com pelo menos os seguintes processos: Gerenciamento e Cumprimento de Requisição; Gerenciamento de Incidentes; Gerenciamento de Mudanças;

c) Atendimento mínimo de 11.000(onze mil) chamados (requisições de serviços, incidentes) por ano.

4.5. **Análise:** O Atestado de Capacidade Técnica da Universidade Federal do Espírito Santo, Núcleo de Tecnologia da informação – NTI/UFES apresentado pela Empresa atende aos requisitos solicitados.

4.6. **Requisito:**

Item 12.4.1 – II - Serviços de gerenciamento, sustentação e monitoramento de infraestrutura em NOC (Network Operation Center), com regime de atendimento 24x7 (24horas por dia, em todos os dias da semana), com pelo menos 30 (trinta) servidores físicos e 800 (oitocentos) servidores virtuais; 45 (quarenta e cinco) ativos de rede (switch/router), links WAN, rede sem fio com, no mínimo, 100 (cem) access points.

a) Serviços de instalação, configuração, sustentação, monitoramento e operação de soluções de Segurança de Perímetro, em alta disponibilidade, com no mínimo as funcionalidades de IDS/IPS, Firewall corporativo (CHECKPOINT) ou compatível, solução de proxy e análise de tráfego.

4.7. **Análise:** O Atestado de Capacidade Técnica da Secretaria de Estado da Educação do Espírito Santo – SEDU/ES, apresentado pela empresa, atende aos requisitos solicitados.

4.8. **Requisito:**

Item 12.4.1 – II [...]

b) Serviços de instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de soluções de segurança, contendo no mínimo: Filtro de Conteúdo Web, Análise de Vulnerabilidades.

4.9. **Análise:** O Atestado de Capacidade Técnica da Universidade Federal do Espírito Santo, Núcleo de Tecnologia da informação – NTI/UFES, apresentado pela empresa, atende aos requisitos solicitados.

4.10. **Requisito:**

Item 12.4.1 – II [...]

c) Serviços de administração, configuração e manutenção de soluções de segurança em Firewall Corporativo.

Análise: O Atestado de Capacidade Técnica da Secretaria de Estado da Educação do Espírito Santo – SEDU/ES, apresentado pela empresa, atende aos requisitos solicitados no item I e alíneas a, b e c.

4.11. **Requisito:**

Item 12.4.1 – II [...]

d) Serviço de instalação, configuração, administração e manutenção, de no mínimo 50 (cinquenta) servidores de aplicação Web, utilizando as ferramentas de aplicação JBoss, NGinx, Apache e Tomcat.

4.12. **Análise:** O Atestado de Capacidade Técnica da Universidade Federal do Espírito Santo, Núcleo de Tecnologia da informação – NTI/UFES, apresentado pela empresa, atende parcialmente aos requisitos solicitados, não havendo evidência de uso da aplicação NGinx.

4.13. **Requisito:**

Item 12.4.1 – II [...]

e) Serviços de administração de sistemas de automação e gerência de configuração Jenkins.

4.14. **Análise:** Não foi encontrada comprovação de execução.

4.15. **Requisito:**

Item 12.4.1 – II [...]

f) Serviços de configuração e manutenção de sistemas de controle de versão CVS ouSVN ou GIT.

4.16. **Análise:** O Atestado de Capacidade Técnica da Universidade Federal do Espírito Santo, Núcleo de Tecnologia da informação – NTI/UFES, apresentado pela empresa, atende **parcialmente** aos requisitos solicitados, não havendo evidência de qual sistema de controle de versão foi utilizado.

4.17. **Requisito:**

Item 12.4.1 – II [...]

g) Serviços de administração, configuração em manutenção de Servidores de Aplicação baseados no Sistema Operacional Linux, em ambiente de, no mínimo, 100 (cem) servidores.

4.18. **Análise:**

a) O Atestado de Capacidade Técnica da Secretaria de Estado da Educação do Espírito Santo – SEDU/ES, apresentado pela empresa, evidencia a prestação do serviço em um parque composto por **apenas** 80 servidores Windows e Linux; e

b) O Atestado de Capacidade Técnica da Universidade Federal do Espírito Santo, Núcleo de Tecnologia da informação – NTI/UFES, apresentado pela empresa, evidencia a prestação do serviço em um parque composto por **apenas** 104 servidores Windows e 22 Linux.

4.19. **Requisito:**

Item 12.4.1 – II [...]

h) Serviço de administração, configuração e manutenção em SGBD (Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados) Oracle 18c (ou superior), MySQL 5.x, PostgreSQL 9.x e Microsoft SQL Server 2016 (ou superior), com aplicação de mecanismos de alta disponibilidade e de tolerância a falhas.

4.20. **Análise:**

4.21. O Atestado de Capacidade Técnica da Secretaria de Estado da Educação do Espírito Santo – SEDU/ES, apresentado pela empresa, evidencia a prestação do serviço **apenas** para os SGBDs Microsoft SQL server **2008**, PostgreSQL, MySQL;

4.22. O Atestado de Capacidade Técnica da Universidade Federal do Espírito Santo, Núcleo de Tecnologia da informação – NTI/UFES, apresentado pela empresa, evidencia a prestação do serviço **apenas** para os SGBDs Microsoft SQL server **2008**, PostgreSQL, Oracle Express; e

4.23. **Não houve comprovação** do serviço para o SGBD Oracle 18c alta disponibilidade.

