



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

Despacho EPC Service Desk

Brasília-DF, na data da assinatura.

À CLOG/CGA

Assunto: **Parecer Proposta Pregão n.º 90.007/2024**

Prezados(as),

1. Em atenção ao recurso administrativo (0159687) encaminhado pela Central IT Tecnologia da Informação S/A, inscrita no CNPJ sob o nº 07.171.299/0001-96, contra a classificação e habilitação da empresa OPTIMIZE TI LTDA, segue a análise.
2. Dos fatos recursais parcialmente apresentados, primeiramente, a empresa Central It, questiona não ter havido o mesmo rigor com a terceira colocada e que isso afrontaria a isonomia entre os licitantes, o que não procede.
3. Na fase de análise da exequibilidade financeira, foram checados tanto o valor total quanto o detalhamento da planilha de custo. Para comprovação do que se exigia, foram realizadas diversas diligências até que a segunda colocada conseguisse apresentar o que se pedia, mas quanto à terceira colocada, OPTIMIZE TI LTDA, não foram necessárias tantas diligências, tendo em vista os documentos já estarem de acordo com o que se exigia.
4. Já na fase de Qualificação Técnica, foram analisados detalhadamente os Atestados de Capacidade quanto à conformidade ao que se exigia no instrumento convocatório, como pode ser confirmado no processo de contratação. Durante a averiguação, ao final da última diligência, a segunda colocada encaminhou documentos relatando que não possuía experiência exigida de 12 meses em alguns itens, conforme explicitado nos autos.
5. O mesmo rigor foi empregado quando da análise dos dois atestados de capacidade encaminhados pela terceira colocada, empresa OPTIMIZE TI LTDA, onde foram encontradas as informações necessárias que comprovaram a capacidade exigida, conforme descrito pela licitante no documento de contrarrazão (0159690) encaminhado em resposta.
6. O recurso da empresa Central It apresenta sua visão e análise oferecendo ponto a ponto o detalhamento do que estaria atendido ou não, entretanto não houve criterioso esforço em compreender termos e contextos que as informações ali contidas ofereciam como suficientes para declarar que os atestados estavam de acordo com o edital.
7. Entretanto, sob a ótica do questionamento quanto à veracidade dos documentos de atestado de capacidade técnica e da falta de qualificação, foram solicitados formalmente por e-mail (0159719 e 0159720) que a autoria dos documentos fosse confirmada, para que não houvesse dúvida do fato, o que pode ser comprovado pelos e-mails recebidos, anexados ao processo.

8. Para o questionamento quanto a qualificação técnica, para que não restasse dúvida, foram analisados tanto o recurso pela empresa Central It, quanto o contrarrazão encaminhado pela OPTIMIZE TI, foram realizados novos contatos dentre os que confeccionaram os atestados e confirmamos, principalmente com a empresa Cittá Telecom, item por item dos questionamentos do recurso, que prontamente confirmou (0159721) cada um conforme tabela a seguir:

Qualificação Técnica conforme TR	Análise Central IT	Observação CENTRAL IT	Verificação EPC
8.29.1. Estar prestando ou ter prestado, satisfatoriamente, pelo período mínimo de 12 (doze) meses ininterruptos, serviços de suporte técnico a usuários de TIC, com o uso de indicadores de níveis de serviço e catálogo de serviços, por meio de utilização de sistema de gestão de atendimento e em conformidade com as melhores práticas da ITIL V3 ou superior.	Atende parcial	Não menciona versão ITIL	Atende: Versão 3 ou Superior mencionada. Página 1
8.29.2. Atendimento remoto ou presencial de, no mínimo 125 usuários ativos e um parque tecnológico de, no mínimo, 125 computadores conectados a um domínio do Microsoft Active Directory.	Atende parcial	Quantidade de usuários: 575 Não menciona a quantidade de computadores no AD	Atende: Linha Equipamento - Confirmação de 400 sob domínio no AD - Página 4
8.29.3. Comprovar gerenciamento de ambiente computacional rodando: Sistema Operacional Cliente: Microsoft 10 e 11	Atende		Ok
Correio Eletrônico: Microsoft Outlook	Atende		Ok
Suítes de Escritório: Microsoft Office 365	Atende		ok
Navegadores Internet: Edge, Mozilla Firefox ou Chrome	Atende		ok
Ferramenta de Colaboração: Teams	Atende		ok
8.29.4. Experiência pelo período mínimo de 12 (doze) meses ininterruptos em suporte técnico de no mínimo 125 estações de trabalho (desktops, workstations e notebooks), compreendendo instalação, configuração, substituição com restauração de imagem, manutenção de hardware e software do sistema operacional.	Não atende Não fala de estações de trabalho/qu antidade	Não fala de estações de trabalho Não menciona "compreendendo instalação, configuração, substituição com restauração de imagem, manutenção de hardware e software do sistema operacional"	Atende: Suporte a equipamentos que compõe o parque de TIC, software básicos, aplicativos homologados e infraestrutura de comunicação, incluindo manutenção, continuidade e evolução do ambiente de TIC. Página 1; e Confirmação de 400 sob domínio no AD Página 4.
8.29.5. Experiência pelo período mínimo de 12 (doze) meses ininterruptos em suporte presencial a usuários em ambiente de videoconferência.	Atende		ok
8.29.6. Experiência pelo período mínimo de 12 (doze) meses ininterruptos de primeiro nível remoto, e segundo nível nas dependências da Contratante.	Atende	Ele menciona "CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC, com suporte de 1º e 2º nível, presencial e remoto.	ok
8.29.8. Prestou ou tem prestado, de modo satisfatório, pelo período mínimo de 12 (doze)	Atende		ok

