

The logo for FNDE (Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação) features the acronym 'FNDE' in a bold, blue, sans-serif font. A horizontal yellow bar is positioned directly beneath the letters.

*Fundo Nacional  
de Desenvolvimento  
da Educação*

## **NOTA TÉCNICA**

### ***Capacidade Técnica Operacional da empresa EWAVE***

*Serviços de Service Desk*

*Edital nº13/2018*

*Processo: 23034.001521/2018-20*

## Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. CONTEXTUALIZAÇÃO.....	3
3. DA EXIGÊNCIA EDITALÍCIA PARA FINS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA.....	3
4. DOS ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA APRESENTADOS PELA EMPRESA LICITANTE.	4
5. DA ANÁLISE E AVALIAÇÃO DOS ATESTADOS APRESENTADOS .....	5
5.1 ATESTADOS INCOMPATÍVEIS.....	5
5.2 ATESTADOS COMPATÍVEIS .....	6
6. CONCLUSÃO.....	10



## 1. INTRODUÇÃO

A presente nota tem por escopo proceder à verificação, avaliação, adequação e conformidade da qualificação técnica dos instrumentos que integram a documentação de habilitação, que acompanha a proposta de preços protocolada pela empresa **EWAVE DO BRASIL INFORMÁTICA LTDA** no certame licitatório promovido pelo FNDE, Pregão Eletrônico nº. 13/2018.

## 2. CONTEXTUALIZAÇÃO

O FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO - FNDE tornou público o certame licitatório na modalidade de Pregão Eletrônico, sob nº 13/2018, PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 23034.001521/2018-20, cuja sessão foi efetivamente realizada no dia 26/07/2018.

Concluída a fase de lances do certame, vieram os referidos autos a esta Diretoria de Tecnologia e Inovação (DIRTI) a fim de que seja emitido parecer acerca da adequabilidade e da conformidade da documentação de qualificação técnica à luz e aos termos do instrumento editalício.

É, restritamente, nesse contexto técnico que esta DIRTI passa a analisar os atestados de capacidade técnica e as declarações da empresa **EWAVE DO BRASIL INFORMÁTICA LTDA, CNPJ nº 07.978.782/0001-87**.

## 3. DA EXIGÊNCIA EDITALÍCIA PARA FINS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

A qualificação técnica exigida na contratação encontra-se presente no item **14, página 47** do Termo de Referência, abaixo transcrita:

### **14. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

*14.1. No processo licitatório, para que possa ser habilitada, a licitante deverá apresentar, entre outros exigidos no edital:*

*14.1.1. Declaração ou Atestado de Capacidade Técnico-Operacional, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que o licitante prestou ou tem prestado, satisfatoriamente, pelo período mínimo de 12 (doze) meses, os serviços de suporte técnico a usuários de TI (Help Desk/Service Desk), para o atendimento remoto e presencial de, no mínimo 50% (cinquenta por cento) do quantitativo de usuários e computadores indicados no ENCARTE B AMBIENTE E RECURSOS TECNOLÓGICOS.*

*14.1.2. Declaração ou Atestado de Capacidade Técnico-Operacional, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a licitante prestou, de modo satisfatório, serviços implantação de metodologias de gestão*



*de serviços de TI - ITIL, contemplando no mínimo os seguintes Processos ITIL: Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisição de Serviço, Gerenciamento do Catálogo de Serviço, Gerenciamento de Conhecimento e a função da Central de Serviços.*

*14.1.3. Os serviços a que se referam os documentos indicados no subitem anterior deverão ser compatíveis com o objeto deste Termo de Referência, contendo informações que permitam estabelecer, por proximidade de características técnicas, comparação entre o objeto em tela e aquele fornecido.*

*14.1.4. Será aceito o somatório de declarações e/ou atestados para fins de comprovação dos quantitativos mínimos de usuários e unidades da federação, sendo exigido que esses atestados sejam referentes a contratos executados em períodos concomitantes (conforme Acórdãos de nºs 786/2006-P, 170/2007-P, 1.239/2008-P, 727/2009-P, 1.231/2012-P e 1.865/2012-P).*

