

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Processo nº 00100.000339/2021-11

Interessado: Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicações

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

I. INFORMAÇÕES GERAIS

1. O **INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ITI**, autarquia federal vinculada à Presidência da República, criada através da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001 e pelo decreto nº 4.689, de 07 de maio de 2003, inscrito no CNPJ(MF) sob o nº 04.039.532/0001-93, com sede no Setor Comercial Norte, quadra 02, bloco "E", CEP: 70.712-905 - Brasília/DF, por meio da Coordenação Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação - CGTIC, **ATESTA** que mantém com a empresa **AMAZON INFORMÁTICA LTDA**, inscrita no CNPJ/MF nº 00.734.255/0001-88, com filial sediada no endereço SCN, Quadra 1, Bloco E, Edifício Central Park, 50, Sala 503, Asa Norte, Brasília - DF, CEP: 70.711.-903, o **Contrato nº 14/2021**, processo SEI 00100.000339/2021-11, conforme abaixo discriminado.

2. **OBJETO**: execução, pela CONTRATADA, de serviços especializados continuados de sustentação do ambiente de infraestrutura do ITI (3º nível de atendimento e sustentação), conforme especificações e quantitativos estabelecidos no Termo de Referência, Anexo I do Edital do Pregão Eletrônico nº 04/2021, com a finalidade de atender às necessidades da CONTRATANTE.

3. A referida prestação de serviços tem como objetivo a operacionalização de Central de Serviços de TIC para atender ao Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI, em conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência, e seus anexos, vinculados ao Contrato nº 14/2021. A empresa **AMAZON INFORMÁTICA LTDA** iniciou a prestação dos serviços em **16/08/2021**, sendo que o Contrato encontra-se vigente, até 16/08/2025, por meio do 4º Termo Aditivo ao Contrato nº 14/2021.

4. Durante o período de execução, tem sido realizadas operações e monitoramentos do ambiente de TI, com utilização de processos de atendimento a usuários e gestão de serviços de TIC, segundo as recomendações ITIL (Information Technology Infrastructure Library), com utilização de ferramentas e soluções de monitoramento, incluindo Grafana, para comunicação com um parque tecnológico diversificado. O serviço abrange aproximadamente 200 (duzentos) usuários, com uma volumetria média de 65 (sessenta e cinco) chamados mensais, totalizando 780 (setecentos e oitenta) chamados anuais trabalhados na ferramenta de ITSM do ITI. A manutenção e evolução da ferramenta de ITSM são realizadas pela Amazon, que gerencia o parque de recursos de TIC, conforme consta no item "II. PARQUE TECNOLÓGICO DO ITI" abaixo.

II. PARQUE TECNOLÓGICO DO ITI

Ativos	Quantidade
Servidores físicos	44
Servidores virtualizados	245
Servidores de páginas	115
Servidores de aplicações	85
Servidores de banco de dados	137
Servidores de messageiria	2
Servidores de autenticação	5
IPS/IDS	6
Firewall	8
DHCP	3
Backup	2
Servidor de impressão	1
Serviços de armazenamento	8
DNS	6
Switches	31
Storage	3
Câmeras de segurança	16
Fitoteca	2

Appliances	6
Links	2
Controladora Wireless	1
Access Point	20
Sistema DVR	2
Sensor de movimento (CFTV)	4
Ramal telefônico digital	200
Ramal telefônico analógico	24
Software de gerenciamento de central telefônica	1
Feixe telefônico E1	02 (60 troncos bidirecionais)
Usuários de Rede	200
Datacenters	2

III. ATIVIDADES E SERVIÇOS

A prestação de serviços abrange as seguintes atividades e perfis:

- SUPORTE DE 3º NÍVEL - PERFIS

Atividade macro e perfil indicado	Atividades específicas	Atividades comuns
Suporte a Sistemas Operacionais, Projetos em Infraestrutura e Supervisão (perfil indicado: Supervisor)	Supervisão	Atividades essenciais; Monitoramento; Suporte a serviços corporativos; Sistemas operacionais; e Virtualização.
Administração de Infraestrutura (perfil indicado: Analista de Infraestrutura)	Infraestrutura	
Administração de Dados e Banco de Dados (perfil indicado: Analista de Banco de Dados)	Bancos de dados	
Operação de redes de dados (perfil indicado: Técnico em infraestrutura de redes)	Telefonia, CFTV e Cabeamento	
Administração de ativos de Segurança da Informação (perfil indicado: Analista em Segurança da Informação)	Segurança da informação	

