



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

**CONTRATAÇÃO SERVIÇO DE SOFTWARE CRM**  
*(Customer Relationship Management)*

*Versão 1.5*



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

## Sumário

1.	DO OBJETO .....	6
2.	DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO .....	6
3.	JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO .....	10
3.1.	Objetivo da contratação .....	10
3.2.	Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais .....	13
3.3.	Necessidade de uso do Sistema de Registro de Preços (SRP) .....	13
3.4.	Necessidade de contratação em lote único .....	14
3.5.	Necessidade de realização de Prova de Conceito (POC - Proof Of Concept) .....	15
3.6.	Resultados a serem alcançados .....	16
4.	CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS .....	17
4.1.	Serviços Continuados .....	17
4.2.	Serviços Comuns .....	17
4.3.	Serviços de Alta Complexidade .....	18
5.	REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO .....	18
5.1.	Requisitos de Qualificação Técnica para Habilitação .....	18
5.2.	Requisitos de Segurança da Informação .....	20
5.3.	Requisitos de Sustentabilidade Social, Ambiental e Cultural .....	21
5.4.	Requisitos de planejamento da implantação dos serviços .....	22
5.5.	Requisitos de execução do cronograma de entrega dos serviços .....	23
5.6.	Requisitos de gestão de conhecimento .....	23
5.7.	Requisitos de Negócio (Alteração subjetiva) .....	24
5.8.	Requisitos para uso de consórcio e subcontratação .....	24
5.9.	Requisitos Legais e de boas práticas do Governo Federal .....	25
6.	VISTORIA PARA A LICITAÇÃO .....	28
6.1.	Vistoria facultativa .....	28
6.2.	Dispensa de vistoria .....	28
7.	INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA ENTREGA DA PROPOSTA .....	29
7.1.	Critérios básicos para elaboração e apresentação das propostas .....	29



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

7.2. Critérios básicos para seleção das propostas .....	30
7.3. Prova de conceito (POC - Proof Of Concept) .....	30
8. <b>MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO</b> .....	35
8.1. Dinâmica de fornecimento .....	35
8.2. Dinâmica do serviço de atendimento de suporte e curadoria técnica .....	36
8.3. Dinâmica de transferência de conhecimento .....	38
8.4. Dinâmica de pagamento .....	38
9. <b>MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO, CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO</b> .....	39
9.1. Atores participantes do CONTRATO (Matriz de Responsabilidade).....	39
9.2. Mecanismos de comunicação.....	40
9.3. Garantia de Execução .....	40
9.4. Critérios de Medição (Instrumento de Medição de Resultados) .....	43
9.5. Adequação Orçamentária e Código de Classificação de Serviço.....	44
9.6. Pagamento .....	44
9.7. Reajuste.....	48
10. <b>MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS</b> .....	49
10.1. Licenças.....	49
10.1.1. Toda e quaisquer licenças para acesso aos serviços de software do objeto deste TR deverão ser fornecidas;.....	49
10.2. Integração.....	50
10.3. Transferência de conhecimento.....	50
10.3.1. Todo e qualquer material didático referente às capacitações indicadas no objeto deste TR deverão ser fornecidos, inclusos manuais, datasheets e demais artefatos, que poderão ser fornecidos em meio digital no formato PDF; .....	50
11. <b>RESPONSABILIDADES</b> .....	50
11.1. Deveres e responsabilidades do CONTRATANTE .....	50
11.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA .....	53
12. <b>CONTROLE DE FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO</b> .....	57
13. <b>DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO</b> .....	59
13.1. Recebimento provisório .....	59
13.2. Recebimento Definitivo .....	59



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

13.2.1. O Recebimento Definitivo inicial dos Serviços de Software CRM será realizado em até 10 (dez) dias corridos após a conclusão do serviço de Integração CRM, permitindo a coleta de dados dos canais omnichannel e “jornada do Cliente” necessário aos serviços de software CRM;.....	59
13.3. Recebimento Mensal .....	59
13.4. Considerações gerais .....	60
<b>14. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DAS RETENÇÕES DE PAGAMENTOS .....</b>	<b>61</b>
<b>19. EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO.....</b>	<b>67</b>
<b>ANEXO I-A: Estudo Técnico Preliminar (ETP).....</b>	<b>68</b>
1. Considerações gerais.....	68
2. Descrição das necessidades da contratação .....	68
3. Prospecção e análise das alternativas possíveis em mercado.....	70
4. Definição e especificação técnica dos serviços do objeto da contratação .....	73
5. Estimativa das quantidades a serem contratadas .....	81
6. Justificativas para o parcelamento ou não da solução .....	82
7. Contratações correlatas e/ou interdependentes.....	83
8. Demonstração do alinhamento entre contratação e o planejamento do órgão .....	84
9. Resultados pretendidos.....	84
10. Possíveis impactos ambientais e respectivas medidas de tratamento .....	85
11. Estimativa do valor da contratação.....	86
12. Declaração de Viabilidade da Contratação.....	88
13. Aprovação e assinatura .....	90
<b>ANEXO I-B: Modelo de Proposta de Preços.....</b>	<b>91</b>
<b>ANEXO I-C: Declaração de Vistoria Técnica Preliminar .....</b>	<b>92</b>
<b>ANEXO I-D: Declaração de Responsabilidade .....</b>	<b>93</b>
<b>ANEXO I-E: Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo .....</b>	<b>94</b>



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)  
Coordenação/Divisão de Infraestrutura (COINF/DIINF)

Tabela 1 - Objeto da Contratação .....	6
Tabela 2 - Tempo de retorno Suporte Técnico.....	43
Tabela 3 - Tempo de resposta Curadoria Técnica .....	44
Tabela 4 - Código de Classificação de Serviço (CATSER) .....	44
Tabela 5 - Forma de pagamento.....	45
Tabela 6 - Tabela de Glosas por ocorrência de infrações .....	66



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

## 1. DO OBJETO

1.1. O Presente Termo de Referência (TR) visa à contratação, na modalidade de **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **LICITAÇÃO POR SRP** (Sistema de Registro de Preços), **MODALIDADE CONCORRÊNCIA POR MENOR PREÇO**, para disponibilizar Serviços de Software CRM (*Customer Relationship Management*) conforme condições, quantidades, exigências e estimativas, estabelecidas neste instrumento:

Lote 1		
Item	Descrição	Quantidade
1	Serviço de Software CRM	20 licenças
2	Serviço de Integração CRM	01 solução

Tabela 1 - Objeto da Contratação

1.2. Prazo de validade da ata de registro de preços e vigência contratual:

1.2.1. O prazo de validade da ata de registro de preços será de 12 (doze) meses, conforme art. 12, decreto nº 7.892/13 e inciso III do § 3º do art. 15 da Lei nº 8.666, de 1993;

1.2.2. O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no artigo 57, II, da Lei 8.666, de 1993;

## 2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

2.1. O Gerenciamento de Relacionamento com o Cliente, em inglês **Customer Relationship Management (CRM)**, é um conjunto de processos e tecnologias que permitem o conhecimento e análise das informações referente aos clientes e suas demandas a serem atendidas pelo portfólio de negócios, propiciando o aprimoramento e implementação de métodos de gestão e automação de relacionamento institucional que permitam acompanhar, prospectar e gerar indicadores e estatísticas sobre os atendimentos aos usuários e novas oportunidades de captação de demandas, como foco em melhoria continuada da experiência do cliente (*CE - Customer Experience*);



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

- 2.2. Esta contratação visa à seleção de fornecedor de Serviço de Software CRM, ferramenta tecnológica conforme conceito de produtos ofertados no mercado atual, a partir da plataforma cloud da CONTRATADA, modelo de software como serviço, do inglês *Software as a Service*, capazes de disponibilizar ferramenta de gestão e automação de relacionamento, com base na integração dos serviços da CONTRATADA às bases de dados corporativos sustentados pelos sistemas legados e/ou “*backend*”, assim como base de dados dos múltiplos canais de atendimento (telefonia, contact center, email, redes sociais...) do CONTRATANTE;
- 2.3. A integração da plataforma CRM da CONTRATADA ao CONTRATANTE deverá ser executado pelo **Serviço de Integração CRM**, listado no item 2, Tabela 1, do objeto da contratação deste TR, cabendo a CONTRATADA planejar, desenvolver e realizar a integração por meio de APIs, webservices, plug ins e similares, que deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA durante a vigência contratual;
- 2.4. O Serviço de Software CRM fornecido pela CONTRATADA deverá atender às funcionalidades e especificações técnicas informadas no item 4.2 e demais requisitos indicados no item 4.4, ANEXO I-A deste TR;
- 2.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar o quantitativo de licenças de acesso ao Serviço de Software CRM informado, sendo garantida a aquisição inicial mínima de 10 licenças pelo CONTRATANTE, podendo ser complementado até o valor total de licenças indicados no objeto da contratação, executada via Sistema de Registro de Preços (SRP);
- 2.6. As licenças deverão ter perfil **“Gestão/analista CRM”** e permitir o acesso aos serviços da CONTRATADA, por meio de login/senha em portal de serviços disponibilizado na internet e aplicativo mobile, permitindo o uso de instrumentos analíticos dos dados de relacionamento com o cliente, obtidos por meio da integração do serviço fronecido às bases de dados e canais de atendimento do INPI, criação de criação de dashboards, gráficos de análise, clusterização de usuários, consulta de interações, mapeamento de zonas geográficas de demanda, mapeamento da experiência dos usuários na navegação no portal do INPI, autodiagnóstico do uso e conhecimento do sistema de negócios, acesso ao cadastro dos usuários, mecanismos de avaliação da satisfação do cliente, criação,



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

configuração e customização de formulários eletrônicos, painel de consulta ou registro de ações de atendimento, consulta aos registros históricos de atendimento, análise para o direcionamento de ofertas de serviços e mecanismo de disparo e marketing digital, não sendo esta lista exaustiva, podendo ser incrementada com funcionalidades no conceito CRM que agregem valor ao CONTRATANTE;

2.6.1. O Serviço de Software CRM também deve incluir licenças de acesso e uso com **“Perfil Atendente”** que deverá permitir prospecção de dados referente à “jornada do cliente” nos sistemas computacionais e canais de atendimento do INPI para suporte ao atendimento e respostas às demandas dos clientes corporativos. A cada licença com Perfil Gestão/Analista a CONTRATADA deverá entregar, no mínimo, 2 (duas) licenças de acesso e uso com Perfil Atendente;

2.7. Adicionalmente, a CONTRATADA deverá fornecer serviço inteligente de autoatendimento em canal automatizado com tecnologia de inteligência artificial (IA) conversacional por meio de chatbot em modo texto, capaz de diálogo em modelo de linguagem natural, com assistente virtual personalizado, planejado segundo os fluxos de atendimento com o cliente, gerenciado e integrado às bases de dados sustentados pelos sistemas legados e/ou de “backend” do INPI, integrado à plataforma de Serviços CRM da CONTRATADA, conforme as funcionalidades e especificações técnicas informadas no item 4.3 e demais requisitos indicados no item 4.4, ANEXO I-A deste TR;

2.7.1. O canal de chatbot IA conversacional deverá fornecido por meio de portal acessível na internet, preferencialmente integrado ao Portal INPI;

2.7.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar todo e qualquer dispositivo webservice, API’s e similares para realização das integrações solicitadas

2.7.3. Ao critério do CONTRATANTE, o canal de atendimento com chatbot IA conversacional poderá ser utilizado como canal “Fale Conosco” de relacionamento institucional, ou figurar no papel de canal de atendimento complementar;

2.7.4. O Serviços de Software CRM e o Chatbot IA Conversacional deverão operar em regime 24 x 7 durante toda a vigência



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

contratual, sendo necessário o fornecimento de suporte técnico agregado com os tempos de resposta informados no item 4.3.2 e 4.33, ANEXO I-A, deste TR;

2.8. Transferência de conhecimento:

2.8.1. Agregado ao serviço de suporte técnico, a CONTRATADA disponibilizar **“Curadoria Técnica”** em horário comercial ao CONTRATANTE, capaz de atender a demandas de parametrização, configuração, personalização, refinamento e evolução das ferramentas de software, incluso o chatbot, solicitados pelo CONTRATANTE;

2.8.2. A CONTRATADA também deverá disponibilizar acesso a comunidade de suporte ao cliente, webinars interativos, FaQ (Frequently Asked Question), eventos, jornadas guiadas bem como responder à dúvidas e prover orientações sobre as funcionalidades dos serviços de software CRM e Chatbot fornecidos;

2.8.3. A CONTRATADA deverá prover transferência de conhecimento a respeito do conceito de Arquitetura CRM e recursos de softwares disponibilizados por meio das seguintes entregas:

2.8.3.1. Capacitação Software CRM (Perfil Gestão/Analista) em 2 (duas) turmas com 10 (dez) participantes e total de 30 (trinta) horas em cada turma. A capacitação citada deve, no mínimo, abordar em sua ementa a arquitetura CRM, composta pelo módulo CRM Operacional, CRM Analítico, CRM Colaborativo e CRM Estratégico e sua correlação com os serviços fornecidos. Também deverá incluso estudo de “cases” de aplicações CRM no mercado, noções de marketing para relacionamento com clientes e uso dos softwares disponibilizados;

2.8.3.2. Capacitação Software CRM (Perfil Atendente) em até 4 (quatro) turmas com 10 participantes e total de 12 (doze) horas em cada turma;

2.8.3.3. Capacitação na funcionalidade Chatbot IA Conversacional, incluso nas especificações técnicas deste TR, em 2 (duas) turmas com 5 (cinco) participantes e total de 30 (trinta) horas



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

em cada turma;

2.8.3.4. Todas as capacitações deverão ser fornecidas no formato remoto por meio de recursos de vídeo conferência;

### **3. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO**

#### **3.1. Objetivo da contratação**

- 3.1.1. O INPI, autarquia brasileira responsável pela concessão de direitos de propriedade industrial, ativos relevantes e estratégicos no que tange a economia, indústria, comércio e aos diversos segmentos de pesquisa e desenvolvimento nacionais, busca melhorar o desempenho de seus indicadores no que diz respeito à captação de recursos advindos dos depósitos de pedidos, em especial, patentes, sem perder de vista a necessidade de aprimoramento e implementação de métodos de gestão e automação que permitam acompanhar, prospectar e gerar indicadores e estatísticas sobre os atendimentos aos usuários e novas oportunidades de captação de pedidos;
- 3.1.2. Conforme registrado nas Estatísticas Preliminares do INPI em dezembro de 2019, dados veiculados no Boletim Mensal de Propriedade Industrial, o percentual de pedidos de patentes depositados por residentes nacionais ainda é baixo, o que aponta a necessária adoção de medidas que permitam alavancar a procura dos serviços de proteção de direitos sobre propriedade industrial por parte dos nacionais, quer sejam da indústria, instituições de pesquisa e desenvolvimento de governo ou da iniciativa privada, assim como pessoas físicas, responsável hoje por grande parte dos depósitos de pedidos;
- 3.1.3. Criar meios que modernizem, flexibilizem e ampliem a relação do INPI com os diversos players de mercado incentivará a busca da proteção do resultado obtido a partir da pesquisa e desenvolvimento, de modo que os benefícios sobre a proteção de direitos de propriedade industrial não só imprimam maior valor agregado ao produto e, sobretudo, beneficiem, com maior amplitude a sociedade, que é o foco da cadeia produtiva. Para tanto, o INPI remodela seu modus operandi de relacionamento, objetivando melhor posicionamento e interação com a indústria,



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

centros de pesquisa, universidades, governo e a própria sociedade.

3.1.4. O Programa INPI Negócios é o motor que impulsionará o fomento na utilização do sistema de propriedade industrial no Brasil. Isto ocorrerá via ações que visam o aprimoramento do atendimento dos seus clientes, imprimindo maior inteligibilidade, mais agilidade e disponibilidade dos serviços institucionais à sociedade, beneficiando e ampliando resultados junto aos diversos atores do Sistema Nacional de Inovação, além de reunir condições favoráveis a ampliação da captação de pedidos de nacionais residentes;

3.1.5. O Plano PI Digital, por sua vez, tendo por escopo a definição das prioridades de transformação digital do Instituto, se alia ao Programa INPI Negócios no propósito de melhorar o acesso aos serviços e informações no âmbito de atuação do INPI; transformar em digitais as etapas analógicas dos serviços prestados pelo INPI; revisar, simplificar e automatizar o relacionamento; e ainda modernizar a publicação dos resultados, o acesso aos processos e a avaliação dos serviços. Com foco no aprimoramento das dimensões de relacionamento do INPI com o seu diversificado público, as seguintes diretrizes foram traçadas:

- Lançar mão de meios digitais de comunicação e informação, sustentados pela infraestrutura de TIC e sistemas informatizados, implementando as iniciativas constantes do Plano de Ação 2020;
- Dotar a Instituição de ferramentas para implementação de um Serviço de Gestão de Relacionamento com Clientes (CRM);
- Implantar ferramentas para o IP Marketplace; e
- Disponibilizar recursos para a geração de Inteligência Analítica em PI (Propriedade Industrial).