*14.1.5. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior (Anexo VII-A IN SEGES/MP nº 05/2017);*

*14.1.6. Os atestados de capacidade técnico-operacional deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente (Anexo VII-A IN SEGES/MP nº 05/2017);*

*14.1.7. O FNDE poderá realizar diligência/visita técnica, a fim de se comprovar a veracidade do(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica apresentado(s) pela licitante, quando, poderá ser requerida cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento ou informações necessárias à comprovação da legitimidade do(s) atestado(s) apresentado(s).*

#### **4. DOS ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA APRESENTADOS PELA EMPRESA LICITANTE**

A análise desta DIRTI para fins de Aceitação e Habilitação da proposta apresentada pela empresa tem por objetivo verificar a conformidade dos documentos eminentemente técnicos, os quais deverão ser apresentados dentro dos requisitos e condições editalícias.

Os objetos desta análise são os ATESTADOS ou DECLARAÇÕES DE CAPACIDADE TÉCNICA (ACT) encaminhados pela empresa licitante.

Em atendimento à regra editalícia da comprovação da qualificação técnica por meio dos Atestados ou Declarações de Capacidade, a empresa licitante encaminhou os documentos fornecidos pelos seguintes Órgãos/Empresas:

- Atestado 124- Fundação Nacional do Índio – FUNAI;



- Atestado 189 - CODEVASF – 6ª/SR;
- Atestado 192 - Banco Estadual do Sergipe – BANESE;
- Atestado 134 - ALL América Latina Logística Malha Norte S/A;
- Atestado 175 - ATIVAS Data Center S/A;
- Atestado 193- CAIXA Seguradora;
- Atestado 187 - CAIXA GILOG;
- Atestado 191 – IBICT;
- Atestado 190 - Metro/DF;
- Atestado 194 – SEBRAE;
- Termo de Contrato nº13/2016 - Prefeitura de São Paulo.

## 5. DA ANÁLISE E AVALIAÇÃO DOS ATESTADOS APRESENTADOS

### 5.1 ATESTADOS INCOMPATÍVEIS

Abaixo seguem os atestados de capacidade técnica apresentados pela empresa licitante e que de acordo com o **item 14.1.3, página 47** do termo de referência, são incompatíveis com o objeto do pregão eletrônico 13/2018 realizado pelo FNDE e, dessa forma, não foram considerados para comprovação de qualificação técnica para habilitação no pregão eletrônico:

- a) **Atestado 124 - Fundação Nacional do Índio – FUNAI:**  
Contrato com referência a Infraestrutura de redes 3º nível de atendimento. Somente utilizam para registro a ferramenta de Service Desk. Dessa forma, não guarda similaridade aos serviços previstos no edital.
- b) **Atestado 192 - Banco Estadual do Sergipe – BANESE**  
Contrato com referência a processos e arquitetura de negócios, com a ferramenta IBM BPM/SOA. Dessa forma, não guarda similaridade aos serviços previstos no edital.
- c) **Atestado 134 - ALL América Latina Logística Malha Norte S/A**  
Contrato com referência a área de Desenvolvimento e Teste de Software. Dessa forma, não guarda similaridade aos serviços previstos no edital.
- d) **Atestado 175 - ATIVAS Data Center S/A**  
Contrato com referência em atividades de Operação e Suporte de Datacenter.
- e) **Atestado 193 - CAIXA Seguradora**  
Contrato com referência a consultoria especializada em TIC. Dessa forma, não guarda similaridade aos serviços previstos no edital.
- f) **Atestado 187 - CAIXA GILOG**  
Contrato com referência a suporte especializado na ferramenta IBM RATIONAL de desenvolvimento de Software. Dessa forma, não guarda similaridade aos serviços previstos no edital.
- g) **Atestado 194 - SEBRAE**



Contrato com referência a Modelagem de Negócios, Gestão de Projetos e Desenvolvimento de Soluções de BI. Dessa forma, não guarda similaridade aos serviços previstos no edital.

