



MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO E DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL
DEPARTAMENTO NACIONAL DE OBRAS CONTRA AS SECAS

Diretoria Geral

Diretoria Administrativa

Divisão de Recursos Logísticos

Serviço de Tecnologia da Informação

Avenida Duque de Caxias, 1700, Edifício Arrojado Lisboa - Bairro Centro, Fortaleza/CE, CEP 60035-111

Telefones: (85) 3391-5100 - <https://www.gov.br/dnocs>

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Processo nº 59400.003311/2025-27

Interessado: Amazon Informática LTDA

Atestamos para os devidos fins que a empresa **AMAZON INFORMÁTICA LTDA, CNPJ: 00.734.255/000188**, Belém – PA, forneceu a esta instituição, inscrita no CNPJ sob o nº **00.043.711/0001-43**, com sede situada na Av. Duque de Caxias, 700, Edifício Arrojado Lisboa, Centro – CEP: 60.035-111 – Fortaleza/CE, os serviços especificados abaixo, através do Contrato nº 02/2024.

OBJETO

Prestação dos serviços de operação da infraestrutura de TIC, compreendendo os serviços de monitoramento, sustentação do ambiente computacional, suporte aos usuários e apoio técnico à gestão de TIC do DNOCS, através de uma Central de Serviços (Service Desk), de modo presencial e remoto, para atendimento de chamados de 1º, 2º e 3º nível, entendendo-se como TIC todos os processos que envolvem a informática, telefonia e telecomunicações, por um período de 12 (doze) meses.

LOCAIS E HORÁRIOS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Foram prestados os serviços em 9 localidades do DNOCS:

- Fortaleza/CE: Administração Central e Coordenadoria Estadual;
- João Pessoa/PB: Coordenadoria Estadual;
- Montes Claros/MG: Coordenadoria Estadual;
- Natal/RN: Coordenadoria Estadual;
- Palmeira dos Índios/AL: Coordenadoria Estadual;
- Recife/PE: Coordenadoria Estadual;
- Salvador/BA: Coordenadoria Estadual;
- Sergipe/SE: Coordenadoria Estadual;
- Teresina/PI: Coordenadoria Estadual.

Os serviços de operação, instalação, configuração, suporte e manutenção de recursos de TI foram prestados durante vinte e quatro horas por sete dias da semana (24/7).

DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS

Os serviços executados obedeceram às normas, procedimentos e técnicas adotadas pelo DNOCS:

- Central de Serviços de TIC (serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e suporte aos usuários de TIC)

- Serviço de Suporte Técnico e Atendimento ao Usuário – CEST/AL;
- Serviço de Suporte Técnico e Atendimento ao Usuário – CEST/BA;
- Serviço de Suporte Técnico e Atendimento ao Usuário – CEST/MG;
- Serviço de Suporte Técnico e Atendimento ao Usuário – CEST/PB;
- Serviço de Suporte Técnico e Atendimento ao Usuário – CEST/PE;
- Serviço de Suporte Técnico e Atendimento ao Usuário – CEST/PI;
- Serviço de Suporte Técnico e Atendimento ao Usuário – CEST/RN;
- Serviço de Suporte Técnico e Atendimento ao Usuário – CEST/SE.

Implantação e customização de software de solicitação de serviços, ZNUNY, (*Atendimento ao Cliente*) com base nos processos ITIL v3 a execução dos serviços:

- Gerenciamento de Incidentes;
- Gerenciamento de Problemas;
- Gerenciamento de Mudanças;
- Gerenciamento de Nível de Serviço;
- Requisição de Serviços;
- Gerenciamento do Catálogo de Serviço;
- Gerenciamento do Conhecimento.

Provimento e manutenção da área de Infraestrutura de Redes e Comunicação para o Departamento Nacional de Obras Contra as Secas (DNOCS), envolvendo serviços de administração de redes e comunicação, administração multiplataforma, administração de banco de dados, controle técnico-operacional de infraestrutura e administração da produção e análise de dados, Serviço de suporte técnico, com atendimento ao usuário em 3 níveis (primeiro, segundo e terceiro), envolvendo registro automático de chamados pela Central de Serviços, via telefone, e-mail e sistema Web (Intranet, Internet e/ou Extranet), com atendimento remoto ou presencial, utilizando os processos ITIL, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Nível de Serviço e Requisição de Serviços, alertas com tratamento de incidentes de rede na metodologia ITIL/COBIT para 751 (setecentos e cinquenta e um) usuários ativos e 598 (quinhentos e noventa e oito) chamados mensalmente e atendimento de Nível de Serviço – SLA. Cumprimento de níveis de serviços de disponibilidade de no mínimo 99%.