IV. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

Abaixo, o detalhamento das principais atividades executadas:

- SUPERVISÃO

- o Administrar conflitos;
- o Comprometimento com prazos e qualidade;
- o Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;
- o Gerenciamento de pessoas;
- o Apresentação de Projetos.
- o Acompanhar e orientar a execução dos serviços técnicos da equipe sob sua coordenação direta, gerando relatórios de acompanhamento, verificando, orientando e corrigindo, se necessário, a atuação desses profissionais;
- o Definir os padrões e procedimentos de atendimento esperados por seus profissionais em consonância com o coordenador da área.
- o Implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais em consonância com o horário de atendimento definidos no TR.
- o Aferir o desempenho, dos profissionais dentro dos padrões pré-estabelecidos.
- o Acompanhar o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
- o Receber as demandas dos serviços relativas à área de infraestrutura e providenciar a execução e alocação de recursos de trabalho.
- o Levantar preliminarmente custos de hardware e softwares, conforme demanda.
- o Gerar e manter atualizado o inventário dos equipamentos e licenças das áreas de infraestrutura.
- o Auxiliar na manutenção do ciclo de vida das aplicações sustentadas no ambiente de infraestrutura.
- o Auxiliar na implantação de práticas de entregas de serviços com integração entre desenvolvimento e operações (Devops).
- o Participar do levantamento e análise de requisitos de projetos de infraestrutura e sustentação de aplicações.
- o Fomentar a adoção das práticas do Framework de Segurança do SISP (disponível em <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/governanca-de-dados/GuidoFrameworkdeSegurana.pdf>), ou padrão substituto em vigência.
- o Auxiliar a COTIC no gerenciamento de projetos relacionados a infraestrutura.

- MONITORAMENTO

- o Verificar e acompanhar as atividades, processos e serviços da área de infraestrutura para o atendimento dos NMSE solicitados.
- o Cadastrar os ativos de infraestrutura do CONTRATANTE nos sistemas de monitoramento do CONTRATANTE.
- o Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo da rede de dados local.
- o Sugerir melhores práticas de monitoramento de serviços de TI.
- o Alertar sobre a reincidência de ocorrências.
- o Emitir/elaborar relatório de monitoramento.
- o Acompanhar e gerar relatórios sobre o crescimento do consumo de recursos de virtualização.
- o Implantar e manter o serviço de monitoramento do ambiente de Produção, Homologação e Testes do CONTRATANTE.

- **ANALISTA DE INFRAESTRUTURA**

- o Subsidiar os agentes públicos da CONTRATANTE quanto à elaboração/atualização de projetos lógicos de redes.
- o Gerenciar e configurar as redes de dados e ativos de rede (switches, roteadores, dispositivos wireless, etc.) seguindo as práticas de segurança adotadas na Autarquia.
- o Manter os desenhos e documentações das topologias das Redes atualizados e completos.
- o Aplicação pró-ativa de arquivos de atualização necessários para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos equipamentos da Rede.
- o Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções.
- o Atender chamados relativos à infraestrutura de LAN, WAN e WLAN via mecanismos disponibilizados pela CONTRATANTE.
- o Reportar eventos ocorridos.
- o Auxiliar na instalação e configuração de hardware e software.
- o Realizar confecção, crimpagem e passagem de cabos de rede.
- o Realizar remoção e instalação física de equipamentos de conectividade em racks.
- o Realizar a remoção e conexão de patch cords/pigtails entre switches e patch pannels e DIO's.
- o Instalação, substituição, remanejamento e gerência de ativos de rede (switches, roteadores, access points, controladores wireless, etc.) e pontos de acesso.
- o Executar os procedimentos necessários para auditorias e Análises de Riscos do ambiente da CONTRATANTE.
- o Organização de ativos de rede na estrutura da rede local.
- o Identificação e solução de problemas relacionados a pontos de rede corporativa.
- o Aplicar regras de QoS e priorização de tráfego para as aplicações e serviços relevantes.
- o Testar, avaliar e homologar soluções relacionadas a links de dados e roteamento.
- o Instalar, administrar e monitorar conexões de vídeo/voz sobre IP.
- o Projetar a rede da CONTRATANTE para adoção do protocolo IPv6.
- o Administrar ativos de infraestrutura em ambientes de computação em nuvem.
- o Configurar e administrar soluções de armazenamento e streaming de áudio/vídeo.
- o Configurar e administrar soluções de videoconferência.
- o Diagnosticar gargalos e problemas de tráfego de rede através de analisadores de protocolo e demais ferramentas de debug.