4.24. **Requisito:**

Item 12.4.1 – II [...]

i) Serviços de administração, operação e gerenciamento de Infraestrutura Baseada em Appliance de Aceleração de Banco de Dados Oracle Exadata Cloud at Customer Gen1 ou Gen2.

4.25. **Análise: Não foi encontrada comprovação** de execução.

4.26. **Requisito:**

Item 12.4.1 – II [...]

j) Serviços de criação e manutenção de políticas de backup e restore de segurança, bem como a instalação, configuração, monitoramento e operação de solução de backup, com no mínimo 30 (trinta) TB.

4.27. **Análise:** O Atestado de Capacidade Técnica da Universidade Federal do Espírito Santo, Núcleo de Tecnologia da informação – NTI/UFES, apresentado pela empresa, evidencia a prestação do serviço, mas **não apresenta a volumetria** exigida.

4.28. **Requisito:**

Item 12.4.1 – II [...]

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

4.29. **Análise: Não foi encontrada comprovação** de execução.

4.30. **Requisito:**

Item 12.4.1 – II [...]

l) Serviços de administração, configuração e manutenção de solução de correio eletrônico Microsoft Exchange 2013 (ou superior) e Microsoft Exchange Online em alta disponibilidade com, no mínimo, 1000 (mil) caixas postais.

4.31. **Análise:** O Atestado de Capacidade Técnica da Universidade Federal do Espírito Santo, Núcleo de Tecnologia da informação – NTI/UFES, apresentado pela empresa, evidencia a prestação do serviço, no entanto, com a versão Microsoft Exchange **2007** e **somente 420** caixas de e-mail. **Não há evidência da prestação de serviço com Microsoft Exchange On-line.**

4.32. **Requisito:**

Item 12.4.1 – II [...]

m) Serviço de instalação, configuração, administração, manutenção e monitoramento de ambiente com equipamentos de storage NetApp ou equivalente em modo NAS ou SAN com capacidade mínima de 450 (quatrocentos e cinquenta) TB.

4.33. **Análise:** O Atestado de Capacidade Técnica da Universidade Federal do Espírito Santo, Núcleo de Tecnologia da informação – NTI/UFES, apresentado pela empresa, evidencia a prestação do serviço, no entanto, **com volumetria total de apenas 60TB, abaixo do exigido.**

4.34. **Requisito:**

Item 12.4.1 – II [...]

n) Serviços de gerenciamento e orquestração de servidores virtualizados utilizando as ferramentas VMware VCenter e Vsphere, com, no mínimo, 6 (seis) servidores de rede físicos e 600 (seiscentas) máquinas virtuais.

4.35. **Análise:** O Atestado de Capacidade Técnica da Universidade Federal do Espírito Santo, Núcleo de Tecnologia da informação – NTI/UFES, apresentado pela empresa, evidencia a prestação do serviço, no entanto, **com apenas 124** servidores virtuais e **não há evidência da quantidade de servidores físicos.**

4.36. **Requisito:**

Item 12.4.1 – II [...]

o) Serviços de administração de serviços de diretório, em ambiente computacional utilizando autenticação e controle de acesso baseados em Lightweight Directory Access Protocol - LDAP.

4.37. **Análise:** O Atestado de Capacidade Técnica da Universidade Federal do Espírito Santo, Núcleo de Tecnologia da informação – NTI/UFES apresentado pela empresa atende aos requisitos solicitados.

4.38. **Requisito:**

Item 12.4.1 – II [...]

p) Serviços de monitoramento de serviços de rede usando as ferramentas Zabbix ou similar.

4.39. **Análise:** O Atestado de Capacidade Técnica da Universidade Federal do Espírito Santo, Núcleo de Tecnologia da informação – NTI/UFES apresentado pela empresa atende aos requisitos solicitados.

5. CONCLUSÃO

5.1. Após análise da documentação de habilitação da empresa COMERCIAL LENA LTDA para atender aos critérios técnicos de habilitação exigidos no Pregão Eletrônico nº 12/2013, entendemos que os Atestados de Capacidade Técnica apresentados não atendem às exigências do Termo de Referência, parte integrante do Edital do Pregão Eletrônico nº 12/2013. Portanto, recomendamos a inabilitação da licitante.

Túlio César de Araújo Porto

Integrante Técnico da Contratação

De acordo. Restitua-se os autos à DCOL.

Francisco Araujo de Almeida Neto

Integrante Requisitante da Contratação

Coordenador-Geral de Segurança e Infraestrutura de Informática



Documento assinado eletronicamente por **Túlio César de Araújo Porto**, **Analista em Tecnologia da Informação**, em 19/10/2023, às 19:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 54, inciso II, da Portaria nº 06/2021 da Capes.



Documento assinado eletronicamente por **Francisco Araujo de Almeida Neto**, **Analista em Ciência e Tecnologia**, em 19/10/2023, às 20:36, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 54, inciso II, da Portaria nº 06/2021 da Capes.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site

http://sei.capes.gov.br/sei/controlador_externo.php?

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.capes.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **2255518** e o código CRC **4EB4A394**.

Referência: Processo nº 23038.007286/2022-46

SEI nº 2255518