**Nota:** <https://www.gov.br/inpi/pt-br/assuntos/noticias/ip-marketplace-comercialize-suas-inovacoes-pelo-mundo>

3.1.6. Todas estas ações são partes fundamentais à implantação do ambiente necessário ao atingimento dos objetivos atinentes ao



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

fomento à captação de pedidos, sem perder de vista a remodelagem do modelo de atendimento e aprimoramento da gestão, controle, disponibilidade de dados/informações e interação com os clientes /usuários internos e externos do INPI. Nessa esteira, o objetivo específico dessa demanda é a implantação de um serviço de Gestão de Relacionamento com Clientes (CRM), que se configura como um importante aporte sistêmico que permitirá desburocratizar, facilitar, estreitar e, sobretudo, aprimorar a gestão, comunicação, controle e relacionamento do Instituto com seus clientes externos e internos.

- 3.1.7. O Serviço de Gestão de Relacionamento com o Cliente, componente importante ao plano estratégico institucional, deverá ser integrado às ferramentas de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) já presentes nas capacidades atuais do parque tecnológico do INPI, tais como acessos à internet, Sistema de Comunicação Unificada (recentemente adquirido), Sistema de mensageria (E-mail), Portal Web e moderna infraestrutura de Datacenter com hospedagem de ativos TIC em ambiente Cloud que sustentam o negócio do INPI.
- 3.1.8. Com esse foco, a contratação de ferramentas tecnológicas de apoio aos processos e gestão de atendimento do INPI especificada no escopo deste TR encontra aderência aos serviços de software disponibilizados no mercado definidas como ferramentas de software CRM (Customer Relationship Management);



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

### 3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

Alinhamento ao PDTIC vigente			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
2.1 INPI Negócios	Na revisão do PDTIC, inclusã de ação alinhada às revisões do plano estratégico de ação do INPI (no anexo IV do PA2021): contratação de serviço de software CRM.	D20	Reestruturar e modernizar a infraestrutura tecnológica, mobilizando recursos externos complementares aos recursos próprios do INPI.

Alinhamento ao Planejamento Estratégico / Plano de Ação do INPI	
ID	Objetivo / Iniciativa
2	Fomentar a criação de ativos econômicos que se derivam do conhecimento e da inventividade em Propriedade Industrial monetizável.
2.1 INPI Negócios	Estabelecer um modelo estruturado de estímulo À criação, proteção e gestão de ativos de propriedade intelectual de residentes no Brasil, de pequenas, médias e grandes empresas, em especial, de centros de inovação e universidades.

ID	Correspondência	Descrição
4.07	Sistema de Atendimento Integrado ao público do INPI	Atendimento automatizado por inteligência artificial Chatbot

### 3.3. Necessidade de uso do Sistema de Registro de Preços (SRP)

3.3.1. A arquitetura dos processos e gestão de relacionamento com o cliente a ser implementada para a demanda do “Programa INPI Negócios”, é complexa e inovadora, como também altamente dinâmica. No caminho de sua implementação a Administração não tem como prever com precisão, de antemão, o dimensionamento quantitativo de licenças das ferramentas CRM a serem contratadas para apoio ao processo de modernização do atendimento, sendo que esta ação pode até mesmo propiciar maior volume de atendimento devido a demandas reprimidas na estrutura anterior de prestação de serviço, realimentando a necessidade de maior quantitativo de licenças de software CRM;

3.3.2. A arquitetura dos processos e gestão de relacionamento com o cliente a ser implementada para a demanda do “Programa INPI Negócios”, é complexa, como também altamente dinâmica, no caminho de sua implementação a Administração não tem como prever com precisão, de antemão, o dimensionamento quantitativo de licenças das ferramentas CRM a serem contratadas para apoio ao processo de modernização do atendimento, sendo que esta ação pode até mesmo propiciar maior volume de atendimento



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

devido a demandas reprimidas na estrutura anterior de prestação de serviço, realimentando a necessidade de maior quantitativo de licenças de software CRM;

3.3.3. A modernização do atendimento ao cliente INPI exige a aplicação de melhorias e estabelecimento gradual de nova arquitetura e gestão de atendimento, sendo conveniente à Administração a aquisição parcelada para absorção das licenças dos serviços, na medida do avanço do programa e definições sobre os usuários internos que farão uso das novas ferramentas tecnológicas de apoio;

3.3.4. A impossibilidade de prever o dimensionamento quantitativo de licenças, bem como a necessidade de aquisição gradual destas aponta para o uso do Sistema de Registro de Preços (SRP), conforme premissas elencadas no Decreto Nº 7.892, de 23 de Janeiro de 2013, Presidência da República/Casa Civil, Art. 3º., inciso IV, *“quando, pela natureza do objeto, não for possível definir previamente o quantitativo a ser demandado pela Administração”* e inciso II, *“quando for conveniente a aquisição de bens com previsão de entregas parceladas ou contratação de serviços remunerados por unidade de medida ou em regime de tarefa”*;

3.3.5. Os quantitativos definidos no objeto deste TR devem ser entendidos como valores máximos que serão adquiridos ao longo da vigência da data de registro de preços, para atendimento da demanda da primeira fase do “Programa INPI Negócios”;

3.3.6. *“Na licitação para registro de preços não é necessário indicar a dotação orçamentária, que somente será exigida para a formalização do contrato ou outro instrumento hábil.”*, Decreto Nº 7.892, Art. 7; § 2º;

#### 3.4. Necessidade de contratação em lote único

3.4.1. A orientação legal no âmbito das contratações públicas, com base na lei 8.666 determina no Art.23, § 1º que *“As obras, serviços e compras efetuadas pela administração serão divididas em tantas parcelas quantas se comprovarem técnica e economicamente viáveis, procedendo-se à licitação com vistas ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade, sem perda da economia de escala”*;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

3.4.2. Analisando a demanda desta contratação sob os aspectos técnicos, observa-se configurado o inter-relacionamento e a interdependência técnica entre os "serviços" listados como objeto na Tabela 1 deste TR. O serviço de software CRM fornecido pela CONTRATADA necessita operar integrado às bases de dados de negócio e canais de atendimento do CONTRATANTE, representados pelos sistemas legados e de "backend" com do Sistema Brasileiro da Propriedade Industrial e canais primários de atendimento Omnichannel (Telefonia, Contact Center e e-mail) e secundários nas redes sociais (WhatsApp, Telegram, Facebook, Instagram, etc...). O serviço de integração CRM é responsável pelo estudo e implementação desta integração entre as plataformas de serviço da CONTRATADA e os sistemas do CONTRATANTE;

3.5. Necessidade de realização de Prova de Conceito (POC - Proof Of Concept)

3.5.1. A Prova de Conceito é definida pelo artigo 2º, inciso XXIV, da Instrução Normativa 01 de 4 de abril de 2019, da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital, Secretaria de Governo Digital, do Ministério da Economia, definida como a *"amostra a ser fornecida pelo licitante classificado provisoriamente em 1o. lugar para realização dos testes necessários à verificação do atendimento às especificações técnicas definidas no Termo de Referência ou Projeto Básico"*;

3.5.2. A prova de conceito só deve ser exigida do licitante que estiver classificado como "Provisoriamente em primeiro lugar". Essa é a orientação do Tribunal de Contas da União, Acórdão 2.763/2013 – Plenário: *"A prova de conceito, meio para avaliação dos produtos ofertados pelas licitantes, pode ser exigida do vencedor do certame, mas não pode ser exigida como condição para habilitação, por inexistência de previsão legal. Esse é o entendimento pacificado nesta Corte, no Acórdão 1113/2009 – TCU – Plenário, e sustentado na nota técnica 4/2009-Setfi/TCU"*;

3.5.3. A arquitetura de sistemas CRM (Customer Relationship Management) é estabelecida por conceito de mercado, sem delimitação formal de especificações padronizadas por órgãos ou institutos de métricas e padronização; portanto, para garantir o



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

alinhamento dos produtos ofertados na proposta de fornecimento com a aderência ao conceito de arquitetura CRM, assim como alinhamento às finalidades a serem alcançadas no escopo deste TR faz-se necessário à realização de POC, prova de conceito, para diligência quanto ao atendimento das propostas;

3.5.4. Em particular, sistemas CRM eficazes são constituídos de dois tipos (blocos) básicos: aquisição do conhecimento e de integração de dados. O primeiro permite a análise dos dados que foram coletados pelo bloco de integração, permitindo o estudo do comportamento e volume dos atendimentos realizados para uso de planejamento estratégico e direcionamento de marketing para campanhas de divulgação e disseminação a respeito de produto e serviços ofertados;

3.5.5. A sinergia de funcionamento e interação entre os dois blocos somente pode ser diligenciada com segurança na observação prática de operação do serviço CRM, assim como a capacidade das ferramentas da plataforma em prover análise de dados e apresentá-los de forma clara e condensada retornando valor ao investimento realizado. Desta forma, a realização de POC é fundamental para aferir a conformidade da proposta com o especificado no TR e alcance de sucesso da seleção da proposta;

3.5.6. Demais justificativas da contratação encontram-se pormenorizados em Tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência;

### 3.6. Resultados a serem alcançados

3.6.1. As soluções tecnológicas que serão adquiridas devem ser capaz(es) de:

- 1) Promover a integração dos meios de comunicação digitais, sobretudo desenvolver a integração dos canais do Fale Conosco, da Ouvidoria, do Serviço de Informação ao Cidadão e de atendimento telepresencial, de modo que seja possível acessar e gerir o fluxo de envio e recebimento de comunicação digital, dados, documentos e bases de conhecimento legadas;
- 2) Prover meios inteligentes e automatizados de atendimento ao cliente, customizáveis ao nicho de negócios do INPI, dispensando porcentagem de intervenção humana, propiciando



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

economicidade, eficiência e celeridade no atendimento;

- 3) Prover funcionalidades que permitam criar e gerenciar formulários eletrônicos de feedback da experiência do usuário, visando melhorias de qualidade na interação (QoE - Quality Of Experience), integrados aos meios de comunicações digitais do parque tecnológico de TIC do INPI;
- 4) Prover a gestão de relacionamento com o cliente nos meios digitais de comunicação, além de síntese da jornada do cliente INPI, por meio de dashboards com informações gerenciais, painéis informacionais de apoio do atendente a serviço do INPI, visando o acesso ágil para a celeridade de prestação de informações e posicionamento de demandas dos clientes em contato e acompanhamento do fluxo estratificado de interação entre o meio externo e interno do ambiente corporativo;
- 5) Possuir recursos para extração e tratamento de dados para pesquisa da jornada do cliente INPI provenientes das bases de dados internas, assim como possuir funcionalidades exportação de dados em formato XLS, PDF e, etc;

## 4. CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

### 4.1. Serviços Continuados

- 4.1.1. Os serviços discriminados no objeto deste TR são aderentes à classificação de **“Serviços Continuados SEM Dedicção de Mão de Obra Exclusiva”**;
- 4.1.2. A natureza do serviço como “SERVIÇO CONTINUADO”, foi originalmente definida na Instrução Normativa nº 02/2008, e recepcionado no art. 15, da IN 05/2017;
- 4.1.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta;

### 4.2. Serviços Comuns

- 4.2.1. Consoante a Classificação do Serviço a ser contratado, encontra-se respaldo na Lei 10.520, de 17 de julho de 2002, artigo



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

1º, parágrafo único, tratando-se de “SERVIÇO COMUM”, por ser aquele cujo “objeto da contratação” estabelece padrão de desempenho e qualidade usuais no mercado, sendo possível enumerar as especificações para que seja estabelecido no TR, devendo-se aperfeiçoar, o processo licitatório, na modalidade pregão, para sua contratação;

4.2.2. A modalidade de licitação, denominada pregão, está definida na lei 10.520 de 17 de julho de 2002, artigo I, parágrafo primeiro;

#### 4.3. Serviços de Alta Complexidade

4.3.1. Os serviços do objeto deste TR envolvem alta especialização como fator de extrema relevância para garantir a eficiência da instalação e continuidade de funcionamento, com elevado padrão de segurança da informação. Desta forma, esta contratação envolve “ALTA COMPLEXIDADE TÉCNICA” de execução, conforme fundamentado no art. 30, parágrafo 9º da Lei 8.666;

4.3.2. Apesar da alta complexidade da prestação dos serviços do objeto deste TR, esta pode ser comumente encontrada em grande número no mercado de TIC, pois são amplamente utilizadas em ambientes corporativos por pessoa jurídica de direito público ou privado;

## 5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

### 5.1. Requisitos de Qualificação Técnica para Habilitação

5.1.1. Serão considerados os seguintes requisitos de Qualificação Técnica na habilitação para o certame:

5.1.2. Atestado (s) de Capacidade Técnica (ACT) em nome da licitante emitido (s) por pessoa (s) jurídica (s) de direito público ou privado, onde comprove ter fornecido e implementado os serviços indicados no objeto deste TR, com características técnicas compatíveis com as especificações deste TR;

5.1.3. Entendem-se como características técnicas compatíveis o atendimentos às funcionalidades descritas no item 3, ANEXO I-A



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

deste TR, bem como demais requisitos indicados no item 4, do mesmo anexo;

5.1.4. O(s) atestado(s) solicitado(s) anteriormente citados deverá(ão) informar compatibilidade quantitativa, cujas parcelas de maior valor significativo devem corresponder a, no mínimo, 50% dos quantitativos listados a seguir:

5.1.4.1. 20 (vinte) licenças de uso de software CRM;

5.1.4.2. 5.000 (Cinquenta mil) clientes mensais atendidos no Chatbot IA Conversacional, sendo capaz de tratar 25 conversações por usuário/mês;

5.1.4.3. Prestação de Serviço de Software CRM para organizações de porte corporativo superiores a 700 profissionais e colaboradores internos;

5.1.4.3.1. O INPI possui porte corporativo de 1.400 profissionais e colaboradores;

5.1.5. Os atestados deverão obrigatoriamente apresentar as seguintes informações:

5.1.5.1. Informações referentes aos modelos dos equipamentos, incluindo os módulos de software presentes, sob o escopo do contrato;

5.1.5.2. Quantidade fornecida;

5.1.5.3. Nome, dados para contato, endereço e assinatura do responsável pela emissão do atestado;

5.1.5.4. Nome e CNPJ do órgão da administração pública ou empresa privada emitente;

5.1.5.5. Data de emissão do atestado;

5.1.6. As informações mínimas que não estejam expressamente indicadas nos atestados e comprovantes apresentados pela LICITANTE deverão ser fornecidas por meio de documentação complementar anexada a estes;

5.1.7. O CONTRATANTE poderá instaurar diligência para verificação



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

de autenticidade das informações prestadas no atestado apresentado pela LICITANTE e solicitar documentos complementares; Não serão aceitos atestados emitidos por sociedades pertencentes ao mesmo grupo econômico da LICITANTE, com vistas a afastar riscos de ocorrência de conflitos de interesse na comprovação de sua experiência;

5.1.8. Entende-se por Grupo Econômico uma ou mais empresas que, embora tendo, cada uma delas, personalidade jurídica própria, estejam sob a direção, controle ou administração de outra, constituindo grupo industrial, comercial ou de qualquer outra atividade econômica;

## 5.2. Requisitos de Segurança da Informação

5.2.1. Para o cumprimento do objeto, deverão ser observados os princípios fundamentais da segurança da informação (Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade). Igualmente, todos os itens de segurança a seguir deverão ser observados durante o período da execução das atividades:

5.2.1.1. Antes de quaisquer intervenções, a CONTRATADA deverá observar a política de segurança da informação da CONTRATANTE, bem como as boas práticas de segurança em Tecnologia da Informação;

5.2.1.2. As manutenções deverão ocorrer segundo um processo de gerenciamento de mudanças em acordo com a CONTRATANTE;

5.2.1.3. Antes do início das manutenções, deverão ser realizados backups de dados e configurações dos serviços contratados;

5.2.1.4. Durante toda a execução contratual a CONTRATADA deverá monitorar, dar publicidade ao CONTRATANTE e implementar toda e qualquer atualização de versões dos serviços contratados sem ônus adicionais;

5.2.1.5. A CONTRATADA deverá fazer uso de todos os recursos técnicos cabíveis para garantir a segurança dos dados do CONTRATANTE e respeito à privacidade dos clientes deste,



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

alinhados à legislação vigente sobre o tema, em restrita compatibilidade à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);

5.2.1.6. Os especialistas da CONTRATADA deverão ter login de acesso particular nos serviços contratados cujas ações deverão ser rastreadas em log de atividade para fins de auditoria;

5.2.1.7. É expressamente vedada a obtenção, uso de dados e divulgação do relacionamento entre o INPI e seus clientes por meio dos serviços fornecidos para próprio proveito e fins comerciais da CONTRATADA;