- **SUPORTE A SERVIÇOS CORPORATIVOS**

- o Manter controle das versões das aplicações instaladas nos servidores e solicitar a inclusão de arquivos importantes na política de backup.
- o Administrar e configurar os servidores web e de aplicação seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação da CONTRATANTE.
- o Realizar monitoramento, análises e intervenções no ambiente de Storage, além de definir e criar arrays, drives locais e mapeamentos nos disk storages.
- o Implantar e manter solução de sistemas de alta disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para as aplicações críticas.
- o Realizar a publicação (deploy) de aplicações, inclusive em ambientes de computação em nuvem.

- **SISTEMAS OPERACIONAIS**

- o Manter os sistemas operacionais em produção, garantindo a sua atualização, estabilidade, confiabilidade, segurança e desempenho.
- o Instalar, configurar e manter novos sistemas operacionais inclusive em ambientes virtualizados e containerizados.
- o Realizar migrações de sistemas operacionais e serviços entre sistemas operacionais, inclusive em ambientes de computação em nuvem.
- o Implantar, monitorar e garantir o funcionamento dos serviços de Rede de Dados.
- o Realizar a instalação e configuração de aplicativos nos sistemas operacionais administrados.
- o Configurar perfis de acesso e segurança para usuários e clientes corporativos e remotos conforme definido pela CONTRATANTE.

- **VIRTUALIZAÇÃO**

- o Planejar, propor melhorias, administrar e implantar ambiente de contingência.
- o Criação, configuração e monitoramento de máquinas virtuais.
- o Executar instalações, configurações e updates nos sistemas de virtualização mediante projeto prévio.
- o Realizar a instalação e configuração de aplicativos nos sistemas de virtualização administrados.
- o Administrar solução de gerenciamento de ambiente de virtualização.
- o Customizar e utilizar software de gerenciamento de virtualização.
- o Gerar relatórios em ferramenta de monitoramento de virtualização.
- o Realizar controles de segurança para micro segmentação por virtualização.
- o Criação, gerenciamento, configuração, orquestração e manutenção de ambientes em containerização.
- o Acompanhar o crescimento do consumo de recursos do ambiente.
- o Sugerir a implantação de sistemas de alta disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para os serviços críticos.

- **BACKUP**

- o Suporte para análise, planejamento, instalação, configuração, reconfiguração e ajustes do sistema de backup e seus recursos.
- o Instalação e configuração dos módulos cliente e servidor.
- o Atualização das versões dos componentes do equipamento.
- o Aplicar patches para correção de bugs e melhorias na versão.
- o Migrar versões dos componentes.
- o Integrar produtos suportados (SGBDs, Mail Servers, SOs, Hypervisors, ferramentas de monitoramento, etc).
- o Analisar e acompanhar o ambiente identificando gargalos.
- o Analisar, definir, configurar e gerar sugestões de ajustes nas políticas/rotinas de backup.
- o Executar testes periódicos de recovery.
- o Analisar e identificar problemas de hardware e software.
- o Analisar e ajustar o desempenho.
- o Analisar o ambiente para suporte a identificação de deficiências e apoio estratégico ao estudo de implantação de melhorias e adoção de novas tecnologias.
- o Analisar, definir e ajustar conectividade entre os dispositivos e o ambiente.
- o Configurar perfis de acesso e segurança para usuários conforme definido pela CONTRATANTE.

- o Administrar atividades de backup em ambientes de computação em nuvem.
- o Instalar, configurar e manter serviços demandados pelo CONTRATANTE.

- **CFTV**

- o Auxiliar o ITI em eventuais remanejamentos de câmeras de segurança (CFTV).
- o Administrar e sustentar sistema de monitoramento de CFTV e os equipamentos DVR.
- o Auxiliar o ITI na abertura de chamados de suporte técnico para manutenção dos equipamentos do sistema de CFTV.

- **TELEFONIA**

- o Realizar verificação periódica das condições de funcionamento, limpeza, ajustes e organização da rede de telefonia.
- o Instalar e programar ramais analógicos e digitais, como também alterar e/ou mudar a categoria e realizar a programação dos ramais existentes na central telefônica, quando solicitado.
- o Manter o funcionamento dos softwares componentes da central.
- o Organizar o cabeamento telefônico nas salas de distribuição (shafts).
- o Realizar relatórios técnicos sobre informações relevantes para a manutenção, substituição e planejamento de contratação do ambiente de telefonia.
- o Auxiliar na prospecção de projetos de comunicação unificada, voz sobre IP (VoIP) e videochamadas.
- o Administrar ativos de telefonia e comunicação unificada em ambientes de computação em nuvem.