**h) Termo de Contrato 13/2016 - Prefeitura de São Paulo**

Não apresentou Atestado ou Declaração de capacidade técnica e sim o Termo de Contrato 13/2016.

**5.2 ATESTADOS COMPATÍVEIS**

Abaixo segue análise dos atestados de capacidade técnica apresentados pela empresa licitante e que de acordo com o **item 14.1.3, página 47** do termo de referência, são compatíveis com o objeto do pregão eletrônico 13/2018 realizado pelo FNDE.

**a) Atestado 191 - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – IBICT**

O Atestado de capacidade técnica – 191, apresentado pela empresa licitante emitido pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – IBICT informa dentre os serviços prestados pela empresa os seguintes:

- *Planejar, implantar e operacionalizar a Central de Atendimento, conforme as boas práticas preconizadas pelo ITIL – Information Technology Infrastructure Library;*
- *Prestar atendimento e suporte técnico especializado de primeiro e segundo níveis em TIC de forma remota e/ou presencial aos usuários do IBICT;*

Como forma de subsidiar e complementar as informações constantes no Atestado de Capacidade Técnica emitido pelo IBICT foi feita a análise do contrato administrativo 52051/2013 e do Termo de Referência do Edital do Pregão Eletrônico 10/12 parte integrante do contrato, conforme a seguir:

➤ Da especificação dos serviços, Item 4, página 34 do Termo de Referência

*A contratação compreende os seguintes serviços:*

*“4.1.1. Planejamento, implantação e operação da Central de Atendimento (Service Desk) e dos processos “Gerenciamento de Incidentes”, “Gerenciamento de Problemas”, “Gerenciamento de Mudanças”, “Gerenciamento de Nível de Serviço”, “Gerenciamento do Conhecimento” e “Gerenciamento de Configuração”, de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL – Information Technology Infrastructure Library versão 3 ou superior; “*

*“4.1.2. A **Central de Atendimento** prestará atendimento e suporte técnico especializado de primeiro e segundo níveis em TIC, de forma remota e/ou presencial, aos usuários do IBICT;*

➤ Da Central de Serviços, Item 5.2, página 35 do Termo de Referência

De acordo com o subitem 5.2.1 Edital do Pregão Eletrônico nº 10/12 a contratada deverá *“planejar, implantar e operacionalizar a Central de*



*Atendimento, conforme as práticas preconizadas pelo modelo ITIL versão 3 ou superior”*

No item 5.2.2 “A Central de Atendimento será o ponto único de contato dos usuários de TI do IBICT para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, com apoio de consultas à base de conhecimento e IC’s e uso de ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras.”

➤ Do Serviço de Atendimento Nível 1, Item 5.3, página 36 do Termo de Referência

De acordo com o subitem 5.2.3.1, o atendimento de primeiro nível será responsável por “Prestar suporte remoto de primeiro nível aos usuários de TI, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as requisições de serviço e incidentes para os quais houver solução imediata disponível e dentro do prazo determinado neste instrumento”.

➤ Do Serviço de Atendimento Nível 2, Item 5.4, página 37 do Termo de Referência

De acordo com o subitem 5.4.1, o atendimento de Nível 2 “Atuará como suporte de segundo nível para incidentes e requisições de serviço, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade e aqueles que envolvem usuários especiais.”

➤ Conclusão da análise

Conforme demonstrado, com a análise do Atestado de Capacidade Técnica, contrato administrativo e edital do pregão eletrônico é possível a comprovação de:

- Prestação de serviços de suporte técnico a usuários de TI, com atendimento remoto e presencial a:
  - ✓ 276 (duzentos e setenta e seis) usuários;
  - ✓ 294 (duzentos e noventa e quatro) estações de trabalho.
- Processos ITIL:
  - ✓ 1 - Gerenciamento de Incidentes;
  - ✓ 4 - Gerenciamento de Conhecimento;
  - ✓ 5 - Função Central de Serviços.