5.2.1.8. A profundidade da integração da plataforma CRM fornecida na coleta de dados nos sistemas computacionais do CONTRATANTE estará limitada às informações de domínio público, sendo vedada tecnicamente a obtenção de dados classificados como críticos e sigilosos pelo CONTRATANTE referente às suas bases de dados;

5.2.1.9. O representante legal da CONTRATADA deverá assinar Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo conforme modelo do ANEXO I-E: Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo;

### 5.3. Requisitos de Sustentabilidade Social, Ambiental e Cultural

5.3.1. Os serviços de software CRM e chatbot a serem adquiridos são fornecidos no mercado na modalidade SaaS (Software as a Service), por meio de plataforma cloud sustentados pelo datacenter do fornecedor com adoção de tecnologias de virtualização de servidores, evitando que o INPI necessite adquirir hardware para instalação destes softwares, que após seu ciclo de vida precisam seguir para descarte de resíduos sólidos. Além disso, a disponibilização dos serviços em cloud dispensa o gasto adicional de energia no Datacenter da instituição, transferindo ao fornecedor a busca por medidas sustentáveis de insumos energéticos, que por sua escala econômica maior pode encontrar fontes de energia com respeito a atividade econômica sustentável;

5.3.2. O uso dos serviços de software CRM acessíveis em várias



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

plataformas, inclusive móveis em smartphones, permite suprimir o uso de papel ao demonstrar gráficos, relatórios, dashboards e demais informações nas demandas de comunicar as informações proporcionadas pelo CRM, somando as ações de busca de operação sustentável, além de promover economicidade evitando compra de insumos de impressão, seja eles papel, tinta, energia da impressora, logística de distribuição de pontos de impressão, não sendo esta lista exaustiva considerando análise holística que toda ação humana interage com o meio ambiente;

5.3.3. As vantagens citadas acima se encontram alinhadas ao item 1.8.2 e 1.84, requisitos de sustentabilidade, página 201, do Guia de Contratações Sustentáveis, da Consultoria Nacional de contratações sustentáveis, 4ª. Edição, agosto de 2021;

5.3.4. A ação de planejamento e realização de aquisição de ferramenta tecnológica para apoio a gestão de relacionamentos com os clientes do INPI representados pela sociedade brasileira, visando a melhoria da prestação de serviços, além de meta de retenção de conhecimento sobre o público que demanda os serviços da instituição, centrada na busca de reconhecimento de direitos da propriedade intelectual no âmbito industrial, bem como disseminar o conhecimento na área de PI, se constitui em uma ação estratégica do órgão em contribuir com o desenvolvimento da sustentabilidade social no Brasil;

#### 5.4. Requisitos de planejamento da implantação dos serviços

5.4.1. As partes deverão executar reunião Inicial (Kick-Off) em até 5 (cinco) dias corridos a partir da assinatura do contrato. Nesta ocasião deverá iniciar a análise do ambiente do INPI e os desafios para implementação dos serviços contratados;

5.4.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar em até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato Projeto/Plano de Implantação de seus serviços contendo:

5.4.2.1. Estrutura Analítica de Projeto (EAP);

5.4.2.2. Detalhamento do cronograma de entrega final dos serviços;

5.4.2.3. Matriz RACI;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

- 5.4.2.4. Matriz de Riscos de Implantação;
- 5.4.2.5. Contato dos especialistas e responsáveis pela entrega;
- 5.4.2.6. Detalhes das instruções de acesso, especificações, características e capacidade dos serviços fornecidos;
- 5.4.2.7. Esclarecimentos sobre a conformidade dos serviços fornecidos com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) e com as boas práticas de segurança da informação;
- 5.4.2.8. Ementa das capacitações a serem disponibilizadas;
- 5.4.2.9. Todo e qualquer material informativo técnico adicional a respeito dos serviços fornecidos devem constar como anexo ao projeto/plano de implantação;

#### 5.5. Requisitos de execução do cronograma de entrega dos serviços

- 5.5.1. A implantação do serviço de software CRM e Chatbot IA Conversacional e sua integração aos sistemas legados e de “backend” do INPI, responsáveis pelas bases de dados de relacionamento com o cliente, bem como a integração das ferramentas disponibilizadas as bases de dados dos canais de atendimento hoje existente na instituição devem estar plenamente operacionais **em até 90 (noventa) dias corridos a partir da assinatura do contrato ou emissão da ordem de fornecimento;**

#### 5.6. Requisitos de gestão de conhecimento

- 5.6.1. É necessário o fomento da transferência de conhecimento a respeito do manejo das plataformas tecnológicas de gestão CRM, bem como capacitação das equipes internas designadas para o atendimento da jornada do cliente INPI que utilizarão os painéis sintetizados de informação das demandas, bem como capacitação de equipes gerenciais para extração de valor dos dados gerados subsidiando melhorias de processos e relacionamento institucionais;
- 5.6.2. As capacitações especificadas neste TR deverão ser disponibilizadas e concluídas segundo o cronograma abaixo:

- 5.6.2.1. Turmas de capacitação referente ao Serviço de Software



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

CRM, Perfil Gestão/analista, realizadas e concluídas em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos após a assinatura do contrato;

5.6.2.2. Turmas de capacitação referente ao Chatbot realizadas e concluídas em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos após a assinatura do contrato;

5.6.2.3. Turmas de capacitação referente ao Serviço de Software CRM, Perfil Atendente, realizadas e concluídas em até 90 (noventa) dias corridos após a assinatura do contrato. O CONTRATANTE também poderá optar por agendamento das turmas ao longo da vigência contratual;

#### 5.7. Requisitos de Negócio (Alteração subjetiva)

5.7.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/por outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato;

#### 5.8. Requisitos para uso de consórcio e subcontratação

5.8.1. Será permitida a participação de empresas em consórcio. Neste caso deverão ser observadas as seguintes normas:

5.8.1.1. Apresentação de Termo de Compromisso público ou particular de constituição de consórcio, com indicação da empresa líder, que deverá atender às condições de liderança estipuladas no Edital, no qual deverá constar, além do percentual de participação de cada empresa consorciada, outras informações exigidas em Lei, tais como o Nome do Consórcio, a licitação que lhe deu origem, a duração e o endereço do consórcio, as obrigações e as responsabilidades a serem assumidas pelo futuro consórcio (e as relativas a cada uma das consorciadas), a forma de administração do consórcio e da repartição das futuras despesas e resultados e o modo de deliberação dos interesses comuns (Lei nº 6.404/76, art. 279);



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

- 5.8.1.2. Apresentação dos documentos exigidos nos Arts. 28 a 31 da Lei nº 8.666/1993, por parte de cada consorciada, admitindo-se, para efeito de qualificação técnica, o somatório dos quantitativos de cada consorciada;
- 5.8.1.3. Demonstração, por empresa consorciada, do atendimento aos índices contábeis mínimos, para fins de qualificação econômico financeira;
- 5.8.1.4. Impedimento de participação de empresa consorciada, na mesma licitação, através de mais de um consórcio ou isoladamente;
- 5.8.1.5. Responsabilidade solidária dos integrantes pelos atos praticados em consórcio, tanto na fase de licitação quanto durante a vigência do contrato;
- 5.8.1.6. No consórcio de empresas brasileiras e estrangeiras, a liderança caberá, obrigatoriamente, à empresa brasileira observada o disposto na letra "a";
- 5.8.1.7. Será permitida a subcontratação da facilidade Chatbot IA Conversacional, bem como a execução dos treinamentos indicados nos requisitos de gestão do conhecimento deste TR;
- 5.8.1.8. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, bem como pela padronização, pela compatibilidade, pelo gerenciamento centralizado e pela qualidade da subcontratação, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante ao CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação;

## 5.9. Requisitos Legais e de boas práticas do Governo Federal

- 5.9.1. Esta contratação observa, principalmente, no que couberem, os normativos legais citados a seguir:

- 5.9.1.1. Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, que regulamenta o



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;

5.9.1.2. Decreto nº 3.555, de 08 de agosto de 2000, que aprova o Regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns;

5.9.1.3. Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, que institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

5.9.1.4. Decreto Nº 7.892, de 23 de Janeiro de 2013, que trata do Sistema de Registro de Preços (SRP);

5.9.1.5. Decreto 10.024/2019, que regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal;

5.9.1.6. Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, que institui o Estatuto Nacional da microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, altera dispositivos das Leis nºs 8.212 e 8.213, ambas de 24 de julho de 1991, da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, da Lei nº 10.189, de 14 de fevereiro de 2001, da Lei Complementar nº 63, de 11 de janeiro de 1990; e revoga as Leis nºs 9.317, de 5 de dezembro de 1996, e 9.841, de 5 de outubro de 1999;

5.9.1.7. Instrução Normativa nº 05 do MPOG, de 25 de maio de 2017, que dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional;

5.9.1.8. Instrução Normativa nº 1, de 4 de abril de 2019, que Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;

- 5.9.1.9. Instrução Normativa SGD/ME nº 1/2019, sessão 7 do anexo na IN citada, referente ao "Guia de Requisitos e de Obrigações quanto a Segurança da Informação e Privacidade";
- 5.9.2. Decreto nº 9.637/2018, que Institui a Política Nacional de Segurança da Informação, dispõe sobre a governança da segurança da informação, e altera o Decreto nº 2.295, de 4 de agosto de 1997, que regulamenta o disposto no art. 24, caput, inciso IX, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e dispõe sobre a dispensa de licitação nos casos que possam comprometer a segurança nacional;
- 5.9.3. Artefatos do planejamento estão adequados às novas versões disponibilizadas pela Secretaria do Governo Digital (órgão central do SISP), "templates e lista de verificação", no que couber nas delimitações do escopo desta contratação, observado a atualização em 02/06/2021 desta fonte;
- 5.9.4. Instrução Normativa Nº 40, de 22 de maio DE 2020, que dispõe sobre a elaboração dos Estudos Técnicos Preliminares (ETP). Esta contratação não utilizará o Sistema ETP DIGITAL, pois o INPI está realizando sua adaptação a esta ferramenta. No entanto, o artefato disponibilizado no ANEXO I-A deste TR foi elaborado segundo os incisos I, IV, V, VI, VII, IX e XIII, Art. 7º., da referida Instrução Normativa;
- 5.9.5. O planejamento desta contratação observou na elaboração deste Termo de Referência o "Guia Nacional de Contratações Sustentáveis", 4ª. Edição, elaborado pela CGU com publicidade em 2021, em específico as orientações referentes a "tecnologia da informação e comunicação - aquisição de (ou serviços que utilizem) bens de informática e automação" nos aspectos aderentes ao objeto deste TR;



## 6. VISTORIA PARA A LICITAÇÃO

### 6.1. Vistoria facultativa

6.1.1 Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria facultativa nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta- feira, das 10h00min às 15h00min, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo e-mail [diinf@inpi.gov.br](mailto:diinf@inpi.gov.br);

6.1.2 Na realização da vistoria será emitida declaração assinada pelo servidor responsável, conforme ANEXO I-D deste TR;

### 6.2. Dispensa de vistoria

6.2.1. Caso opte por não realizar a vistoria, o licitante deve declarar que tomou conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, que assume total responsabilidade por este fato e que não utilizará da sua escolha para quaisquer questionamentos futuros que ensejam avenças técnicas ou financeiras com este órgão;

6.2.2. Na ausência de vistoria o licitante deverá apresentar a declaração conforme o modelo do ANEXO I-E deste TR;

6.2.3. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública;

6.2.4. Para a vistoria, o licitante ou o seu representante legal, deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria;

6.2.5. A não realização da vistoria, quando facultativa, não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a licitante vencedora assumir os ônus dos serviços decorrentes;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

6.2.6. A licitante deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;

## 7. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA ENTREGA DA PROPOSTA

7.1. Critérios básicos para elaboração e apresentação das propostas

7.1.1. A licitante deverá fornecer proposta única para o lote, conforme modelo do ANEXO I-C, contendo todos os serviços solicitados no objeto deste TR, composto principalmente pelo serviço de software CRM (*Customer Relationship Management*), incluso funcionalidade de Chatbot IA Conversacional, além do serviço de integração destas ferramentas às bases de dados referentes aos canais de atendimento no conceito omnichannel e “Jornada do Cliente” do CONTRATANTE;

7.1.2. A CONTRATADA deverá fornecer/disponibilizar todo e qualquer dispositivo webservice, API’s, e similares para permitir a integração das ferramentas de software disponibilizadas com as bases de dados do CONTRATANTE, composto pelos canais Omnichannel e “Jornada do Cliente”;

7.1.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar turmas de capacitação nos serviços de software conforme disposto neste TR;

7.1.4. A proposta da licitante deverá conter:

7.1.4.1. Descrição dos serviços de software CRM e todas as suas funcionalidades;

7.1.4.2. Descrição da funcionalidade Chatbot;

7.1.4.3. Descrição do serviço de integração CRM, indicando todos os dispositivos webservice, APIs e qualquer outro dispositivo que serão disponibilizados para integrar os serviços de software CRM com os canais de atendimento já existentes no CONTRATANTE e bases de dados da “jornada do cliente”, de forma a propiciar a coleta dos dados pelos serviços de software CRM;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

7.1.4.4. Descrição da ementa das capacitações a serem disponibilizadas, de acordo com o escopo e especificações deste TR;

7.1.4.5. Cronograma de implantação dos serviços;

7.1.5. Todo e qualquer custo para a prestação dos serviços solicitados neste TR deverá estar incluso na proposta, não cabendo qualquer cobrança posterior. Os custos referentes às capacitações serão considerados inclusos no Serviço de Integração CRM;

7.1.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório;

## 7.2. Critérios básicos para seleção das propostas

7.2.1. As propostas serão avaliadas segundo os Requisitos de Qualificação Técnica para Habilitação, Prova de Conceito e conformidade com as demais especificações deste TR;

7.2.2. Serão desclassificadas as propostas que:

7.2.2.1. Contenham vícios ou ilegalidades;

7.2.2.2. Não apresentam as informações solicitadas sobre o escopo de fornecimento;

7.2.2.3. Não apresentem as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência ou Projeto Básico;

7.2.2.4. Reprovadas na Prova de Conceito;

## 7.3. Prova de conceito (POC - Proof Of Concept)

7.3.1. A LICITANTE com proposta de fornecimento declarada **“Provisoriamente em primeiro lugar”** necessita realizar Prova de Conceito (POC) para validação da sua solução de



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

fornecimento;

7.3.2. A finalidade da prova será a diligência quanto à entrega de funcionalidades compatíveis com o conceito de arquitetura CRM, integração com base de dados de canais de atendimento e “jornada do cliente” e funcionamento do Chatbot orientado por regras;

7.3.3. A prova deverá ser realizada nas dependências da sede do CONTRATANTE no Rio de Janeiro. Na data agendada a licitante deverá realizar apresentação dos produtos de sua proposta com base em sua plataforma de prestação de serviços, acessado remotamente no local da prova via acesso internet;

7.3.4. Se convocada pela CONTRATANTE, a LICITANTE terá o prazo de até 7 (sete) dias úteis para adequações e elaboração do ambiente de testes e sua execução;

7.3.5. O tempo de prova terá duração de até 2 (dois) dias úteis, no horário entre 09h00minhs e 16h00minhs dos dias agendados;

7.3.6. Características mínimas do ambiente de testes:

7.3.6.1. Os serviços de software devem ser disponibilizados a partir da plataforma Cloud de prestação de serviços da licitante;

7.3.6.2. Os serviços de software solicitados no objeto deste TR deverão ser disponibilizados para acesso via internet por meio de uso de plataforma desktop ou mobile do CONTRATANTE presente no local da prova. A licitante poderá instalar “clientes” de seus softwares nestas plataformas, se necessário, para uso nos testes da prova;

7.3.6.3. A Licitante deverá informar previamente as especificações mínimas das plataformas desktop e mobile para executar seus serviços de software, assim como informar as parametrizações necessárias para configuração de travessia de firewall e sistemas de segurança da informação. O tempo perdido nestas configurações quando não enviadas previamente consumirão o tempo da prova, portanto, cabe a



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

licitante enviar as configurações necessárias, podendo fazer testes prévios em sinergia com a equipe do CONTRATANTE para garantir as condições da prova;

7.3.6.4. A Licitante deverá disponibilizar para a prova todo e qualquer documento que trate de orientações sobre o funcionamento e especificações dos seus softwares, tais como: manuais, datasheets, FAQs, etc.;

**7.3.7. Primeiro Teste (Acesso seguro ao CRM):**

7.3.7.1. Realização de login nas plataformas de Serviços de Software CRM, perfil analista com uso de mecanismos criptográficos de segurança da informação;

7.3.7.2. Apresentação das funcionalidades de parametrização de perfil de usuários da plataforma CRM e suas permissões por perfil Administrador da ferramenta de software CRM;