meses ininterruptos, serviços de monitoramento e provimento de NOC			
(Network Operation Center, ou Centro de Operações de Rede), em regime compatível com o exigido neste Termo de Referência, contemplando as seguintes atividades:			ok
8.29.8.1. Serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de NOC com fundamentos ITIL	Atende parcial	Não menciona a versão do ITIL	Atende: Versão 3 ou Superior mencionada. Página 3
8.29.8.2. Monitoramento proativo de ativos de redes (storage, switch, servidor, firewall).	Atende		ok
8.29.9.1. Administração e suporte de ambiente Microsoft Active Directory;	Atende		ok
8.29.9.2. Administração e suporte de ambiente Linux com pelo menos 5 (cinco) servidores.	Atende parcial	Tem Linux no atestado, mas não menciona a quantidade de servidores	Atende: 121 Servidores Linux - Página 5
8.29.9.3. Administração e suporte de ambiente Windows Server com pelo menos 10 (dez) servidores.	Atende parcial	Tem Windows Server no atestado, mas não menciona a quantidade de servidores	Atende: 99 Servidores Windows - Página 5
8.29.9.4. Implantação, administração, atualização, monitoramento e suporte à ferramenta corporativa de antivírus para, no mínimo, 125 estações de trabalho.	Atende parcial	Não menciona estações de trabalho no atestado	Atende: Confirmação de 400 sob domínio no AD Página 4.
8.29.9.5. Execução de procedimentos de políticas de backup/restore, compreendendo no mínimo, backups periódicos, operação, testes de backup e restore.	Não atende	Não identificado no atestado	Atende: Procedimentos de Backup, Snapshot e restore das máquinas virtuais. Página 2
8.29.9.6. Administração de rede de dados local (LAN), redes WLAN e redes SAN com, no mínimo, 20 (vinte) ativos de redes, tendo realizado no mínimo, atividades de acompanhamento de performance de rede com ferramentas de diagnóstico, identificação de pontos de vulnerabilidade de rede, análise de Logs de equipamentos de rede, teste de circuitos de comunicação de dados, elaboração e manutenção de documentação de rede.	Atende		ok
8.29.9.7. Configuração de switches de borda, SAN switches, core switches e controladoras de access points.	Não atende	menciona apenas "Monitoramento proativo de ativos de rede (storage, switch, servidor, firewall) (24x7)	Atende: Especificação na Página 3
8.29.9.8. Administração, atualização, automatização e suporte ao ambiente de virtualização em alta disponibilidade contendo, no mínimo, 30 (trinta) máquinas virtuais e cluster com, no mínimo, 5 (cinco) hosts (servidores físicos).	Não atende	Não menciona a quantidade de máquinas virtuais Não menciona a quantidade de hosts	Atende: 210 máquinas virtuais em cluster com 15 hosts - Página 4
8.29.9.9. Prestação de serviços de administração, configuração, operação e manutenção de ambientes de TIC híbridos – compostos por soluções integradas de	Atende		ok