Principais atividades executadas para prestação de serviços de suporte à produção de recursos de TI:

- Coordenação da equipe técnica de execução e organização da alocação de turnos e de profissionais;
- Coordenação dos chamados em todos os status do processo de atendimento, incluindo a supervisão do atendimento do chamado aberto até o seu fechamento, o monitoramento e aprimoramento da satisfação dos usuários e da DRL/STI com a qualidade do serviço entregue;
- Elaboração de relatório mensal dos serviços executados observando os indicadores e metas de nível de serviços pactuados;
- Consolidação da documentação (gerada pelos demais serviços) de processos e produtos de infraestrutura de TI;
- Apresentação de soluções, baseadas nas melhores práticas de TI, de forma a garantir a integridade e disponibilidade dos arquivos e informações.
- Propor orientações técnicas de soluções para a contratação de bens e serviços;
- Apoio, orientação e automação de processos diversos, operacionais, contratuais visando a

otimização e controle.

- Implantação, substituição e atualização de soluções destinadas aos serviços e infraestrutura de hardware e software do DNOCS;
- Pesquisa de novas tecnologias e melhores práticas de mercado para propor modernização da infraestrutura de TI, buscando subsidiar a equipe do DNOCS no planejamento de evolução e manutenção da área;
- Acompanhamento das etapas evolutivas dos projetos;
- Geração e manutenção da documentação da arquitetura tecnológica do DNOCS;
- Elaboração de relatórios detalhados das funcionalidades necessárias para as soluções de bens e serviços a serem contratados;
- Levantamento de informações em cada uma das áreas (Redes, Banco de Dados, Produção e Serviços Multiplataforma) e consolidação das necessidades de infraestrutura e geração de relatórios gerenciais para tomada de decisões;
- Suporte à implantação dos processos em conformidade com o ITIL (Information Technology Infrastructure Library) v3;
- Suporte à entregas com base na ISO 9001;
- Suporte ao servicedesk com base na ISO 20000;
- Suporte à implantação e melhoria da Governança de TI;
- Elaboração de especificações técnicas de bens e serviços correlatos de TI;
- Suporte tecnológico com base em normas, procedimentos e implementação voltadas para práticas em conformidade com a LGPD
- Manutenção preventiva da rede de dados (ativos de rede, servidores e racks);
- Documentação de rede (processos, scripts, produtos e arquitetura);
- Execução das atividades relacionadas ao serviço de suporte e administração de rede;
- Manutenção preventiva em serviço de rede;
- Manutenção, instalação e estruturação de rede usando patch panel, racks e cabos (cat 5 e 5e; horizontal e vertical; RJ 45 e RJ 11)
- Elaboração de relatório consolidado de links (capacidade, desempenho, eventos);
- Manutenção corretiva da rede de dados (ativos de rede, servidores e racks);
- Links de fibra ótica;
- Execução das políticas de firewall;
- Administração e configuração de servidores com sistema operacional UNIX (FreeBSD);
- Execução das políticas de proxy;
- Administração, gerenciamento, suporte, monitoramento e configuração de servidores em cluster de High Performance (NAS, FileSystem, Tasks, etc) com aplicação de políticas de submissão de tarefa;
- Administração e operação da DMZ;
- Administração e operação da LAN;
- Gestão, administração e suporte centralizado, topologia estrela, Switches Nível 3;
- Suporte presencial e remoto à rede de todas as CESTs (Coordenadorias Estaduais);
- Manutenção corretiva em serviço de rede;
- Acompanhamento de instalação, alteração e cancelamento de links WAN;
- Configuração de Serviço em Servidor;