7.3.7.3. Função de auditoria de acesso e uso da ferramenta CRM;

**7.3.8. Segundo Teste (Visibilidade dos canais de atendimento):**

7.3.8.1. Funcionamento do bloco de integração para coleta de dados dos canais de atendimento telefônico e e-mail, disponibilizando os dados como fonte de conhecimento da plataforma CRM acessada pelos serviços de software;

7.3.8.2. A licitante poderá realizar o experimento diretamente com a integração aos sistemas do CONTRATANTE, ou demonstrar por meio de serviço já prestado e em funcionamento de sua base de clientes;

7.3.8.3. Deve restar claro aos avaliadores que os registros de informações dos canais de atendimento coletados estão visíveis e disponíveis dinamicamente na plataforma CRM;

7.3.8.4. A plataforma CRM deverá permitir avaliação da entrada de clientes por georreferenciamento com fonte no código DDD das ligações telefônicas recebidas pelo atendimento coletadas dos canais de atendimento telefônico;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

7.3.8.5. A plataforma CRM deverá permitir avaliação da entrada de clientes por serviço de e-mail do cliente, permitindo identificar em termos percentuais a escolha do cliente de qual serviço ele utiliza, tais como: Gmail, Microsoft, Yahoo, etc.;

7.3.8.6. A licitante deverá demonstrar a integração de sua plataforma CRM com plataforma de Central Telefônica de atendimento de clientes;

**7.3.9. Terceiro Teste (Visibilidade das Mídias sociais):**

7.3.9.1. Funcionamento do bloco de integração para coleta de dados dos canais de atendimento em mídia social (Facebook e Instagram), disponibilizando os dados como fonte de conhecimento da plataforma CRM acessada pelos serviços de software;

7.3.9.2. A licitante poderá realizar o experimento diretamente com a integração aos sistemas do CONTRATANTE, ou demonstrar por meio de serviço já prestado e em funcionamento de sua base de clientes;

7.3.9.3. Deve restar claro aos avaliadores que os registros de informações dos canais de atendimento coletados estão visíveis e disponíveis dinamicamente na plataforma CRM;

7.3.9.4. A plataforma CRM deverá permitir avaliação das “curtidas”, menções positivas e compartilhamento de assuntos dos canais de mídia social corporativa, apresentando os dados coletados para análises estatísticas;

**7.3.10. Quarto Teste: (Criação e uso de dashboards, KPI's e infográficos)**

7.3.10.1. A Licitante deverá demonstrar em sua plataforma CRM a criação e uso de dashboards, KPI's e infográficos com base dos dados coletados dos canais de atendimento aos clientes da plataforma;

7.3.10.2. A licitante poderá realizar o experimento diretamente com a integração aos sistemas do CONTRATANTE, ou demonstrar por meio de serviço já prestado e em funcionamento de sua



base de clientes;

**7.3.11. Quinto teste (Criação de formulários eletrônicos de feedback)**

7.3.11.1. A Licitante deverá demonstrar em sua plataforma CRM a criação de formulários eletrônicos de feedback e disponibilização dos mesmos aos usuários por meio de portal web ou disparo de e-mail marketing;

7.3.11.2. O resultado contendo as respostas ao feedback do formulário deverá ser demonstrado com gráfico ou dashboards dentro da plataforma CRM;

7.3.11.3. A licitante poderá realizar o experimento diretamente com a integração aos sistemas do CONTRATANTE, ou demonstrar por meio de serviço já prestado e em funcionamento de sua base de clientes;

**7.3.12. Sexto teste: (Funcionamento do Chatbot)**

7.3.12.1. A Licitante deverá demonstrar o funcionamento de seu Chatbot orientado por regras como canal de atendimento ao cliente, simulando pequeno escopo na demanda do INPI;

**7.3.13. Sétimo teste (Categorização dos clientes)**

7.3.13.1. A Licitante deverá demonstrar a capacidade do seu serviços de software CRM categorizar os clientes do contratante de acordo com faixa etária, sexo, escolaridade e estado de origem a partir dos dados coletados dos sistemas computacionais corporativos;

**7.3.14. Processo de execução da Prova de Conceito:**

7.3.14.1. No dia e horário combinados, a LICITANTE deverá, supervisionada pelo CONTRATANTE, disponibilizar acesso aos serviços de software CRM e demonstrar o seu funcionamento conforme o ambiente de testes especificado;

7.3.14.2. A LICITANTE terá 2 (duas) chances para concluir os testes e a apresentação com sucesso dentro do tempo da prova especificada nesta sessão do TR para iniciar a segunda tentativa;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

7.3.14.3. A Prova de Conceito será considerada como APROVADA com a constatação da apresentação e cumprimento das funcionalidades mínimas solicitadas na prova, alinhadas com as especificações deste TR;

7.3.14.4. Na hipótese de não atendimento do ambiente de teste e processo de execução definido neste anexo, a LICITANTE terá a primeira tentativa REPROVADA;

7.3.14.5. Na hipótese de insucesso das tentativas medidas através da Avaliação da Prova de Conceito, a LICITANTE será DESCLASSIFICADA;

7.3.14.6. O acompanhamento da Prova de Conceito poderá ser realizado por todas as licitantes interessadas, em consonância com o princípio da publicidade;

7.3.15. Conclusão da Prova de Conceito:

7.3.15.1. O registro de realização da Prova de Conceito será formalizado em ata no momento de sua execução com assinatura dos participantes;

7.3.15.2. As ferramentas de software disponibilizadas na prova deverão se mostrar capazes de atender as especificações deste TR;

7.3.15.3. O CONTRATANTE emitirá Relatório Circunstanciado com os testes realizados e sua conformidade com as solicitações efetuadas de forma a subsidiar o resultado final do certame;

## 8. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

8.1. Dinâmica de fornecimento

8.1.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso aos Serviços de Software CRM, segundo as especificações e quantitativo de licenças indicadas neste TR. O serviço será fornecido na modalidade SaaS (*Software as a Service*) acessível em sítio na internet por meio de plataformas desktop e mobile. O acesso aos



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

serviços deverá ser por meio de login/senha para uso dos profissionais do CONTRATANTE;

8.1.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar Chatbot como canal de atendimento automatizado com interação relacionada ao portfólio de negócios do CONTRATANTE, segundo as especificações deste TR. O serviço será fornecido integrado ao portal web do CONTRATANTE ou portal personalizado. Nos casos em que o serviço não consiga fornecer resposta, o atendimento deverá ser direcionado à aplicação “Fale Conosco” ou atendimento humano do CONTRATANTE;

8.1.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar Serviço de Integração CRM responsável por implementar e manter a integração do Serviço de Software CRM e Chatbot orientado por regras com os registros de dados dos sistemas computacionais que compõe os canais de atendimento e “jornada do cliente” do CONTRATANTE;

## 8.2. Dinâmica do serviço de atendimento de suporte e curadoria técnica

8.2.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar para o serviço de suporte técnico canais para atendimento das demandas, em todos os dias úteis da vigência contratual, no idioma português, devendo a empresa possuir uma Central de Atendimento para receber as solicitações de serviço por parte da CONTRATANTE;

8.2.2. O acionamento do serviço de suporte técnico será realizado por meio da Central de Atendimento disponibilizada pela CONTRATADA, onde será realizado a abertura de solicitação de atendimento por, no mínimo, dois dos canais citados abaixo, todos no idioma português:

8.2.2.1. Central de Atendimento telefônico (0800 ou numeração comum com DDD 21), que forneça protocolos para acompanhamento do chamado;

8.2.2.2. Sítio de Internet (Portal Web);

8.2.2.3. Correio Eletrônico, que forneça protocolos para acompanhamento do chamado.

8.2.3. As solicitações de atendimento deverão gerar registro contendo,



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

nomínimo, as seguintes informações:

- 8.2.3.1. Informações de acompanhamento dos registros das ocorrências de problemas;
  - 8.2.3.2. Identificação do registro (número do chamado);
  - 8.2.3.3. Data e hora da abertura do chamado (registro);
  - 8.2.3.4. Descrição do problema;
  - 8.2.3.5. Identificação do reclamante (nome e telefone);
  - 8.2.3.6. Data e hora de conclusão do atendimento (fechamento do chamado);
  - 8.2.3.7. Ações realizadas para a solução do problema;
  - 8.2.3.8. Identificação do técnico responsável pelo atendimento.
- 8.2.4. O registro das informações de abertura de chamado deve ser disponibilizado através de Portal Web ou Relatório Técnico solicitado pela fiscalização da CONTRATANTE sempre que esta julgar necessário;
- 8.2.5. O registro das solicitações de atendimento junto à CONTRATADA também será realizado pela Plataforma de Acompanhamento de Chamados da CONTRATANTE, sendo levado em consideração o registro mais antigo e de maior tempo de conclusão, seja ele aferido pela CONTRATADA ou pela CONTRATANTE para fins de fiscalização contratual;
- 8.2.6. A CONTRATADA obrigatoriamente deverá informar o número do chamado em cada solicitação aberta pela CONTRATANTE;
- 8.2.7. Somente os especialistas da CONTRATANTE indicados previamente por esta poderão abrir e realizar o fechamento do chamado junto à Central de Atendimento;
- 8.2.8. Os chamados somente poderão ser considerados concluídos com aprovação da CONTRATANTE credenciados para a abertura dos chamados;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

8.2.9. A prestação do serviço de garantia e suporte técnico, independentemente da quantidade de acionamentos necessários, não implicará em custos adicionais para o CONTRATANTE e deverão estar inclusas no custo da prestação de serviço contratada;

### 8.3. Dinâmica de transferência de conhecimento

8.3.1. Os treinamentos (capacitações) do Serviço de Software CRM (Perfil Gestão/Analista) deverão ser ministrados por instrutor devidamente qualificado com base de conhecimento formal reconhecido pelo desenvolvedor do serviço CRM e Chatbot orientado por regras disponibilizados, com formação de nível superior em experiência profissional de 5 (anos) anos em implementação de projetos no conceito CRM (*Customer Relationship Management*) e/ou execução de capacitações;

8.3.2. A escolha entre a modalidade presencial ou remota do treinamento (capacitação) é prerrogativa do CONTRATANTE segundo sua viabilidade logística e interesse de negócios. Na escolha da modalidade remota, cada turma somente poderá ter carga horária limitada a 4 (quatro) horas em dias úteis, sendo mantido a carga horária total especificadas;

8.3.3. Durante toda a vigência contratual, a CONTRATADA deverá responder às dúvidas, pedidos de esclarecimentos e orientações de boas práticas no uso dos serviços CRM contratados, bem como permitir acesso a toda e qualquer base de conhecimento disponibilizado on line em seus sítios na internet e material documental a respeito no escopo dos serviços contratados;

### 8.4. Dinâmica de pagamento

8.4.1. Os serviços de software CRM do objeto deste TR serão remunerados mensalmente, segundo a proposta de fornecimento;

8.4.2. O serviço de integração CRM terá pagamento único, mediante sua conclusão;

8.4.3. Os custos das capacitações solicitadas serão considerados



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

inclusos na proposta de prestação de serviços

## 9. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO, CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

### 9.1. Atores participantes do CONTRATO (Matriz de Responsabilidade)

#### 9.1.1. CONTRATANTE

9.1.1.1. As atividades de gestão fiscalização da execução contratual competem ao Gestor da execução do contrato, auxiliado pela Fiscalização Técnica e Administrativa cujos papéis serão atribuídos aos funcionários da CONTRATANTE indicados através de portaria interna;

9.1.1.2. **Gestão da Execução do Contrato:** é a coordenação das atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa, setorial e pelo público usuário, bem como dos atos preparatórios à instrução processual e ao encaminhamento da documentação pertinente ao setor de contratos para formalização dos procedimentos quanto aos aspectos que envolvam a prorrogação, alteração, reequilíbrio, pagamento, eventual aplicação de sanções, extinção dos contratos, dentre outros;

9.1.1.3. **Fiscalização Técnica:** é o acompanhamento com o objetivo de avaliar a execução do objeto nos moldes contratados e, se for o caso, aferir se a quantidade, qualidade, tempo e modo da prestação dos serviços estão compatíveis com os indicadores de níveis mínimos de desempenho estipulados no ato convocatório, para efeito de pagamento conforme o resultado;

9.1.1.4. **Fiscalização Administrativa:** é o acompanhamento dos aspectos administrativos da execução dos serviços nos contratos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra quanto às obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas, bem como quanto às providências tempestivas nos casos de inadimplemento;

#### 9.1.2. CONTRATADA

9.1.2.1. **Preposto:** Acompanhar a execução do contrato e atuar



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

como interlocutor principal junto ao CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

9.1.2.2. **Central de Atendimento:** Receber e encaminhar para atendimento técnico as demandas de garantia e suporte técnico, gerando e informando a cada solicitação, número de registro da ocorrência para acompanhamento;

9.1.2.3. **Especialista Técnico:** profissional devidamente certificado pelo fabricante na base de conhecimento técnico necessário à prestação de serviço de instalação, suporte e curadoria técnica;

## 9.2. Mecanismos de comunicação

9.2.1. O mecanismo de comunicação terá como pontos focais os Fiscais Administrativo, Técnico e o Gestor do contrato por parte da CONTRATANTE e o PREPOSTO indicado pela CONTRATADA, utilizando ferramentas digitais de comunicação (Voz, e-mail ou Instant Messenger), reuniões presenciais no endereço de prestação de serviço (sempre que solicitado pelo CONTRATANTE) e comunicação escrita formal enviada por serviço de correspondência (Correios);

9.2.2. O acionamento do Serviço de Garantia e Suporte Técnico será por meio da abertura de chamados junto a Central de Atendimento, da CONTRATADA ou do fabricante, realizado pelos especialistas da CONTRATANTE indicados pela Fiscalização Técnica;

## 9.3. Garantia de Execução

9.3.1. A CONTRATADA prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato;

9.3.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do CONTRATANTE, contados da assinatura do



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

contrato, a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária;

9.3.3. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento);

9.3.4. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993;

9.3.5. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017;

9.3.6. A garantia assegurará qualquer que seja a modalidade escolhida o pagamento de:

9.3.6.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

9.3.6.2. Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

9.3.6.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

9.3.6.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

9.3.6.5. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria;

9.3.7. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária;

- 9.3.8. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;
- 9.3.9. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil;
- 9.3.10. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação;
- 9.3.11. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada;
- 9.3.12. O CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria;
- 9.3.13. Será considerada extinta a garantia:
- 9.3.13.1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- 9.3.13.2. No prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.
- 9.3.14. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada; A contratada autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no neste Edital e no Contrato;

9.4. Critérios de Medição (Instrumento de Medição de Resultados)

9.4.1. O serviço de software CRM, incluso Chatbot IA Conversacional, fornecidos pela CONTRATADA deverá estar disponíveis em regime 24 x 7 e prestados a partir de infraestrutura datacenter da CONTRATADA com disponibilidade anual de 99,44%;

9.4.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar serviço de **Suporte Técnico** em horário comercial entre 08h00minhs as 18h00minhs para solucionar incidentes e problemas nos seguintes tempos máximos de solução:

Serviço	Tempo de resposta
Serviço de Software CRM	2 (dois) dia corridos
Chatbot IA Conversacional	1 (um) dia corrido

Tabela 2 - Tempo de retorno Suporte Técnico

9.4.2.1. A prestação do serviço de suporte técnico do objeto da contratação deverá garantir o funcionamento dos serviços contratados, executando as ações corretivas para solução o mais breve possível as ocorrência de falhas, além de fornecer feedback com resposta a dúvidas e esclarecimentos solicitados pelo CONTRATANTE;

9.4.2.2. A degradação de desempenho dos serviços será considerada como incidente que demanda solução o mais breve possível. A degradação tem como principal característica o fato de que a operação continua possível, apesar de observada a perda de desempenho ou capacidade operacional, porém necessitando análise e atendimento para o retorno à operação normal esperada;

9.4.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar serviço de **Curadoria Técnica**, em horário comercial entre 08h00minhs as 18h00minhs, objetivando a transferência de conhecimento, visando a parametrização, configuração, personalização, customização, refinamento e evolução da solução CRM e Chatbot IA Conversacional:



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

Complexidade	Tempo de resposta
Alta	5 dias úteis
Média	3 dias úteis
Baixa	2 dias úteis

Tabela 3 - Tempo de resposta Curadoria Técnica

9.4.4. A CONTRATADA deverá apresentar justificativas técnicas na violação dos tempos de resposta anteriormente indicados quando houver complexidade para solução de causa raiz desconhecida acordando tempo de solução com aprovação do CONTRATANTE;

9.4.5. A Fiscalização ou Gestão contratual do CONTRATANTE poderá solicitar a qualquer tempo relatório dos atendimentos realizados para auditoria de conformidade de prestação dos serviços contratados e/ou análise para ateste dos serviços objetivando o pagamento dos serviços;

9.4.6. A execução irregular das entregas do contrato ensejará em ações sanções administrativas e glosas conforme indicado neste TR;