Ainda, de acordo com o 5º Termo Aditivo o referido contrato encontra-se vigente até 01/03/2019.

**b) Atestado 190 - Companhia do Metropolitan do Distrito Federal -METRO/DF**

Como forma de subsidiar e complementar as informações constantes no Atestado de Capacidade Técnica - 190 emitido pelo METRO DF e apresentado pela empresa



licitante, foi feita a análise do contrato administrativo 006/2014. Importante destacar que, o referido contrato foi firmado como resultado da adesão a Ata de Registro de preços gerada a partir do Edital do Pregão Eletrônico 10/2012 realizado pelo IBICT, cujo teor foi analisado no item 4.2.1.

Ainda, cumpre registrar que no dia 08/08/2018 foi feita uma diligencia junto ao responsável pela emissão do atestado, no qual houve a confirmação do instrumento e da prestação dos serviços previstos no edital.

➤ Conclusão da análise

Com a análise do Atestado de Capacidade Técnica, do contrato administrativo e edital do pregão eletrônico é possível a comprovação de:

- Prestação de serviços de suporte técnico a usuários de TI, com atendimento remoto e presencial a:
  - ✓ 900 (novecentos) usuários;
  - ✓ 1193 (um mil, cento e noventa e três) estações de trabalho.
  
- Processos ITIL:
  - ✓ 1 - Gerenciamento de Incidentes;
  - ✓ 4 - Gerenciamento de Conhecimento;
  - ✓ 5 – Função Central de Serviços.

Ainda, de acordo com o 4º Termo Aditivo o referido contrato encontra-se vigente até 27/02/2019.

**c) Atestado 189 - Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba – CODEVASF**

Como forma de subsidiar e complementar as informações constantes no Atestado de Capacidade Técnica – 189, emitido pela CODEVASF e apresentado pela empresa licitante, foi feita a análise do contrato administrativo 600200/2015 e do Termo de Referencia do Edital do Pregão Eletrônico 06/2015 parte integrante do contrato.

➤ Da Definição dos serviços a serem executados, item 7, página 9 do Termo de Referencia

*A CONTRATADA deverá executar as atividades que seguem abaixo descritas:*

*7.2.2. O Sub-item 1.1, Central de serviços técnicos – Atendimento 1º nível: Suporte à execução dos processos de gerenciamento de incidente, cumprimento de requisições e gerenciamento de problemas relacionados à TIC, através do fornecimento de **ponto único de contato aos usuários dos serviços de TIC**. Terá como principais atividades os registros de eventos, análise e diagnósticos iniciais, a execução de atendimentos técnicos remotos, esclarecendo dúvidas, fornecendo orientações e prestando suporte remoto aos usuários através de ferramentas de atendimento de chamadas e gestão de incidentes. Também será responsável pelo adequado encaminhamento da demanda para a equipe adequada quando for assim necessário.*





*7.2.3. O subitem 1.2, Central de serviços técnicos – Atendimento 2º nível: Viabilizará o andamento e resolução paliativa e/ou definitiva dos eventos encaminhados pela Central de Atendimento de 1º nível, com a responsabilidade pela execução de atendimentos técnicos de segundo nível de forma presencial, envolvendo hardware e software, registrando todo o histórico dos eventos, e dessa forma alimentando base de dados de erros conhecidos.*

➤ Conclusão da análise

Com a análise do Atestado de Capacidade Técnica, do contrato administrativo 600200/2015 e edital do pregão eletrônico é possível a comprovação de:

- Prestação de serviços de suporte técnico a usuários de TI, com atendimento remoto e presencial, porém não é informada a quantidade de usuários e computadores atendidos.
- Processos ITIL:
  - ✓ 1 - Gerenciamento de Incidentes;
  - ✓ 2 - Cumprimento de Requisição de Serviço;
  - ✓ 3 - Gerenciamento do Catálogo de Serviço;
  - ✓ 4 - Gerenciamento de Conhecimento;
  - ✓ 5 - Função Central de Serviços.