datacenter físico, virtualização e cloud computing (nuvem).			
8.29.9.10. Administração, configuração e manutenção, de solução de segurança contendo: filtro de pacotes e de conteúdo sistema de Prevenção a Intrusão - IPS e Sistema de Detecção de Intrusão - IDS; acesso remoto e VPN dos tipos IPSec/SSL e Site-to-Site; Sistema de Balanceamento de Carga e Tolerância a Falhas; firewall de próxima geração/UTM do tipo statefull baseado em hardware ou software, entre outros, em alta disponibilidade e análise e mitigação de vulnerabilidades.	Atende		ok
8.29.9.11. Administração, suporte técnico, instalação, configuração, migração, otimização de performance, implantação e gerenciamento de segurança de dados nos SGBD comerciais (Microsoft SQL Server, Oracle) e baseados em software livre (MySQL, PostgreSQL e desejavelmente o Percona) contemplando, no mínimo, 10 (dez) bases de dados.	Atende		ok
8.29.9.12. Suporte e sustentação de ambiente servidores web contemplando IIS, Apache, Wildfly, Tomcat, Docker e JBOSS	Atende		ok
8.29.9.13. Experiência em serviços, ferramentas, desenho, arquitetura e implantação de serviços de gerência de configuração, infraestrutura como código, orquestração e alta disponibilidade utilizando diversas tecnologias, dentre elas Ansible, Docker, Git, Jenkins e HAProxy.	Atende		ok
8.29.9.14. Desenho, definição de arquitetura e implantação de ambiente de cluster de containers Kubernetes com gerenciador Rancher.	Atende		ok
8.29.9.15. Prestação de serviços de criação de componentes em containers de aplicação utilizando ferramenta de automatização para geração de builds e controle de versão, incluindo binários, configuração, parâmetros de sistemas e imagens de container	Não atende	Menciona "automação. "Automação e versionamento com TFS e Azure DEVOPS" Os demais não identifiquei no atestado	Atende: Automação e versionamento com TFS e Azure DEVOPS(Controle de versão), automação para geração de builds com controle de versão, incluindo binários, configuração, parâmetros de sistemas e imagens de container(docker já citado). Página 3
8.29.9.16. Administração e suporte à plataforma de videoconferência.	Atende		ok

8.29.9.17. Administração e suporte à Telefonia IP CISCO, Asterisk ou similares em ambientes com no mínimo 150 ramais.	Não atende	Tem telefonia Cisco com Central IP Asterisk (Open) Menciona - Aparelhos VOIP Não menciona a quantidade de ramais	Atende: 240 ramais Página 4
8.29.10. Prestou ou tem prestado serviços no desenvolvimento de scripts para automatização de procedimentos de otimização de ambiente e/ou integração de produtos.	Não atende	Não identificado no atestado Atestado: automação e versionamento com TFS e Azure DEVOPS	Atende: Automação e versionamento com TFS e Azure DEVOPS (Controle de versão), automação para geração de builds com controle de versão, incluindo binários, configuração, parâmetros de sistemas e imagens de container (docker já citado).
8.29.11. Prestou ou tem prestado, de modo satisfatório, pelo período mínimo de 12 (doze) meses ininterruptos serviços de suporte na área de infraestrutura com "acordo de nível de serviços" ou "nível mínimo de serviços", garantindo nível de disponibilidade mensal dos sistemas críticos, não inferior a 99,00%.	Atende		ok
8.29.12. Experiência na implantação e operação de Central de Serviço (Service Desk), como Ponto Único de Contato, contemplando atendimentos por multimeios (telefônico, e-mail e sistema de abertura de OSs) ativo e receptivo, demonstrando experiência no suporte técnico (remoto e presencial), utilizando solução de gerenciamento de serviços de TIC (ITSM).	Atende parcial	Menciona apenas suporte técnico	Atende: Implementação de Central de Serviços de TIC (Service Desk) e atuação sobre a infraestrutura de TI, abrangendo recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários e gestores (Pág. 1)
8.29.13. Experiência no planejamento, estruturação e implementação de Catálogo de Serviço de TIC e configuração de mecanismos que permita o controle e fiscalização dos serviços, como a criação de painéis de controle (dashboard).	Atende		ok
8.29.14.1. Apoio técnico em Processos Tecnológicos.	Atende		ok
8.29.14.2. Experiência em governança de TI, segundo as melhores práticas da biblioteca ITIL, ISO 38.500 e COBIT, envolvendo as atividades de análise de risco, criação de procedimentos, elaboração de normas operacionais, análise e modelagem de processos de negócio, avaliação de maturidade e a criação de procedimentos e implantação dos processos ITIL.	Atende parcial - Texto do atestado incompleto	Não menciona versão do ITIL Item incompleto no atestado:	Atende: Página 6 Atividades de mapeamento de processos realizadas por profissional com certificação Certified Business Process Professional (CBPP) Voltados a TI e IC seguindo bibliotecas mais conhecidas como ITIL, COBIT, ISO 38.500 e ISO 9735 com a supervisão de dois analistas certificados PÁGINA 5

9. Não restando nenhum questionamento, julgamos improcedente o recurso administrativo da empresa Central IT e ratificamos a classificação e habilitação da empresa OPTIMIZE TI LTDA, acolhendo os atestados de capacidade técnica confirmando-os no processo.

Atenciosamente,

NEANDER DA SILVA NAZÁRIO

Integrante Administrativo

RODRIGO VAZ DOS SANTOS

Integrante Técnico



Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo Vaz dos Santos, Integrante Técnico - EPC**, em 05/12/2024, às 15:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Neander da Silva Nazário, Membro**, em 05/12/2024, às 16:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://anpd-super.mj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0159716** e o código CRC **41042500**.

Referência: Caso responda a este documento, indicar expressamente o Processo nº 00261.001297/2023-54

SEI nº 0159716