#### 9.5. Adequação Orçamentária e Código de Classificação de Serviço

9.5.1. O Decreto 7.892/2013: Art. 7º, § 2º, estabelece que: *“Na licitação para registro de preços não é necessário indicar a dotação orçamentária, que somente será exigida para a formalização do contrato ou outro instrumento hábil”*;

9.5.2. A tabela abaixo informa os códigos de classificação de serviço com base no Catálogo de Serviços (CATSER) do sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais (SIASG):

Item	Descrição	CATSER / CATMAT
1	Serviço de Software CRM	26077
2	Serviço de Integração CRM	26077

Tabela 4 - Código de Classificação de Serviço (CATSER)

9.5.3. Em caso de discordância existente entre as especificações descritas no COMPRASNET – CATMAT/CATSER e as especificações constantes deste Edital prevalecerão as últimas;

#### 9.6. Pagamento



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

9.6.1. O pagamento referente aos serviços contratados será executado conforme a discriminação abaixo:

Item	Descrição	Forma de pagamento
1	Serviço de Software CRM	Mensal
2	Serviço de Integração CRM	Único

Tabela 5 - Forma de pagamento

9.6.2. O pagamento mensal referente aos serviços prestados será efetuado mediante a emissão do respectivo Termo de Recebimento Definitivo (Mensal) de prestação dos serviços, sendo o mesmo executado segundo o cálculo a seguir:

$$\text{Valor Mensal do Serviço (R\$)} = \text{Valor da proposta de fornecimento} \times \text{IMRT}$$

Onde:

$$\text{IMRT} = 100\% - \sum_{n=1}^{11} \text{IMRn}$$

**OBS.:**

- (a) Observar tabela 6 deste TR;
- (b) IMRT tem valor de teto máximo em 15%

9.6.3. A CONTRATADA deverá descontar do valor mensal tempo de indisponibilidade de prestação de serviços superiores a 30 (trinta) minutos de interrupção no mês;

9.6.4. O pagamento será efetuado pelo CONTRATANTE no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura, sendo condicionado à emissão do Termo de Recebimento Definitivo por parte da Fiscalização do CONTRATANTE, estando sanados todos os esclarecimentos que porventura esta venha a realizar para a ratificação da prestação do serviço em conformidade com as especificações contratadas;

9.6.5. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

**EM = I x N x VP, sendo:**

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = \frac{(6 / 100)}{365} \times 6\% = 0,00016438$$

I = (TX) 6% TX = Percentual da taxa anual =

9.6.6. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este TR;

9.6.7. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993;

9.6.8. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018;

9.6.9. O setor competente para proceder ao pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

9.6.9.1. O prazo de validade;

9.6.9.2. A data da emissão;

9.6.9.3. Os dados do contrato e do órgão contratante;

9.6.9.4. O período de prestação dos serviços;

9.6.9.5. O valor a pagar; e

9.6.9.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

9.6.10. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante;

9.6.11. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

9.6.11.1. Não produziu os resultados acordados;

9.6.11.2. Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

9.6.11.3. Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

9.6.12. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento;

9.6.13. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;

9.6.14. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante;

9.6.15. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018;

9.6.16. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos;

9.6.17. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa;

9.6.18. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF;

9.6.19. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade do CONTRATANTE.

9.6.20. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber;

9.6.21. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente;

9.6.22. Ao critério do CONTRATANTE poderão ser utilizados os créditos existentes em favor da CONTRATADA para compensar quaisquer possíveis despesas resultantes de multas, indenizações, inadimplências contratuais e/ou outras de responsabilidade desta última;

## 9.7. Reajuste

9.7.1. Os preços são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

da data limite para a apresentação das propostas;

- 9.7.2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados para o serviço de garantia e suporte técnico poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o Índice ICTI (Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI), mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade;
- 9.7.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste;
- 9.7.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer;
- 9.7.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo;
- 9.7.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor;
- 9.7.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo;
- 9.7.8. O reajuste será realizado por apostilamento;

## **10. MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS**

### 10.1. Licenças

- 10.1.1. Toda e quaisquer licenças para acesso aos serviços de software do objeto deste TR deverão ser fornecidas;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

## 10.2. Integração

10.2.1. Todo e qualquer plug-in, webservice, API, add-ons e qualquer outro dispositivo para realizar a integração dos serviços de software CRM com os meios de atendimento Omnichannel (telefonia do fabricante Avaya, e-mail, portal web, chatbot e mídias sociais) e base de dados corporativos com conteúdo da “jornada do cliente” do CONTRATANTE deverá ser fornecido;

## 10.3. Transferência de conhecimento

10.3.1. Todo e qualquer material didático referente às capacitações indicadas no objeto deste TR deverão ser fornecidos, inclusos manuais, datasheets e demais artefatos, que poderão ser fornecidos em meio digital no formato PDF;

## 11. RESPONSABILIDADES

### 11.1. Deveres e responsabilidades do CONTRATANTE

11.1.1. Nomear Gestor e Fiscal Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos, conforme o disposto no Art. 29, da IN 01, de 04/04/2019, procedendo ao registro das ocorrências e adotando as providências necessárias ao seu fiel cumprimento, tendo por parâmetro os resultados previstos no contrato;

11.1.2. O acompanhamento e a fiscalização dos serviços, conforme descrito no item anterior, será efetuada mediante anotação em registro próprio das falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

11.1.3. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

11.1.4. Encaminhar formalmente a demanda ou chamado por meio de E-Mail, mensagem eletrônica, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência ou Projeto Básico, observando-se o disposto nos Art. 18 e 32 da IN 01, de 04/04/2019;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

- 11.1.5. Vetar o emprego de qualquer produto que considerar incompatível com as especificações técnicas e que possa ser inadequado, nocivo ou danificar seus bens patrimoniais ou ser prejudicial à saúde dos servidores;
- 11.1.6. Receber (dar o aceite) o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 11.1.7. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;
- 11.1.8. Proceder ao recebimento provisório e definitivo do objeto contratado, ou rejeitá-lo;
- 11.1.9. Garantir o ambiente adequado para o funcionamento dos equipamentos mencionados e se responsabilizar pelo uso inadequado que causem danos aos mesmos;
- 11.1.10. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;
- 11.1.11. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador das aquisições governamentais e judicial, para adoção de medidas, quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA;
- 11.1.12. Recusar com a devida justificativa, qualquer serviço executado fora das especificações constantes na proposta da CONTRATADA;
- 11.1.13. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, pelos serviços prestados, dentro dos prazos e condições preestabelecidos neste Termo de Referência;
- 11.1.14. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017;
- 11.1.15. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 11.1.16. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

mercado, quando aplicável;

- 11.1.17. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;
- 11.1.18. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração;
- 11.1.19. Informar à CONTRATADA, dentro do período de garantia, os novos locais para prestação da assistência técnica, caso ocorra remanejamento do equipamento para outra unidade da CONTRATANTE não informada neste Termo de Referência;
- 11.1.20. Garantir a CONTRATADA o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução dos serviços objeto do contrato;
- 11.1.21. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 11.1.22. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
- 11.1.23. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:
- 11.1.24. Exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
- 11.1.25. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas CONTRATADAS;
- 11.1.26. Considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

11.1.27. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993;

## 11.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA

11.2.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

11.2.2. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações da Administração Pública, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;

11.2.3. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

11.2.4. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da CONTRATANTE;

11.2.5. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

11.2.6. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

11.2.7. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos colaboradores ou funcionários, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;

11.2.8. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

- 11.2.9. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços objeto do contrato;
- 11.2.10. Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo;
- 11.2.11. Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;
- 11.2.12. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 11.2.13. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- 11.2.14. Manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições da habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 11.2.15. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados, certificados e qualificados, para fornecimento dos serviços objeto do contrato a serem executados, em conformidade com este TR, as normas e determinações em vigor;
- 11.2.16. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;
- 11.2.17. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC, durante a execução do contrato;
- 11.2.18. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

- 11.2.19. Reconhecer os Fiscais do Contrato, bem como outros servidores que forem indicados pela CONTRATANTE, para realizar as solicitações relativas à contratação, tais como esclarecimento de dúvidas, abertura de chamados, solicitação de relatórios de prestação de serviço, dentre outras;
- 11.2.20. Fornecer, nos prazos estabelecidos pela CONTRATANTE, os serviços que compõem o objeto da contratação, conforme especificações técnicas, as quais não deverão ser inferiores às contidas neste Termo de Referência;
- 11.2.21. Disponibilizar meios de comunicação ágeis para as solicitações da CONTRATANTE, cumprir com os tempos de respostas especificados no Acordo de Nível de Serviço e prestar todos os esclarecimentos necessários sobre suas ações referentes ao atendimento das solicitações encaminhadas;
- 11.2.22. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado;
- 11.2.23. Garantir a reposição de peças, software e componentes pelo prazo de vigência contratual do Serviço de Garantia e Suporte, na forma estabelecida nesse Termo de Referência;
- 11.2.24. Todos os equipamentos e seus subcomponentes cobertos pelo Serviço de Garantia e Suporte da CONTRATADA, em suas condições de fabricação, operação, manutenção, configuração, funcionamento e instalação, deverão obedecer rigorosamente às normas e recomendações em vigor, elaboradas por órgãos oficiais competentes ou entidades autônomas reconhecidas na área – ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) e entidades de padrões reconhecidas;
- 11.2.25. Prestar todos os esclarecimentos técnicos ou informações solicitados pela CONTRATANTE ou por seus servidores, relacionados à execução contratual, na forma e nos prazos estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço;
- 11.2.26. Guardar e Zelar pelo sigilo dos dados cadastrais e todas as informações da CONTRATANTE, obtidas em decorrência do cumprimento do contrato, divulgando-os para terceiros somente com expressa anuência



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

da mesma;

- 11.2.27. Participar de reuniões presenciais de caráter técnico ou administrativo, quando solicitado, para esclarecer dúvidas e transmitir às equipes da CONTRATANTE conhecimento acerca das soluções providas na execução contratual;
- 11.2.28. Responsabilizar-se pelos ônus resultantes de ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos devidamente comprovados, ocorridos por culpa da CONTRATADA ou de qualquer de seus empregados ou prepostos;
- 11.2.29. Utilizar, sempre que possível, peças e materiais, que reduzam o impacto ambiental assim como prover o descarte correto de todo o material não usado na prestação dos serviços contratados;
- 11.2.30. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015;
- 11.2.31. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de 16 (dezesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 (quatorze) anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 11.2.32. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;
- 11.2.33. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

CONTRATANTE;

11.2.34. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, de qualquer natureza seja tributária, previdenciária ou trabalhista, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

11.2.35. Deter instalações, aparelhamento, recursos de datacenter e pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização do objeto da licitação;

## **12. CONTROLE DE FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**

12.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da CONTRATANTE, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993;

12.2. O representante da CONTRATANTE deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato;

12.3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência;

12.4. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos aspectos mencionados no art. 47 e no ANEXO V, item 2.6, i, ambos da IN nº 05/2017;

12.5. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto, sendo o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) a verificação de conformidade do Acordo de Nível de Serviço e demais especificações deste TR, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

12.5.1. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

- 12.5.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 12.6. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
- 12.7. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.
- 12.8. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 12.9. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada;
- 12.10. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controlado prestador.
- 12.11. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, deve ser aplicado as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório;
- 12.12. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços;
- 12.13. O fiscal técnico, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993;
- 12.14. A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha sua relação detalhada, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso;

- 12.15. O representante da CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993;
- 12.16. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666, de 1993;
- 12.17. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993;

### 13. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

#### 13.1. Recebimento provisório

- 13.1.1. O **Recebimento Provisório** será realizado em até 5 (cinco) dias corridos pelo fiscal técnico e setorial ou pela equipe de fiscalização após a entrega das instruções de acesso aos serviços de software com seus respectivos “logins” e senhas nos quantitativos solicitados;

#### 13.2. Recebimento Definitivo

- 13.2.1. O **Recebimento Definitivo** inicial dos Serviços de Software CRM será realizado em até 10 (dez) dias corridos após a conclusão do serviço de Integração CRM, permitindo a coleta de dados dos canais omnichannel e “jornada do Cliente” necessário aos serviços de software CRM;

#### 13.3. Recebimento Mensal

- 13.3.1. O **Recebimento Definitivo** mensal dos serviços prestados será realizado no prazo de até 10 (dez) dias corridos do adimplemento da parcela, devendo a CONTRATADA entregar toda a documentação



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

#### 13.4. Considerações gerais

- 13.4.1. Na hipótese do Recebimento Definitivo a que se referem os parágrafos anteriores não ser procedida tempestivamente no prazo informado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento no dia do esgotamento do prazo;
- 13.4.2. O recebimento definitivo também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos manuais e transferência de conhecimento exigível, incluso orientações de acesso ao registro das demandas na Central de Atendimento da CONTRATADA;
- 13.4.3. O CONTRATANTE realizará inspeção minuciosa de todos os equipamentos/serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários;
- 13.4.4. A CONTRATADA fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas;
- 13.4.5. O Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:
  - 13.4.5.1. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização técnica e administrativa e documentação da CONTRATADA, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;
  - 13.4.5.2. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), ou instrumento substituto;

- 13.4.6. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor;
- 13.4.7. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, à custa da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades;

#### **14. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DAS RETENÇÕES DE PAGAMENTOS**

14.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:

- 14.1.1. Não assinar o contrato quanto convocada dentro do prazo de validade da proposta;
- 14.1.2. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- 14.1.3. Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 14.1.4. Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- 14.1.5. Comportar-se de modo inidôneo; e
- 14.1.6. Cometer fraude fiscal.

14.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

- 14.2.1. **Advertência por escrito**, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendido aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

contratado;

14.2.2. **Suspensão de licitar e impedimento de contratar** com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

14.2.2.1. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa no subitem 18.1 deste Termo de Referência;

14.2.3. **Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar** com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos causados;

14.3. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes penalidades:

14.3.1. **Multa de:**

14.3.1.1. **0,07% (sete centésimos por cento)** do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;

14.3.1.2. **0,20% (dois décimos por cento)** sobre o valor valor adjudicado, por dia de atraso na entrega do Plano/Projeto de Implantação dos serviços indicado no item 5.4.1 deste TR, limitado em até 15 (quinze) dias corridos;

14.3.1.3. **0,25% (vinte e cinco décimos por cento)** sobre o valor adjudicado, por dia de atraso na conclusão da implantação dos serviços contratados indicado no item 5.5.1 deste TR, limitado em até 20 (vinte) dias corridos;

14.3.1.4. **0,40% (quarenta décimos por cento)** sobre o valor adjudicado por deixar de cumprir quaisquer dos itens deste TR e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência.