Ainda, de acordo com o 3º Termo Aditivo o referido contrato encontra-se vigente até 30/07/2019.



## 6. CONCLUSÃO

Utilizando-se a somatória dos atestados de capacidade técnica emitidos pela CODEVASF, METRO DF e IBICT, conforme exposto no item 5 deste documento, é possível comprovar a prestação de serviços de suporte técnico a usuários de TI, com atendimento remoto e presencial de, no mínimo, **1487 (um mil quatrocentos e oitenta e sete) computadores** e **1176 (um mil cento e setenta e seis) usuários**.

Quanto aos processos, é possível a comprovação de: Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisição de Serviço, Gerenciamento de Catálogo de Serviços, Gerenciamento de Conhecimento e Função Central de Serviços.

Atestado de Capacidade Técnica	Vigência Contratual	Data da emissão do Atestado	Qtd. Computadores	Qtd. de Usuários	Processos
190 - METRO	27/02/2014 a 27/02/2019	13/04/2018	1.193	900	1 - Gerenciamento de 4 - Gerenciamento de Conhecimento; 5 - Função Central de Serviços.
191 - IBICT	01/03/2013 a 01/03/2019	14/04/2018	294	276	2 - Gerenciamento de 4 - Gerenciamento de Conhecimento; 5 - Função Central de Serviços.
189 - CODEVASF	10/08/2012 a 30/07/2019	24/04/2018	Sem informação	Sem informação	1 - Gerenciamento de Incidentes; 2 - Cumprimento de Requisição de Serviço; 3 - Gerenciamento do Catálogo de Serviço; 4 - Gerenciamento de Conhecimento; 5 - Função Central de Serviços.

Com base no resultado das diligências realizadas, esta DIRTI entende que a **empresa EWAVE DO BRASIL INFORMÁTICA LTDA** demonstrou a qualificação técnica e capacidade operacional exigida no edital, estando habilitada tecnicamente para execução dos serviços previstos na contratação.



**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO****DESPACHO**

Despacho CGINF nº 1006679

Processo nº 23034.001521/2018-20

Interessado: Coordenação-Geral de Governança de TI, DIRAD, Diretor de Tecnologia - DIRTI, Coordenação-Geral de Infraestrutura de Tecnologia da Informação

À COMPE,

Em atenção às solicitações constantes do Despacho SEI (1004698) encaminhamos a Nota Técnica SEI (1006661), elaborada com base na documentação disponível em qualificação, com o objetivo de analisar a aceitabilidade da documentação SEI (1004691) para a comprovação da Qualificação Técnica enviada pela empresa classificada no Pregão Eletrônico nº 13/2018 – Contatação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - T.I.C. compreendendo o planejamento, implantação, operação e gestão dos serviços de atendimento e suporte técnico - remoto e presencial dos usuários de soluções de TIC por meio da Central de Atendimento aos Usuários (CAU).

Confome exposto na Nota Técnica SEI (1006661), em atendimento ao que determina o item 6 do Edital e o item 14 do Termo de Referência do Pregão Eletrônico nº 13/2018, conclui-se que a **EWAVE BRASIL INFORMÁTICA LTDA, DEMONSTROU** possuir qualificação técnica e capacidade operativa para a execução dos serviços licitados.

Restituímos o processo a COMPE para as demais providências.



Documento assinado eletronicamente por **KAREN DE SOUSA COSTA, Coordenador(a)-Geral de Infraestrutura de Tecnologia da Informação, Substituto(a)**, em 10/08/2018, às 20:09, conforme horário oficial de Brasília, com o emprego de certificado digital emitido no âmbito da ICP-Brasil, com fundamento no art. 6º, caput e § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#), embasado no art. 9º, §§ 1º e 2º, da [Portaria MEC nº 1.042, de 5 de novembro de 2015](#), respaldado no art. 9º, §§ 1º e 2º, da [Portaria/FNDE nº 83, de 29 de fevereiro de 2016](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://www.fnde.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://www.fnde.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **1006679** e o código CRC **9F63DB5A**.