- Configuração de Switches e roteadores;
- Instalação e configuração de switches Ethernet, equipamentos para rede sem fio;
- Elaborar relatório de desempenho dos serviços e ativos relacionados à infraestrutura de redes do DNOCS;
- Executar a prospecção de novos serviços ligados à infraestrutura de redes do DNOCS;
- Análise de implementação de serviços (análise do impacto de projetos de outras áreas);
- Implementação de projetos de rede (instalação física de ativos de rede e servidores, racks e configuração lógica dos elementos envolvidos);
- Montagem de voicepanel, cabos de voz;
- Elaboração de relatório consolidado de ativos e serviços de redes (capacidade, desempenho, eventos);
- Administração e operação das unidades de backup em unidades de fita;
- Administração e operação de redes SAN (Storage Area Network) com FibreChannel;
- Administração e operação de redes NAS (Network Attached Storage);
- Administração e operação de 2 storages 3PAR com 96 TB;
- Monitoramento e atuação de segurança da informação afim de garantir a integridade das operações de TI.
- Manutenção preventiva do banco de dados (serviços, instâncias, estrutura de dados, sistema operacionais, storage, rede);
- Criar e manter atualizado uma estrutura de bancos em HA (High Availability);
- Monitoramento do banco de dados, cluster e servidor;
- Documentação de banco de dados (processos, scripts, produtos e arquitetura);
- Realização e testes de restauração de backup;
- Revisão e concessão de permissionamento aos bancos de dados;
- Análise de implementação de novos serviços ligados a banco de dados (análise do impacto de projetos de outras áreas);
- Implementação de novos serviços ligados a banco de dados;
- Manutenção corretiva do banco de dados (serviços, instâncias, estrutura de dados, sistemas operacionais, storage, rede);
- Manutenção e configuração de novos serviços em servidores de banco de dados;
- Prospecção de novos serviços ligados a banco de dados;
- Realizar e executar possíveis migrações de banco de dados;
- Implementação de projetos e serviços de banco de dados em todos os ambientes do DNOCS (desenvolvimento, homologação e produção);
- Criar dashboards personalizados com o Grafana de forma a facilitar a visualização dos dados pelos gestores;
- Suporte, implantação, governança e integração de solução de virtualização de dados incluindo: anonimização, virtualização, integração com soluções MPP (processamento paralelo em massa), qualificação, gerenciamento lógico de dados e gerenciamento de dados de teste com proteção de dados.
- Configuração de serviços de autenticação (NIS, AD);
- Documentação de serviços multiplataforma (processos, scripts, produtos e arquitetura);
- Administração da solução de backup (Bacula Open Source);

- Manutenção preventiva nos servidores do órgão (sistema operacional, serviços e aplicativos);
- Elaboração de relatório consolidado ligado aos servidores e serviços multiplataforma (capacidade, desempenho, eventos);
- Manutenção corretiva nos servidores GNU/Linux do datacenter (sistema operacional, serviços e aplicativos);
- Manutenção corretiva nos servidores Windows Server do datacenter (sistema operacional, serviços e aplicativos);
- Alterar configuração (Aplicativos, Serviços e Servidores);
- Atribuir permissão de acesso aos servidores;
- Criação de scripts bash, bat e vbs;
- Gerenciamento e configuração de LVM (Logical Volume Manager) e Mapeador de Dispositivos Multipath;
- Agendamento de rotinas e tarefas crontab;
- Administração e manutenção do Microsoft Active Directory;
- Suporte, manutenção e desenvolvimento em plataformas x86, x64 nos sistemas operacionais Linux (CentOS, Redhat, Debian, etc) e Windows Server;
- Administração e manutenção da infraestrutura de virtualização (Xenserver e VMware);
- Criação e manutenção de rotinas automatizadas nas estações Windows através de GPO (Group Policy);
- Administração e manutenção da solução de servicedesk (ZNUNY);
- Administração e manutenção da solução de servicedesk (OTRS);
- Administração e manutenção da solução de inventário (OCS Inventory);
- Administração e manutenção da solução de e-mail (Zimbra Opensource);
- Administração e manutenção da solução de processos (SEI v4);
- Administração e manutenção da solução de antispam (ASSP – Antispam SMTP Proxy);
- Administração e manutenção de servidores Web (Apache e Nginx);
- Administração e manutenção de servidores de aplicação utilizando Tomcat, JBoss, Apache, JBOSS;
- Administração e manutenção da solução de nuvem privada (Owncloud)
- Administração e manutenção da solução de BI Pentaho Opensource;
- Análise de implementação de novos serviços ligados a infraestrutura multiplataforma (análise do impacto de projetos de outras áreas);
- Restauração de dados;
- Monitoramento do datacenter (Centreon e Zabbix)
- Suporte presencial e remoto de primeiro, segundo e terceiro nível aos usuários da administração central;
- Administração e operação da solução de telefonia (Unify Openscape);
- Administração e operação da solução de firewall (Checkpoint e PFSense);
- Administração e operação da solução de videoconferência (Microsoft Teams, Jitsi e Google Meet);
- Administração e operação das rotinas automatizadas (GPOs);
- Administração e operação de contas Office 365;
- Publicação de sistemas e sites no ambiente de Produção;
- Teste de restauração de backup;