14.3.1.5. **0,50% (cinco décimos por cento)** sobre o valor adjudicado, por dia de atraso na conclusão da implantação dos serviços superado o limite definido o item anterior, limitado em até 10 (dez) dias corridos;

14.3.1.6. **5,0% (cinco por cento)** sobre o valor adjudicado, por evento que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais;

14.3.1.7. **10% (dez por cento)** sobre o valor adjudicado, em caso de INEXECUÇÃO PARCIAL DO CONTRATO caracterizado pelos seguintes eventos:

14.3.1.7.1. Atraso na conclusão da implantação dos serviços contratados superior a 120 (cento e vinte) dias corridos a partir da assinatura do contrato;

14.3.1.7.2. Indisponibilidade do Serviço de Software CRM e/ou Chatbot IA Conversacional superior a 3 (três) dias corridos registrado pelo CONTRATANTE junto aos canais de suporte técnico da CONTRATADA;

14.3.1.8. **15% (quinze por cento)** sobre o valor adjudicado, em caso de INEXECUÇÃO TOTAL DO CONTRATO caracterizado pelos seguintes eventos:

14.3.1.8.1. Desconformidades com as definições e especificações técnicas dos serviços indicados no item 4, ANEXO I-A deste TR;

14.3.1.8.2. Ausência de prestação de serviço de **Suporte Técnico**;

14.3.1.8.3. Ausência de prestação de serviço de **Curadoria Técnica**;

14.3.1.9. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

14.3.2. As multas devidas e/ou prejuízos causados à CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente;

14.3.3. Caso a CONTRATANTE determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente;

14.3.4. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil;

#### **14.3.5. Retenções (GLOSAS)**

14.3.5.1. O total de glosas aplicáveis devido a desconformidades na prestação de serviço é composto pelo somatório dos percentuais de glosas por infrações ocorridas conforme indicado na Tabela 6 deste TR;

14.4. As sanções previstas poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa e glosas, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados;

14.5. Também ficam sujeitas às penalidades do Art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

14.5.1. Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

14.5.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

14.5.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados;

14.6. A aplicação de qualquer das sanções e penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

- 14.7. A autoridade competente, na aplicação das sanções e penalidades, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade;
- 14.8. Se, durante o processo de aplicação de sanções e penalidades, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR;
- 14.9. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa;
- 14.10. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público;
- 14.11. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS			
GRAU	%	CORRESPONDÊNCIA	
1	0,1%	<b>Sobre o Valor Mensal da Prestação de Serviços</b>	
2	0,2%		
3	0,3%		
4	0,4%		
5	0,5%		
6	1,0%		
7	1,5%		
8	2,0%		
Penalidade (Glosa)			
IMR	Infração	Grau	Aplicação
01	Indisponibilidade do Serviço de Software CRM superior a 4 horas e inferior a 8 horas	1	Por hora indisponível
02	Indisponibilidade do Serviço de Software CRM entre 8 horas e 12 horas	2	Por hora indisponível
03	Indisponibilidade do Serviço de Software CRM superior a 12 horas	3	Por hora indisponível
04	Indisponibilidade do Chatbot IA Conversacional superior a 4 horas e inferior a 8 horas	3	Por hora indisponível
05	Indisponibilidade do Chatbot IA Conversacional entre 8 horas e 12 horas	4	Por hora indisponível
06	Indisponibilidade do Chatbot IA Conversacional superior a 12 horas	5	Por hora indisponível
07	Tempo de resposta do suporte técnico ao Serviço de Software CRM superior a 1 dias corridos	6	Por dia corrido de atraso
08	Tempo de resposta do suporte técnico ao Chatbot IA Conversacional superior a 2 dias corridos	6	Por dia corrido de atraso
09	Tempo de resposta do atendimento de Curadoria Técnica de complexidade baixa superior a 2 dias úteis	6	Por dia útil de atraso
10	Tempo de resposta do atendimento de Curadoria Técnica de complexidade média superior a 3 dias úteis	7	Por dia útil de atraso
11	Tempo de resposta do atendimento de Curadoria Técnica de complexidade baixa superior a 5 dias úteis	8	Por dia útil de atraso

Tabela 6 - Tabela de Glosas por ocorrência de infrações



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

**19. EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

<b>EPC - EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO</b>	
<b>INTEGRANTE REQUISITANTE 1</b>	
<b>INTEGRANTE REQUISITANTE 2</b>	
<b>INTEGRANTE TÉCNICO 1</b>	
<b>INTEGRANTE TÉCNICO 2</b>	
<b>INTEGRANTE ADMINISTRATIVO</b>	
<b>AUTORIDADE DA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO</b>	



## ANEXO I-A: Estudo Técnico Preliminar (ETP)

### 1. Considerações gerais

- 1.1. *“O Estudo Técnico Preliminar tem por objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento da demanda que consta no Documento de Oficialização da Demanda, bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar o respectivo processo de contratação.”*  
Referência: Art. 11 da IN SGD/ME nº 1/2019;

### 2. Descrição das necessidades da contratação

#### 2.1. Escopo:

- 2.1.1. O objeto da contratação deverá ser a contratação de serviços de software no conceito CRM (Customer Relationship Management) disponibilizado no mercado. Os serviços de software CRM serão utilizados como ferramenta tecnológica de apoio ao Programa “INPI Negócios” e melhorias no atendimento dos serviços públicos prestados pela instituição;
- 2.1.2. A solução de software CRM a ser contratada deverá ser empregada como ferramenta tecnológica de apoio aos métodos de gestão e análise do relacionamento institucional que permitam acompanhar, prospectar e gerar indicadores e estatísticas sobre a “jornada do cliente” do INPI, gerando conhecimento a respeito da interação entre o público e a instituição para fonte de informações que visam o aprimoramento dos serviços, imprimindo maior inteligibilidade, mais agilidade, eficiência e disponibilidade dos serviços públicos prestados à sociedade;
- 2.1.3. Além disso, o conhecimento condensado pela ferramenta tecnológica de software CRM proporcionará a criação e melhorias de políticas institucionais para o fomento na utilização do Sistema de Propriedade Industrial do Brasil, criando condições favoráveis a ampliação da captação de pedidos de nacionais nesta área;
- 2.1.4. Também deverá estar integrado ao fornecimento da ferramenta tecnológica canal de atendimento automatizado no conceito de Chatbot inteligente, capaz de realizar interação com os usuários por meio de relacionamento emulando interação humanizada por meio da tecnologia de inteligência artificial hoje disponível em mercado;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

2.1.5. Para a prospecção da “jornada do cliente”, suas demandas e interações com o INPI, as soluções tecnológicas de software CRM e chatbot deverão ter integração com as bases de dados do INPI indicadas neste estudo, bem como deverão ter integração com os canais de atendimento hoje existentes, representados pelos recursos de telefonia e contact center do fabricante Avaya, servidor de e-mail e redes sociais (Twitter, LinkedIn,,Facebook e Instagram). Esta integração entre a solução de software CRM e Chatbot, deve estar incluso no Serviço de Integração CRM indicado no escopo da contratação: A CONTRATADA deverá disponibilizar todo e qualquer dispositivo webservice, API’s e similares para realização das integrações solicitadas;

2.1.6. As soluções devem permitir o disparo em massa de marketing, campanhas e divulgação de conteúdo por meio de mensageria instantânea (Whatapp e/ou Telegram) e redes sociais (Twitter, LinkedIn,,Facebook e Instagram);

2.1.7. As soluções de software CRM e Chatbot de mercado são normalmente fornecidas na modalidade SaaS (Software as a Service) por meio da plataforma cloud do fornecedor, disponibilizando licenças de utilização acessíveis via interface web ou mobile. Esta característica é tecnicamente vantajosa para o INPI, pois não consome recursos de datacenter;

## 2.2. Visão estratégica da contratação:

2.2.1. O escopo desta contratação visa selecionar fornecedor para disponibilizar ferramenta tecnológica de software no conceito CRM para apoio ao Programa INPI Negócios, além de adicionar novo canal de atendimento automatizado ao público via tecnologia chatbot com inteligência artificial;

2.2.2. A contratação é inovadora na Administração Pública, pois não foram encontrados referências de contratações similares nesta esfera, portanto, o prazo de vigência contratual planejado visa estabelecer acesso a ferramentas tecnológicas de software CRM e transferência de conhecimento, objetivando o apoio ao Programa INPI Negócios em primeiro passo para a evolução do atendimento ao público da instituição;

2.2.3. O prazo de vigência da contratação proporcionará curva de aprendizado do INPI nos conceitos estabelecidos em mercado no tema gerenciamento de relacionamento com o cliente, permitindo maior visibilidade dos dados de atendimento sob o mapeamento de processos atual e maior conhecimento sobre o perfil dos usuários e suas demandas junto à instituição. O planejamento da contratação



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

recomenda que após esta primeira experiência com ferramentas CRM a solução seja reavaliada com base nas lições aprendidas e melhorias possíveis, para atingir a meta de sucesso visando melhorias e inteligência na área de atendimento ao público do INPI;

2.2.4. Ressaltamos que a contratação de ferramentas tecnológicas de apoio ao relacionamento com os usuários do INPI é um desafio no estabelecimento de um novo paradigma de gestão pública, em que se “aprende fazendo” e que se constrói no agir institucional e aprimoramento constante. Assim, relembramos que a aquisição das licenças de serviço de software CRM propicia o contato com os conceitos mais modernos de gestão de relacionamento com o cliente e curva de aprendizado da instituição para melhoria do atendimento ao público da instituição, gerando base de conhecimento e lições a serem aprendidas que permitirão a evolução do Programa INPI Negócios e relacionamento institucional em próxima fase o fim da vigência da contratação em curso;

### **3. Prospecção e análise das alternativas possíveis em mercado**

- 3.1. O escopo da demanda é inédito no histórico de contratações do INPI, portanto, não foram feitas contratações similares de soluções capazes de atender ao solicitado, apesar de existirem em oferta no mercado;
- 3.2. Não foi possível identificar uma solução similar na administração pública federal direta, autárquica ou fundacional. Entre outros órgãos públicos, há utilização de ferramentas CRM na prefeitura de São Paulo e em empresas públicas como BR Distribuidora e Embasa;
- 3.3. O mercado possui várias outras ferramentas similares, entretanto não conseguimos contato com seus representantes para obtenção de maiores informações, visto que nas páginas web dessas ferramentas não havia informações detalhadas de seu funcionamento e preços para aquisição;
- 3.4. Não existem ferramentas similares no portal de software público brasileiro;
- 3.5. Identificação das soluções



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

Id	Descrição da solução comercial CRM
1	Software CRM Service Hub Enterprise da empresa HubSpot
2	Plataforma CRM Service Cloud da empresa Salesforce Focus
3	CRM da empresa Focus Softnet, LLC
4	Microsoft Dynamics CRM da empresa Microsoft
5	Pipedrive CRM
6	Solução Contact Center/Omnichannel Avaya + Power BI

Observação:

- 1) A solução de Id 6 se apresenta apenas como solução de gerenciamento de canais omnichannel, não sendo solução completa no conceito CRM;
- 2) Grande parte das soluções também fornecem canal de Chatbot em seu pacote;

### 3.6. Análise comparativa de soluções

Requisito	Id da solução	Avaliação
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	1	Não
	2	<b>Sim</b>
	3	Não
	4	Não
	5	Não

Observação: Id = 2 (BR Distribuidora e Embasa)

Requisito	Id da solução	Avaliação
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	1	Não
	2	Não
	3	Não
	4	Não
	5	Não

Requisito	Id da solução	Avaliação
A solução é composta por software livre ou software público?	1	Não
	2	Não
	3	Não
	4	Não
	5	Não

Requisito	Id da solução	Avaliação
A solução é aderente as políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos padrões de governo ePing, EMAG e PWG?	1	Não se aplica
	2	Não se aplica
	3	Não se aplica
	4	Não se aplica
	5	Não se aplica



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

Requisito	Id da solução	Avaliação
A solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil?  (quando houver necessidade de certificação digital)	1	Não
	2	Não
	3	Não
	4	Não
	5	Não

Requisito	Id da solução	Avaliação
A solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil?	1	Não se aplica
	2	Não se aplica
	3	Não se aplica
	4	Não se aplica
	5	Não se aplica

Requisito	Id da solução	Avaliação
A solução possui integração à infraestrutura de comunicações do fabricante Avaya (Módulos de telefonia e contact center)?	1	<b>Sim</b>
	2	<b>Sim</b>
	3	Não
	4	<b>Sim</b>
	5	Não

Observação:

- a) Somente as soluções da Hubspot (id 1), Salesforce (id 2) e Microsoft CRM (Id 4) possuem integração já desenvolvida com o Avaya, portanto, devem atender a demanda do INPI minimizando riscos de integração com a plataforma Avaya já existente;
- b) As demais soluções são plataformas abertas que permitem o desenvolvimento de solução de integração partindo do zero. Estas características não estão alinhadas ao requisito de negócio, sendo que qualquer desenvolvimento implica em riscos de não atendimento, como também não se adequam ao tempo de implantação de 45 (quarenta e cinco) dias a partir da assinatura do contrato;
- c) Considerando a vigência de contratação curta de 12 (doze) meses, considera-se incompatível a contratação de solução ainda a desenvolver integração com a plataforma de comunicação Avaya já existente no INPI;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

Requisito	Id da solução	Avaliação
A solução pode ser fornecida na modalidade SaaS (Software as a Service) e/ou cloud?	1	<b>Sim</b>
	2	<b>Sim</b>
	3	<b>Sim</b>
	4	<b>Sim</b>
	5	<b>Sim</b>

### 3.7. Registro de soluções consideradas inviáveis

- 3.7.1. Nenhuma solução pesquisada foi considerada inviável no fornecimento de plataforma com arquitetura CRM (Customer Relationship Management), pois estamos em um momento incipiente do projeto. É a primeira contratação desse tipo no instituto e não possuímos um especialista CRM em nosso quadro de servidores;
- 3.7.2. No entanto, o requisito de negócio referente a capacidade de integração com a plataforma de comunicação Avaya já existente no INPI necessita de soluções de integração a esta já desenvolvidas, não sendo recomendável soluções com riscos de insucesso desta integração, considerada essencial ao sucesso do pleno uso das ferramentas de software CRM a serem contratadas;
- 3.7.3. A solução Id 6, Solução Contact Center/Omnichannel Avaya + Power BI, pode apresentar limitações para atender o almejado pela área de negócios no programa “INPI Negócios”;

## 4. Definição e especificação técnica dos serviços do objeto da contratação

4.1. Os serviços de software CRM são disponibilizados em mercado por um grande número de fornecedores, em várias customizações possíveis para atender diversos nichos de mercado em diferentes portes. Devido a esta grande variedade de experiências de fornecimento, a definição e especificação técnica para atender a demanda do INPI serão descritas por funcionalidade básicas visando a entrega de valor no conceito CRM à área de negócios da instituição. Esta abordagem foi planejada para propiciar a ampla competitividade de proponentes para fornecer a solução pretendida, evitando longas especificações técnicas com alto risco de limitar ou mesmo eliminar possíveis fornecedores devido a característica de que tais ferramentas possuem uma ampla gama de customizações e personalização;

4.2. Os serviços de software CRM (Customer Relationship Management) e sua integração ao INPI deverão permitir as seguintes funcionalidades



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

mínimas para atendimento aos requisitos de negócio do INPI:

4.2.1. **Prover integração com bases de dados do INPI** e, se tecnicamente possível, com outras fontes estratégicas (bases de produção científica ou acadêmica do CNPq e da CAPES, de fontes de financiamento, de registros de empresas nas Juntas Comerciais, de bases públicas do IBGE como PINTEC, etc.), para fins **de identificação de usuários em potencial do sistema de PI**;

4.2.2. **Prover integração com as bases de dados dos canais de atendimento do INPI**, composta pelos recursos de telefonia e contact center do fabricante Avaya, servidor de email, redes sociais (Twitter, LinkedIn, Facebook e Instagram) e sistema “fale conosco”;

4.2.2.1. A solução deve prover integração nativa com a infraestrutura de comunicações do fabricante Avaya (módulos de telefonia e contact center) sem a necessidade de desenvolvimento de mecanismo específico na fase de inserção no INPI;

4.2.3. **Fornecer instrumentos analíticos sobre a fonte de dados do INPI**, observando a segmentação de usuários dos sistemas de negócios de PI (Propriedade Industrial), por meio de variáveis (rol não exaustivo) como: a) natureza do depositante (PF, PJ, MEI, ICT etc.); b) grau de intensidade de uso (frequência de uso x ano, frequência de uso x ativo de PI, frequência de oposição, frequência de recursos etc.); c) grau de sucesso do uso (frequência de pedidos arquivados, indeferidos, etc.); d) uso com ou sem intermediários (procuradores); e) local de domicílio; f) área de atuação do depositante (usando CNAE); g) campos tecnológicos (usando classificações de patentes); h) campos mercadológicos (usando classificações de marcas); de modo a propiciar ao INPI conjunto robusto de informações necessárias a conduzir o processo de expansão do uso do sistema de PI com mais eficiência e acurácia;

4.2.4. **Fornecer instrumento de gerenciamento do atendimento ao cliente** por meio de gerenciamento de pedidos de serviços, gerenciamento de leads, contatos e contas, supervisão omnichannel, gerenciamento avançado de casos, regras e filas



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

de encaminhamento de casos, disponibilizar aplicativo de console para os perfis gestão/analista e atendente CRM, acompanhamento de oportunidades, atribuição automática de casos, contratos de atendimento e direitos, acesso às gravações telefônicas e logs de atendimento nos canais omnichannel do cliente

**4.2.5. Permitir a criação de dashboards e estatísticas com dados obtidos por meio da integração da solução CRM com as bases de dados e canais de atendimento do INPI** que viabilizem a identificação de falhas de atendimento, gargalos, baixa adesão aos serviços do INPI, insights para campanhas de disseminação de conteúdo e prospecção de novos entrantes para o Sistema Brasileiro da Propriedade Industrial;

**4.2.6. Realizar pesquisas e emissão de relatórios por módulos com filtros customizáveis**, associados às bases de dados do INPI e da própria solução, de forma que possam ser realizadas prospecções que viabilizem identificar potenciais novos entrantes, assim como pontos de fomento à utilização do sistema de negócios em PI (Propriedade Industrial) por parte dos usuários do Instituto;

**4.2.7. Oferecer possibilidade de clusterizar usuários**, de modo customizável, para fins de acompanhamento de determinados grupos de depositantes, incluindo alertas relativos às mais recentes ações ou movimentos realizados pelos usuários, de modo a oferecer possibilidade de monitoramento permanente de novos depósitos ou mesmo prevenir abandono involuntário de pedidos ou registros, por exemplo;

**4.2.8. Propiciar ambiente de consulta** das interações de determinado usuário com os mais variados serviços do INPI, incluindo suas transações (pedidos de marca, patente, etc.), cursos, palestras ou treinamentos;

**4.2.9. Mapear zonas geográficas** de maior e menor intensidade de uso dos instrumentos de propriedade industrial, por meio de base de dados georreferenciados com a integração das soluções fornecidas com as bases de dados e canais de atendimento do INPI;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

