



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

SCS, Quadra 09, Lote C, Torre A - 3º Andar, Edifício Parque Cidade Corporate - Bairro Setor Comercial Sul, Brasília/DF, CEP 70308-200
- www.anac.gov.br

ATESTADO

Processo nº 00058.542271/2017-29

Interessado: Agência Nacional de Aviação Civil

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

A AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL – ANAC, inscrita no CNPJ nº 07.947.821/0001-89, com sede em Brasília-DF, localizada no Edifício Parque Cidade Corporate, quadra 9, lote C, torre A, Setor Comercial Sul, CEP: 70.308-200, atesta, para os devidos fins, que a empresa **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA**, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 12.130.013/0003-26, estabelecida no SCN QD 05 BL A Nº 50 SALA 502 –ASA NORTE BRASÍLIA/DF CEP: 70.915-900, **prestou** serviços em conformidade com o termo de referência e contrato informados abaixo, de acordo com as informações a seguir.

PROCESSO N.º: Processo 00058.011997/2018-03

LICITAÇÃO: Pregão Eletrônico 22/2019

CONTRATO: 24/2019

OBJETO: 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.

VIGÊNCIA: Início: 22/10/2019 a 26/10/2021;

Atestamos fins que a empresa prestou satisfatoriamente os serviços elencados abaixo:

- **Serviços:** manutenção de todo o ambiente de TIC do órgão em pleno funcionamento, mantendo os serviços disponíveis a todas as áreas de negócios da ANAC, de acordo com parâmetros de Níveis Mínimos de Serviços Exigidos – NMSE definidos no Termo de Referência.

- **Atendimento de Service Desk – Modalidade Remoto:** suporte e atendimento de TIC telefônico e remoto aos usuários internos da ANAC e encaminhamento dos chamados para torres de serviços mais especializada conforme o caso. Executado por uma Central de Serviço externamente às instalações da ANAC
- **Atendimento de Service Desk – Modalidade Presencial:** suporte e atendimento de TIC presencial com maior especialidade para os usuários internos da ANAC localizados na Sede e seu anexo próximo ao aeroporto, em Brasília (DF), além das Representações Regionais no Rio de Janeiro (RJ), São Paulo (SP) e São José dos Campos (SP). Atendimento presencial também para as NURAC's de médio porte em Curitiba, Recife e Porto Alegre, bem como para as NURACS de pequeno porte (para manutenções preventivas) em Brasília, Rio de Janeiro, Macaé, Aeroporto de Congonhas-SP, Aeroporto de Garulhos-SP, Aeroporto de Campinas-SP, Aeroporto de Recife, Aeroporto de Porto Alegre, Aeroporto de Curitiba, Macapá, Manaus, Salvador, Fortaleza, Vitória, Cuiabá, Campo Grande-MS, Aeroporto Confins-MG; Aeroporto Pampulha-MG, Aeroporto de Belém-PA, Aeroporto de Natal-RN e Aeroporto de Porto Velho-RO; encaminhamento de chamados para torres de serviço mais especializada conforme o caso.
- **Monitoração de Ambiente Tecnológico (NOC):** acompanhamento contínuo, em regime 24x7, da disponibilidade e condições adequadas de execução dos serviços de TIC, bem como pela atuação imediata quando da observação de evento que causam indisponibilidades, queda de desempenho ou violação de segurança dos serviços de TIC.
- **Operação de Infraestrutura (3º Nível):** suporte técnico especializado para soluções e serviços de TIC segregadas em Torres de Serviço de Suporte, a saber:
 - **Suporte a Redes, Telefonia e Videoconferência:** operação de infraestrutura de redes de comunicação incluindo equipamentos e serviços de rede LAN, MAN, WAN e Internet; serviços básicos de rede, tais como DHCP e DNS, além de infraestrutura e serviço de telefonia VoIP e de Videoconferência.
 - **Suporte a Ambientes de Data Center e Sistemas Operacionais:** administração dos aspectos físicos dos espaços dedicado a processamento de dados (Data Center) da ANAC, bem como suas instalações; operação de equipamentos servidores físicos e virtuais, solução de virtualização e de container, além de suporte básico em sistemas operacionais Microsoft Windows e Linux
 - **Suporte a Administração de Banco de Dados:** operação e assessoria técnica, administração de usuários, instalação, atualização, análise e correções de erros e desempenho de ambientes de Banco de Dados (SGBD – Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados) da ANAC, quer seja de banco de dados relacional, objeto-relacional, NoSQL; suporte de infraestrutura de soluções de Data Warehouse, Business Intelligence, descoberta e visualização de dados.
 - **Suporte a Ativos de Segurança da Informação:** operação e assessoria técnica para ativos que garantem ou monitoram a segurança da infraestrutura e serviços de TIC, tais como firewall, IDS, IPS; análise e tratativa de eventos de violação de segurança da informação relativas a ativos de TIC.
 - **Suporte a Armazenamento de dados e Backup:** operação de infraestrutura de armazenamento do tipo storage, redes do tipo SAN, solução de backup automatizado incluído dispositivos de armazenamento em fita e em disco.
 - **Suporte a Produção e Deploy de Aplicações:** operação de ambiente para aplicações e sistemas utilizados na ANAC, realizando quando solicitado a implantação de novas versões dessas aplicações e sistemas; suporte e operação ao ambiente de orquestração de containers, on-premisse ou em nuvem, da infraestrutura de sites Web, CMS (Content Management System), ferramenta de ALM (Application Lifecicle Management); administração, manutenção e evolução de scripts de automações que provenham para a STI/ANAC a utilização de infraestrutura Ágil

atuando principalmente segundo as práticas modernas, ágeis e DevOps.

- **Suporte ao Ambiente Colaborativo:** operação de soluções de TIC diretamente relacionadas a serviços colaborativos de TIC, tais como compartilhamento de arquivos, correio eletrônico, mensagem instantânea; administração e operação do serviço de diretório utilizado pela ANAC.
- **Apoio ao planejamento e a Gestão de Serviços de TIC:** auxílio na implementação e/ou no aumento da maturidade dos processos ITIL (Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Níveis de Serviços, Gerenciamento de Disponibilidade e Gerenciamentos do Catálogo de Serviços) , realizando diagnósticos (AS IS/TO BE) e modelagens dos processos utilizando BPMN com profissionais especializados e certificados em ITIL v3 Expert, Gerência de projetos - PMP e COBIT, bem como fornecendo apoio a gestão da STI/ANAC no acompanhamento de métricas e indicadores para os serviços contratados no Termo de Referência e na extração de relatórios e insumos para medição e gestão dos serviços de TIC fornecidos pela STI/ANAC. Elaboração de Manuais de Procedimentos (MPR) conforme padrões definidos pela ANAC (SPI/ALGP-STI); automação do processo na ferramenta de ITSM, no que for possível; revisão dos Termos de Conhecimentos de Processo de Gestão de serviço de TI.
- **Implantação de Novos Serviços de TIC:** atividades evolutivas, demandas específicas e de projetos da ANAC, medidas em Unidades de Projeto (UP), e executados sob demanda mediante Ordem de Serviço.

Brasília - DF, 02 de junho de 2022.

Laerte Gimenès Rodrigues

Gerente Técnico de Licitações e Contratos

Tel.: (61) 3314-4463



Documento assinado eletronicamente por **Laerte Gimenès Rodrigues, Gerente Técnico**, em 02/06/2022, às 16:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **7268492** e o código CRC **D359B8DF**.