- Manutenção preventiva nos servidores do datacenter (sistema operacional, serviços e aplicativos);
- Monitoramento, suporte de ativos e gestão em disaster recovery;
- Elaboração de relatório consolidado dos ativos e serviços de produção (capacidade, desempenho, eventos);
- Publicação de sistemas e sites no ambiente de desenvolvimento;
- Publicação de sistemas e sites no ambiente de homologação;
- Publicação emergencial de sistemas e sites no ambiente de Produção.

AMBIENTE OPERACIONAL DO DNOCS

A tabela que se segue apresenta o resumo dos recursos de hardware e software que suportam a produção de TI no ambiente do DNOCS.

Sistemas Operacionais

- Linux Ubuntu;
- Linux CentOS;
- Linux Rocky Linux;
- Windows 2008 Server;
- Windows 2016 Server;
- Windows 10 e 11.

Bancos de dados

- Derby DB, Mongo DB;
- SQL Server;
- MySql;
- PostgreSQL.

Servidores WEB

- Apache (11 Servidores);
- IIS 6 (4 Servidores);
- Apache TomCat (8 Servidores);
- JBoss (3 servidores).

Serviços de Diretório e Arquivos

- Active Directory;
- Samba.

Ferramentas de Estatísticas, Monitoramento e Gerenciamento de Redes

- Centreon, Grafana e Zabbix.

Protocolos

- TCP/IP;
- SSL;
- HTTP/HTTPS;

- VLAN.

Ferramentas de E-mail

- Zimbra e ASSP.

Ferramentas de Segurança

- TREND Antivírus, Checkpoint, PFSense, Iptable.

Virtualização

- VMWare;
- XenServer.

VOIP

- OpenScape Voice Siemens.

Hardware diversos	Qtd
Servidor Dell Poweredge	16
Servidor virtual	100
Pontos de rede	2000
Pontos VoIP	500
Firewall Checkpoint	4
VLAN	20
Switch de borda Alcatel	21
Storage 3par	2
Microcomputadores	751
Gateway de voz	01
Rede WAN	Qtd
Links	02
Roteadores	02

Declaramos que os serviços foram executados dentro das nossas expectativas quanto a cumprimento de prazos, bem como qualidade dos produtos e serviços prestados, atendendo todas as exigências técnicas especificadas em contrato.

[assinado eletronicamente]
Ubirajara Leal Pinto Bandeira Júnior
 Fiscal Requisitante

[assinado eletronicamente]

Narcélio Moreira Albuquerque

Diretor Administrativo - DA

[visto]

Fernando Marcondes de Araújo Leão

Diretor Geral - DG



Documento assinado eletronicamente por **Ubirajara Leal Pinto Bandeira Junior**, **Chefe do Serviço de Tecnologia da Informação - Substituto**, em 24/07/2025, às 14:54, 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 **Paulo Cesar Lopes Barsi**, **Diretor Administrativo - Substituto**, em 29/07/2025, às 10:24, 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 **Fernando Marcondes de Araújo Leão**, **Diretor Geral**, em 29/07/2025, às 13:17, 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://sei.dnocs.gov.br/sei/controlador_externo.php?](https://sei.dnocs.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](https://sei.dnocs.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **1952523** e o código CRC **739FD328**.