- 4.2.10. **Mapear experiência dos usuários na navegação no Portal do INPI**, evidenciando áreas mais "quentes" ou "frias", gargalos ou lacunas, buscando diagnosticar eventuais falhas na estrutura de informações;
- 4.2.11. **Oferecer solução para autodiagnóstico do uso e conhecimento do sistema de negócios em PI (Propriedade Industrial)**, como forma de estimular novos entrantes no sistema, com direcionamento aos usuários pouco frequentes ou novos usuários;
- 4.2.12. **Permitir acesso ao cadastro de usuários do INPI**, por meio de integração que viabilize a identificação automática do usuário em atendimento, permitindo dispor, de forma ágil, de informações relativas ao histórico de relacionamento com a Instituição, bem como interações com os canais de atendimento do órgão;
- 4.2.13. **Disponibilizar mecanismo de avaliação da satisfação do usuário** com relação às diversas etapas de atendimento e de interação com o INPI;
- 4.2.14. **Permitir a criação, configuração e customização de formulários eletrônicos** em portal web para interação com usuários do INPI objetivando campanhas ou pesquisa de satisfação e/ou conhecimento de perfis de usuários, bem como o agendamento de horários de atendimento (slots) junto às unidades do INPI, em especial os escritórios regionais, incluindo eventuais sessões de telementoria;
- 4.2.15. **Oferecer painel de consulta ou registro** relativo às ações de atendimento, disseminação, articulação e mentoria realizadas a partir da sede e unidades regionais do INPI, com dashboards voltados para análise de potenciais usuários do sistema, objetivando uma gestão mais racional e eficiente dessas ações e plataformas de atendimento;
- 4.2.16. **Permitir mecanismo de disparo (em massa ou individualizado) de mensagens** (email, redes sociais (facebook, Instagram, WhatsApp, Telegram, etc.) voltadas para a promoção do uso do sistema de PI (Propriedade



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

Industrial) de acordo com o perfil do usuário, oferecendo a possibilidade de mapear os meios mais eficazes com base no retorno dos usuários, assim como disparo em massa de mensagens ou lembretes sobre manutenção de direitos (data de prorrogação, pagamento de anuidades, etc.);

4.2.17. **Permitir a consulta aos registros históricos** das interações realizadas entre usuário e atendente nos canais de atendimento do INPI, para apoiar o relacionamento com os usuários, finalísticos e da Ouvidoria;

4.2.18. **Permitir a análise para o direcionamento da oferta de serviços prestados** pelo INPI em ambiente de interação com o usuário, a partir do levantamento de seu perfil por diversas variáveis;

4.2.19. **A solução deverá fornecer ferramenta analítica que permita analisar a operação e atendimentos do Chatbot IA conversacional, sendo possível:**

4.2.19.1. **Avaliar o desempenho da solução Chatbot** tomando como base informações oriundas dos atendimentos realizados pelo Assistente Virtual do chatbot;

4.2.19.2. **Emitir relatórios estatísticos de acesso** (por site, por dispositivo, por unidade de conhecimento (Patentes, marcas...) por período, por índice de satisfação, por localização do usuário, etc.);

4.2.19.3. **Permitir a realização de auditoria de utilização** da solução possibilitando o rastreamento de diálogos mantidos entre o Assistente Virtual do chatbot e os usuários;

4.2.20. **Prover conformidade aos requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);**

4.3. O Chatbot IA conversacional deverá possuir as seguintes características e funcionalidades mínimas para atendimento aos requisitos de negócio do INPI:

4.3.1. **A solução de sistema inteligente de autoatendimento em**



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

**modo texto**, utilizando tecnologia chatbot IA (Inteligência Artificial) conversacional, por intermédio da criação de um Assistente Virtual Inteligente, capaz de parametrização de “personas” com emulação humana, com utilização de linguagem natural em língua portuguesa brasileira, capaz de tratar neologismos, gírias, termos regionais, variações sintáticas, de forma a entender a real intenção dos usuários ao efetuarem uma pergunta ou busca por conteúdo nas bases de dados do INPI que contenham conteúdo em propriedade industrial e jornada da demanda do usuário junto à instituição;

- 4.3.2. **A solução deverá dialogar por meio de chat modo texto em ambiente web, mobile e em conexão com soluções com troca de mensageria instantânea como Whatsapp e Telegram por meio de APIs, webservices e similares;**
- 4.3.3. **A solução deve possuir suporte nativo aos seguintes navegadores: Microsoft Edge, Firefox e Google Chrome;**
- 4.3.4. **A solução deverá oferecer um Modelo de Linguagem Natural parametrizável** que contemple vocabulário, conceitos e termos específicos para emular a atividade humana de atendimento ao usuário e permita a customização do vocabulário específico, garantindo o entendimento de termos aplicáveis ao atendimento do cidadão usuário proveniente de todo território brasileiro;
- 4.3.5. **A solução deverá permitir a personalização do atendimento**, possibilitando tratar um usuário que se identifique de forma individualizada, trazendo informações e respostas não “genéricas”, mas específicas ao usuário em atendimento sempre que possível prospectada nas bases de dados do INPI especificadas neste TR;
- 4.3.6. **A solução deverá permitir que os usuários elaborem suas perguntas e interajam com o Assistente Virtual Inteligente**, utilizando “linguagem natural ou coloquial”, em língua portuguesa brasileira, como se estivesse falando com um humano, tornando mais fácil e produtiva sua interação;
- 4.3.7. **A solução deverá conter recurso de “auto navegação”**, possibilitando levar o usuário para determinada página web ou área de conteúdo do portal web do INPI;
- 4.3.8. **A solução deverá contemplar fluxos de atendimento do INPI**, por meio de programação de árvores de decisões, perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos usuários;
- 4.3.9. **A solução deverá permitir a transferência do atendimento para curadoria humana do INPI**, quando não for tecnicamente possível solucionar pelo Assistente virtual;
- 4.3.10. **A solução deverá ser capaz de capturar, gravar e utilizar a**



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

**localização geográfica e endereçamento IP do usuário;**

- 4.3.11. **A solução deverá permitir o acompanhamento em tempo real dos atendimentos executados pelo Assistente Virtual Inteligente**, permitindo a tomada de decisões para correções de percurso, gestão de crises, ou inclusão de novas áreas de conhecimento caso necessário;
- 4.3.12. **A solução deverá ter a capacidade de processar 5.000 requisições/mês de usuários do INPI e tratar 25 conversações por usuário/mês**, devendo ter arquitetura escalável para tratamento do crescimento dos atendimentos;
- 4.3.13. **A parametrização, configuração, refinamento e evolução do Modelo de Linguagem Natural** deverão ser prestados pela curadoria técnica da CONTRATADA;
- 4.3.14. **A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura necessária para o funcionamento da solução**, cabendo ao CONTRATANTE apenas permitir a inserção da mesma em seu ambiente e integração com seus sistemas “legados” ou de “backend”;
- 4.3.15. **A solução deverá permitir integração com sistemas de segurança da informação** para auxiliar os usuários no processo de cadastramento on line, bem como resgate de senhas ou dados de login;
- 4.3.16. **Prover conformidade aos requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);**
- 4.4. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC
- 4.3.1. **A solução CRM e Chatbot deverá ter pleno funcionamento em regime 24 x 7** e ser disponibilizada preferencialmente na modalidade SaaS (cloud), do Inglês *Software as a Service*, por meio de plataformas de datacenter da CONTRATADA com disponibilidade anual de 99,9%;
- 4.3.2. **A solução CRM deverá oferecer suporte técnico e curadoria** para solução de incidentes e problemas, parametrização, configuração, refinamento, evolução e customização dos recursos de software CRM e chatbot disponibilizados, inclusos acesso a comunidade de suporte ao cliente, webinars interativos, FaQ (*Frequently Asked Question*), eventos, jornadas guiadas e todo material disponibilizada pelos desenvolvedores as soluções



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

contratadas;

4.3.2.1. A curadoria técnica deverá disponibilizar orientações sobre desenvolvimento de estudos de mercado, comportamento de clientes e segmentação de públicos, analisa indicadores de desempenho e métricas de satisfação, melhores práticas de configuração e parametrização das soluções fornecidas, a fim de sugerir melhor uso dos objetos contratados, melhorias nos processos de relacionamento com base nos dados disponíveis, sugestões de desenvolvimento de ações de marketing e identificação de oportunidades de novos negócios;

4.3.3. **A solução de chatbot deverá oferecer suporte técnico** com tempo de resposta de acordo com o grau de criticidade: (Alta - 4 horas, média - 8 horas e baixa - dia seguinte), bem como curadoria técnica, com tempo de resposta padrão de até dois dias úteis, ou acorda com o CONTRATANTE, de acordo com o grau de complexidade envolvido;

4.3.4. **A solução deverá ser acessível por meio de contas/licenças com perfil “Gestão/Analista CRM”**, capaz de parametrizar, configurar e personalizar o software CRM, por meio de plataforma desktop e mobile, via conexão segura com mecanismo criptográfico. O acesso via navegador web deverá ser provido sem a necessidade de instalação de plug-ins ou extensões para o correto funcionamento;

4.3.5. **A solução deverá disponibilizar uma conta/licença com perfil Administrador** dos perfis e permissões de acesso aos usuários do CONTRATANTE referentes às licenças fornecidas pela CONTRATADA;

4.3.6. **As soluções de serviço de software CRM e Chatbot deverá prover integração com as bases de dados computacionais (sistemas “legados” ou de “backend”) do INPI**, minimamente, com os sistemas indicados abaixo:

4.3.6.1. Portal web INPI, aderente ao portal único "gov.br" do Governo Federal. Tecnologia Plone,;

4.3.6.2. Base de dados da Aplicação "Busca". Tecnologia Informix. Essa base não deve ser acessada via serviço da aplicação



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

busca, deverá ser exportada para a base do software CRM com atualizações em prazos pré-definidos pelo CONTRATANTE. ;

4.3.6.3. Base de dados da Aplicação "Fale Conosco". Tecnologia MySQL. Essa base deverá sofrer ajustes na exportação para a base do software CRM.

4.3.6.4. Base de dados de Cadastro. Tecnologia Informix. Essa base deverá ser exportada para o software CRM com atualizações periódicas, definidas pelo CONTRATANTE.

**4.3.7. A solução de software CRM deverá prover integração com os canais de atendimento do INPI**, minimamente, com os sistemas indicados abaixo:

4.3.7.1. Telefonia VoIP e contact center (*Avaya Aura® Communication manager e Avaya Aura® Call Center Elite*);

4.3.7.2. Servidor de e-mail (*Zimbra Inc., versão 8.8.8\_GA.2096.FOSS*);

4.3.7.3. Canais em redes sociais do INPI (*Twitter, LinkedIn Facebook e Instagram*);

4.3.7.4. Chatbot IA Conversacional fornecido;

4.3.8. Cabe a CONTRATADA planejar e realizar a integração de dados entre as soluções de CRM e Chatbot e os sistemas "legados" ou de "backend" do INPI indicados neste TR, por meio de APIs, webservices, plug ins e similares, que deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA;

## **5. Estimativa das quantidades a serem contratadas**

5.1. O serviço de atendimento aos usuários do INPI está em processo de melhorias, necessitando de reconfiguração de processos e aquisição de novas ferramentas, objetivando a meta de eficiência na prestação de serviços públicos à sociedade. Os processos atuais e ferramentas disponíveis não permitem definir antecipadamente o dimensionamento de novas ferramentas tecnológicas de apoio, bem como não é possível



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

precisar o ritmo do desenvolvimento das melhorias no relacionamento com os clientes institucionais. Deste modo, recomenda-se adotar a contratação na modalidade SRP (Sistema de Registros de Preços);

5.2. O SRP está regulamentado pelo Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, sendo atualizado pelo Decreto nº 9.488, de 30 de agosto de 2018;

5.3. Durante a pesquisa sobre produtos de mercado foi observado que alguns fornecedores comercializam no mínimo pacote com 10 licenças de acesso e uso no perfil gestão/analista CRM; portanto, para fins de vantajosidade da contratação bem como ampla competitividade do certame, o INPI deverá contratar no mínimo este quantitativo de entrada definido no mercado. No entanto, dado o ritmo de planejamento de melhorias e demandas institucionais recomenda-se adotar como teto para o SRP o quantitativo de 20 licenças, sendo que provavelmente o INPI terá demanda entre o quantitativo mínimo e máximo apontado;

5.3.1.1. Serão necessárias licenças de acesso ao serviço de software CRM no perfil atendente somente para pesquisa da jornada do cliente e histórico de relacionamento, auxiliando o serviço de atendimento do INPI na resolução de demandas dos clientes da instituição. Em muitos produtos no mercado não são cobrados os acessos no perfil atendente. Recomendamos adotar como dimensionamento de licenças atendente com o dobro do quantitativo das licenças de gestão/analista CRM;

5.4. Para o dimensionamento do chatbot almejado pela área de negócios do INPI, que utiliza canal de atendimento em mensageria instantânea em modo texto, não há referências de volumetria histórica de atendimento de usuários, pois este recurso nunca foi adotado pela instituição. Como este dimensionamento tem características estatísticas e demanda reprimida não dimensionada com precisão, recomendamos adotar pacote médio básico oferecido por diversos fornecedores no mercado, com capacidade de processar 5.000 requisições/mês de usuários do INPI e tratar 25 conversações por usuário/mês;

## **6. Justificativas para o parcelamento ou não da solução**

6.1. Analisando a demanda desta contratação sob os aspectos técnicos, observa-se configurado o inter-relacionamento e a interdependência



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

técnica entre o Serviço de Software CRM e o Serviço de Integração CRM. O serviço de software CRM fornecido pela CONTRATADA necessita operar integrado às bases de dados de negócio e canais de atendimento do CONTRATANTE, representados pelos sistemas legados e de "backend" com do Sistema Brasileiro da Propriedade Industrial e canais primários de atendimento Omnichannel (Telefonia, Contact Center e e-mail) e secundários nas redes sociais (Whatsapp, Telegram, Facebook, Instagram, etc...). O serviço de integração CRM é responsável pela análise, desenvolvimento e implementação desta integração entre as plataformas de serviço da CONTRATADA e os sistemas do CONTRATANTE;

- 6.2. A funcionalidade de chatbot foi considerada integrada à solução CRM devido a forte integração necessária entre ambas. O chatbot pode oferecer mais valor ao atendimento aos usuários e aos negócios do CONTRATANTE por meio do acesso aos dados da "jornada do cliente" e histórico dos canais de atendimento disponíveis no CRM, além de ser possível fornecer formulários eletrônicos desenvolvidos no CRM por meio do chatbot para a captação de informações importante à gestão de relacionamento;

## **7. Contratações correlatas e/ou interdependentes**

- 7.1. O sucesso da entrega de valor da solução CRM e Chatbot dependem intrinsecamente da integração de produtos comerciais aos sistemas legados ou de "backend" do INPI, sobretudo integração as bases de dados do INPI. A princípio, esta integração deverá ser tecnicamente resolvida pelo fornecedor das soluções, por meio do serviço de integração CRM;
- 7.2. A integração dos serviços de software CRM exigirá carga de homem-hora do setor de sistemas da CGTI sob orientação do fornecedor do CRM para realizar as configurações/parametrização e/ou prestar informações para o sucesso da integração da solução CRM com as bases de dados que contém a "jornada do cliente" do INPI;
- 7.3. A integração com os canais de atendimento sustentados pelos recursos de telefonia e contact center não devem apresentar dificuldade, visto que estes sistema foram adquiridos recentemente pelo INPI, sendo que o fornecedor Avaya é bastante utilizado no mercado. Neste estudo foram observados que alguns fornecedores já possuem solução de integração com este fabricante já desenvolvido, simplificando a inserção das soluções



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

no INPI e reduzindo riscos de incompatibilidade com os canais de atendimento do INPI;

7.4. O fornecimento por meio de SaaS/Cloud não exige alocação de recursos internos no Datacenter do INPI. Somente devem onerar os circuitos de comunicação internet, porém estes estão bem dimensionamentos e podem atender a demanda do CRM e chatbot;

7.5. Não escopo:

7.5.1. Não esta no escopo do planejamento da contratação o mapeamento de processos de atendimento do INPI, bem como entregar nova proposta neste tema, cabendo as áreas de negócios avaliar e propor melhorias no atendimento ao público do INPI;

7.5.2. Não está no escopo deste planejamento a contratação de mão de obra terceirizada para compor os quadros dos canais de atendimento ao público, bem não está contemplado proposta de entrega de processos de gestão do atendimento;

7.5.3. Não está no escopo deste planejamento a contratação de fornecedor de acesso comercial aos canais de redes sociais de mensageria instantânea (Whatapp e Telegram) necessários ao disparo em massa de comunicações. Estas contratações têm suas especificidades e devem ser objeto de planejamento e seleção dos fornecedores à parte, pois tem especificidades diferentes da solução tecnológica alvo desta contratação;