- **SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

- o Dentre as atividades exercidas por essa equipe, citamos:
- o Manter os sistemas de segurança da informação em produção, garantindo a sua atualização, estabilidade, confiabilidade, segurança e desempenho.
- o Auxiliar e realizar migrações de sistemas de segurança da informação.
- o Implantar, monitorar e garantir o funcionamento dos serviços de segurança da informação, destacando:
 - § Correlacionador de eventos
 - § Proxy Web
 - § Filtro de conteúdo
 - § Antispam
 - § Network Access Control (NAC)
 - § Firewall
 - § Intrusion Prevention System (IPS)
 - § Antimalware corporativo
- o Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos serviços de segurança da informação, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas.
- o Investigar, com auxílio do ITI, incidentes de segurança da informação.
- o Sugerir a implantação de sistemas de segurança da informação.
- o Gerar e consolidar os relatórios de ataques, vulnerabilidades, atualização de ativos, softwares, sistemas de proteção – antivírus, IPS, firewall, proxy, NAC, etc. – para apresentação ao CONTRATANTE, constando as medidas tomadas e sugestões.
- o Implantar, configurar e dar suporte aos túneis de VPN, para intercomunicação com outros órgãos e parceiros via rede Wan, Internet e acessos remotos de usuários.
- o Administrar ativos de segurança em ambientes de computação em nuvem.
- o Projetar a rede da CONTRATANTE para adoção do modelo Zero Trust Architecture.
- o Coordenar e executar os procedimentos necessários para auditorias e Análises de Riscos do ambiente da CONTRATANTE.
- o Executar, sob orientação da CONTRATANTE, avaliações de segurança (pentests).
- o Comunicar vulnerabilidades e identificar correção de segurança nos Sistemas Operacionais utilizados no ITI e administrados pela COTIC.

- **BANCO DE DADOS**

- o Dentre as atividades exercidas por essa equipe, citamos:
- o Elaboração de modelos lógicos/físicos/conceituais e protótipos de soluções.
- o Teste, validação, garantia da documentação, padronização e adequação das soluções de modelos de dados e dados quando provenientes de área distinta desta contratação.
- o Elaboração, implantação, suporte e manutenção de banco de dados para atender as necessidades do ITI e dar suporte ao desenvolvimento e documentação de sistemas/programas.
- o Estruturação e controle do ambiente de banco de dados para desenvolvimento, homologação e testes.
- o Auxílio no desenvolvimento ou evolução de rotinas de banco de dados com intuito de garantir desempenho, disponibilidade e integridade.
- o Criação e validação de rotinas para acerto, importação, exportação e/ou migração de dados.
- o Elaboração e implantação de procedimentos para garantir a segurança dos Bancos de Dados.
- o Avaliação e implantação de modelos, metodologias e tecnologia de administração de dados.
- o Elaboração, implantação, documentação e manutenção de normas de administração de dados e de gerenciamento de banco de dados.
- o Instalação, administração, customização e manutenção de SGBDs – Sistemas de Gerenciamento de Banco de Dados.
- o Administração e controle dos logs e audits de operação nas bases de dados.
- o Tratamento e prevenção de incidentes relacionados aos Bancos de Dados da Autarquia.
- o Suporte técnico à operação e utilização dos recursos de SGBDs.
- o Suporte a melhoria no desempenho das consultas, propondo alterações ou criando objetos específicos para atender demandas.

V. AVALIAÇÃO

1. Atesta-se, ainda, que os serviços foram executados com a devida qualidade, dentro dos prazos estipulados e em plena conformidade com as exigências contratuais. Não constam em nossos registros, até a presente data, fatos que desabonem a conduta da empresa **AMAZON INFORMÁTICA LTDA** no que tange à responsabilidade técnica, social e fiscal.
2. Por ser a expressão da verdade, firma-se o presente atestado para que produza seus devidos efeitos legais.
3. Dúvidas e consultas sobre o atestado poderão ser enviadas para: cgctic@iti.gov.br.

INGRID PALMA ARAÚJO

Gestora do Contrato nº 14/2021

Portaria nº 21, de 17 de abril de 2025



Documento assinado eletronicamente por **Ingrid Palma Araújo, Gestor(a) de Contrato**, em 11/06/2025, às 15:06, 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.iti.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0741196** e o código CRC **4662EE5B**.

Referência: Processo nº 00100.000339/2021-11

SEI nº 0741196