7.5.4. Não está no escopo deste planejamento a contratação de uso comercial para acesso as redes sociais (Twitter, LinkedIn facebook e Instagram);

## **8. Demonstração do alinhamento entre contratação e o planejamento do órgão**

8.1. Vide item 3.2 do TR;

## **9. Resultados pretendidos**

9.1. As soluções tecnológicas que serão adquiridas devem ser capaz(es) de:

1) Promover a integração dos meios de comunicação digitais,



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

sobretudo desenvolver a integração dos canais do Fale Conosco, da Ouvidoria, do Serviço de Informação ao Cidadão e de atendimento telepresencial, de modo que seja possível acessar e gerir o fluxo de envio e recebimento de comunicação digital, dados, documentos e bases de conhecimento legadas;

- 2) Prover meios inteligentes e automatizados de atendimento ao cliente, customizáveis ao nicho de negócios do INPI, dispensando porcentagem de intervenção humana, propiciando economicidade, eficiência e celeridade no atendimento;
  - 3) Prover funcionalidades que permitam criar e gerenciar formulários eletrônicos de feedback da experiência do usuário, visando melhorias de qualidade na interação (QoE - Quality Of Experience), integrados aos meios de comunicações digitais do parque tecnológico de TIC do INPI;
  - 4) Prover a gestão de relacionamento com o cliente nos meios digitais de comunicação, além de síntese da jornada do cliente INPI, por meio de dashboards com informações gerenciais, painéis informacionais de apoio do atendente a serviço do INPI, visando o acesso ágil para a celeridade de prestação de informações e posicionamento de demandas dos clientes em contato e acompanhamento do fluxo estratificado de interação entre o meio externo e interno do ambiente corporativo;
  - 5) Possuir recursos para extração e tratamento de dados para pesquisa da jornada do cliente INPI provenientes das bases de dados internas, assim como possuir funcionalidades exportação de dados em formato XLS, PDF e, etc;
- 9.2. É necessário que a contratação realize a transferência de conhecimento a respeito do manejo das plataformas tecnológicas de gestão CRM, bem como capacitação das equipes internas designadas para o atendimento da jornada do cliente INPI que utilizarão os painéis sintetizados de informação das demandas, bem como capacitação de equipes gerenciais para extração de valor dos dados gerados subsidiando melhorias de processos e relacionamento institucionais;

## **10. Possíveis impactos ambientais e respectivas medidas de tratamento**



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

- 10.1. Os serviços de software CRM e chatbot a serem adquiridos são fornecidos no mercado na modalidade SaaS (Software as a Service), por meio de plataforma cloud sustentados pelo datacenter do fornecedor com adoção de tecnologias de virtualização de servidores, evitando que o INPI necessite adquirir hardware para instalação destes softwares, que após seu ciclo de vida precisam seguir para descarte de resíduos sólidos. Além disso, a disponibilização dos serviços em cloud dispensa o gasto adicional de energia no Datacenter da instituição, transferindo ao fornecedor a busca por medidas sustentáveis de insumos energéticos, que por sua escala econômica maior pode encontrar fontes de energia com respeito a atividade econômica sustentável;
- 10.2. O uso dos serviços de software CRM acessíveis em várias plataformas, inclusive móveis em smartphones, permite suprimir o uso de papel ao demonstrar gráficos, relatórios, dashboards e demais informações nas demandas de comunicar as informações proporcionadas pelo CRM, somando as ações de busca de operação sustentável, além de promover economicidade evitando compra de insumos de impressão, seja eles papel, tinta, energia da impressora, logística de distribuição de pontos de impressão, não sendo esta lista exaustiva considerando análise holística que toda ação humana interage com o meio ambiente;
- 10.3. As vantagens citadas acima encontram-se alinhadas ao item 1.8.2 e 1.8.4, requisitos de sustentabilidade, página 201, do Guia de Contratações Sustentáveis, da Consultoria Nacional de contratações sustentáveis, 4ª. Edição, agosto de 2021;

## **11. Estimativa do valor da contratação**

- 11.1. Embora as soluções analisadas apresentem versões do produto. Para efeito deste artefato será avaliada apenas uma versão por fabricante, Enterprise ou Premium mais aderente às funcionalidades almejadas pelo INPI e elencadas nas especificações técnicas deste estudo;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

<b>Produto</b>	<b>Valor mensal</b>
Hubspot	R\$ 3.200,00
Saleforce	R\$1.050,00
Microsoft CRM	R\$ 542,50
<b>Média</b>	<b>R\$ 1.597,50</b>
<b>20 licenças / 12 meses</b>	<b>R\$ 383.400,00</b>
<b>10 licenças / 12 meses</b>	<b>R\$ 191.700,00</b>

Fonte: sites destes fornecedores na internet

- 11.2. Os custos do canal Chatbot IA Conversacional foram considerados inclusos no pacote de licenças CRM na modalidade “Inicial” conforme praticado em vários produtos CRM no mercado;
- 11.3. As licenças são divididas em perfil gestão/analista e atendente. Em algumas soluções não é cobrado o valor das licenças perfil atendente;
- 11.4. Há ainda um custo adicional base de US\$ 3.000 para o Serviço de Enterprise Onboarding (Serviço de Integração CRM), que é a implantação e configuração da solução para o nosso ambiente, o valor inicial para a contratação mínima (10 licenças) para essa solução é de USD 17.400,00 (R\$ 89.933,64) com margem de erro em +/- 30%;
- 11.4.1. O valor do serviço de integração entre a plataforma CRM contratada e os servidores legados e de “backend” do INPI independem do número de licenças contratadas;
- 11.5. Estima-se que os custos das capacitações referentes ao perfil gestão/analista do serviço de software CRM seja de R\$ 1.500,00 por aluno, sendo que as capacitações referentes ao perfil Atendente encontra valor de R\$ 600,00 por participante;
- 11.6. O número de licenças de acesso ao software CRM no perfil atendente deverá ser o dobro do perfil gestão/analista, ou seja, como exemplo: 20 licenças de perfil gestão/analista devem ser acompanhadas por 40 licenças perfil atendente;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

11.7. Considerando os valores anteriores pesquisados, estima-se que a contratação da ferramenta de software CRM poderá alcançar os seguintes valores:

<b>CENÁRIO 1</b>	
20 licenças (12 meses) Software CRM	R\$ 383.400,00
Integração CRM	R\$ 117.000,00
Capacitação (Gestão/analista e Atendente)	R\$ 54.000,00
<b>Licenças + integração + capacitação</b>	<b>R\$ 554.400,00</b>
<b>CENÁRIO 2</b>	
10 licenças (12 meses) Software CRM	R\$ 191.700,00
Integração CRM	R\$ 117.000
Capacitação (Gestão/analista e Atendente)	R\$ 27.000,00
<b>Licenças + integração + capacitação</b>	<b>R\$ 335.000,00</b>

11.8. A estratégia da contratação por SRP (Serviço de Registro de Preços) permitira ao INPI contratar entre 10 e 20 licenças, devendo ser garantido no processo a contratação de ao mínimo 10 licenças por questões de prática de mercado;

11.9. Os valores dos serviços com maior precisão somente podem ser obtidos via solicitação de proposta dos fornecedores com base nas especificações deste TR, sobretudo com análise mais apurada dos proponentes com base nos sistemas indicados pelo INPI para integração, na ação da pesquisa de preços a ser realizada pelo setor de compras e aquisições do INPI;

11.9.1. Uma vez que não foram detectados cases similares de contratações na Administração Pública é possível que a pesquisa de preços para fins de continuidade da contratação seja baseada apenas em propostas tomadas no mercado;

## 12. Declaração de Viabilidade da Contratação



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

- 12.1. De acordo com as análises realizadas, a EPC (Equipe de Planejamento da Contratação) considera tecnicamente viável o uso de ferramentas de software especialistas em CRM encontradas na forma de vários produtos no mercado, ofertados por diversos fornecedores;
- 12.2. Cabe esclarecer que os produtos disponíveis no mercado são focados principalmente no gerenciamento de relacionamento com o cliente no segmento econômico do e-commerce no setor privado. Nas prospecções realizadas observamos que a APF ainda não utiliza em larga escala soluções de software CRM, apesar de nossa análise apontar para grande potencial dos conceitos e ferramentas CRM para a melhoria da prestação de serviços públicos;
- 12.3. O sucesso da contratação de solução de software CRM depende intrinsecamente da integração das ferramentas contratadas às bases de dados dos sistemas legados e de “backend” do Sistema Brasileiro da Propriedade Industrial, bem como integração aos recursos dos canais de atendimento hoje existentes sustentados pelos recursos de telefonia, contact center do fabricante Avaya, servidor de email (Zimbra) e redes sociais (Twitter, LinkedIn Facebook e Instagram);
- 12.4. O limite de sucesso da contratação também depende do nível de acesso aos sistemas do INPI, considerando questões de sigilo das informações sensíveis e LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados);
- 12.5. Para prover canal de divulgação de conteúdo (disparo de marketing digital, etc) e relacionamento com usuários será necessária contratação comercial à parte de canais de mensageria instantânea (Whatsapp e Telegram), pois estes recursos têm especificidades de contratação distintas do CRM, cabendo esclarecer que a IN 1/2019 orienta no art.3, “*Não poderão ser objeto de contratação*”, inciso I: “*mais de uma solução de TIC em um único contrato, devendo o órgão ou entidade observar o disposto nos §§ 2º e 3º do art. 12*”;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

**13. Aprovação e assinatura**

<b>EPC - EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO</b>	
<b>INTEGRANTE REQUISITANTE</b>	
<b>INTEGRANTE REQUISITANTE 2</b>	
<b>INTEGRANTE TÉCNICO 1</b>	
<b>INTEGRANTE TÉCNICO 2</b>	
<b>AUTORIDADE DA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO</b>	



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

**ANEXO I-B: Modelo de Proposta de Preços**

Proposta Comercial (Modelo)

Licitação N.º.: \_\_\_\_\_ Dia \_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_ à(s) \_\_\_\_:\_\_\_\_ horas

Razão Social: \_\_\_\_\_ CNPJ: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_ Telefone: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

Objeto da Contratação				
Item	Descrição	Quant.	Valor mensal	Valor Total
1	Serviço de Software CRM	20 licenças		
2	Serviço de Integração CRM	01 solução		

A CONTRATADA será responsável em disponibilizar por 12 (doze) meses o Serviço de Software CRM, a facilidade de Chatbot IA conversacional integrada a este, além de realizar serviço de integração para analisar, elaborar e implementar a integração de seus recursos aos sistemas legados e de “backend” do INPI, como também disponibilizar serviço técnico para garantia de continuidade operacional dos serviços e curadoria técnica para parametrização, configuração, personalização, aprimoramento, refinamento e acesso ao conhecimento para o melhor uso dos serviços, objetivando a entrega de valor ao CONTRATANTE;

**Observações:**

- 1) Todos os serviços do objeto da contratação deverão estar disponíveis em regime 24 x 7 sustentados pela infraestrutura de Datacenter da CONTRATADA com disponibilidade igual ou superior a 99,9% anual;
- 2) Deverá estar incluso nos custos de prestação de serviço a realização das capacitações especificadas no Termo de Referência objetivando a transferência de conhecimento para usos dos serviços contratados, além de todo e qualquer custo da prestação dos serviços, inclusive o lucro, encargos sociais, taxas e seguros, fretes e quaisquer despesas de responsabilidade do proponente, que direta ou indiretamente, decorram da execução do objeto licitado, na forma e condições previstas no edital e seus anexos;
- 3) Declaramos que os produtos e serviços ofertados atendem a todas as especificações técnicas presentes no Termo de Referência da contratação e cumpriremos com todas as condições presentes no edital de licitação;

Carimbo de CNPJ e Assinatura do representante legal

Rio de Janeiro, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_\_



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

**ANEXO I-C: Declaração de Vistoria Técnica Preliminar**

**DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA (Modelo)**

**DECLARAMOS**, para fins de participação da contratação em referência, do Instituto Nacional da Propriedade Industrial – INPI, que a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sobo número \_\_\_\_\_, instalada no endereço \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ na cidade de(o) \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_, compareceu nesta data à Divisão de Infraestrutura (DIINF), tomou conhecimento, em vistoria técnica preliminar, das condições ambientais e técnicas que condicionam o fornecimento de **Serviços de Software CRM (Customer Relationship Management)** com vigência contratual de 12 (doze) meses.

Durante a vistoria a supracitada empresa inspecionou os locais onde será prestado o serviço, bem como efetuou o exame da área, das condições de serviço e da instalação de equipamentos, esclarecendo todas as demais dúvidas pertinentes ao objeto desta contratação.

Rio de Janeiro, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

(assinatura e carimbo – Divisão de Infraestrutura - DIINF)

**DECLARAÇÃO DE CONCORDÂNCIA**

Concordamos com os termos da declaração acima, dando-nos por satisfeitos com as informações obtidas e plenamente capacitados a elaborar nossa proposta para a contratação assumindo todas as responsabilidades em razão de eventual erro ou omissão na vistoria referente a esta declaração.

Rio de Janeiro, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

**ANEXO I-D: Declaração de Responsabilidade**

**Declaração de Responsabilidade (Dispensa Vistoria  
Técnica)**

**DECLARAMOS**, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº \_\_\_/20\_\_\_, do Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI, que a empresa

\_\_\_\_\_, inscrita no  
CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, instalada no  
endereço

\_\_\_\_\_, na cidade de-\_\_\_\_\_,  
infeire ou já possui conhecimento das informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto deste Termo de Referência referente ao fornecimento de **Serviços de Software CRM (Customer Relationship Management)**, a instalação dos mesmos no Datacenter do Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI) e serviço de garantia e suporte técnico com cobertura de 36 (trinta e seis meses, conforme as especificações do TR, responsabilizando-se por todas as consequências pela não realização da vistoria, sem ônus para o Contratante.

**DECLARAÇÃO DE CONCORDÂNCIA**

Concordamos com os termos da declaração acima, dando-nos por satisfeitos com as informações obtidas e plenamente capacitados a elaborar nossa proposta para a contratação assumindo todas as responsabilidades em razão da não realização da vistoria, solicitada em caráter facultativo, referente a contratação deste certame.

Rio de Janeiro, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

(assinatura do responsável técnico da declarante)



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

**ANEXO I-E: Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo**

**TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**

O Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI, autarquia federal, criado pela Lei 5.648, de 11 de dezembro de 1970, vinculado ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, com sede na cidade do Rio de Janeiro – RJ, na Praça Mauá, 7, inscrito no CNPJ/MF sob o número 42.521.088/0001-37, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a \_\_\_\_\_, sediada em \_\_\_\_\_, CNPJ n.º \_\_\_\_\_, doravante denominada CONTRATADA;

Considerando que, em razão do Contrato N.º \_\_\_\_\_ /20 \_\_\_\_\_ doravante denominado Contrato Principal, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

Considerando a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

Considerando o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, doravante, vinculado ao Contrato Principal, mediante as seguintes cláusulas e condições:

**Cláusula Primeira – DO OBJETO**

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do Contrato Principal celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõe o Decreto 4.553 de 27/12/2002 - Salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

## Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

**Informação:** é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

**Informação Pública ou Ostensiva:** são aquelas cujo acesso é irrestritas, obtidas por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela CONTRATANTE.

**Informações Sensíveis:** são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militare social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiro.

**Informações Sigilosas:** são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

**Contrato Principal:** contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

## Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Serão consideradas como informações sigilosas, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O termo informação abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao Contrato Principal, doravante denominados Informações, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do Contrato Principal celebrado entre as partes.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

**Parágrafo Primeiro** – Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do Contrato Principal, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do Contrato Principal.

**Parágrafo Segundo** – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do Contrato Principal.

**Parágrafo Terceiro** – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às informações que:

I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;

II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

#### **Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES**

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

**Parágrafo Primeiro** – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

**Parágrafo Segundo** – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do Contrato Principal sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

**Parágrafo Terceiro** – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

**Parágrafo Quarto** – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

**Parágrafo Quinto** – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do Contrato Principal.

**Parágrafo Sexto** - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

#### Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do Contrato Principal.

#### Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do Contrato Principal firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

#### Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS

**Parágrafo Primeiro** – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, darazoabilidade, da economicidade e da moralidade.

**Parágrafo Segundo** – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tais como aqui definidas.

**Parágrafo Terceiro** – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA referentes à contratação em comento;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

**II** – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao Contrato Principal.

**III** – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

**IV** – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

**V** – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante termo aditivo firmado pelas partes;

**VI** – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

**VII** – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de termo aditivo ao Contrato Principal;

**VIII** – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

**Parágrafo Quarto** – Estabelecidas as condições no presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, a CONTRATADA concorda com os termos da declaração acima, dando-se por satisfeita com as informações obtidas e plenamente capacitada a prestar o serviço contratado.

Rio de Janeiro, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

---

(assinatura do representante legal da CONTRATADA)