



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

CONTRATAÇÃO

Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)

Service Desk

Versão 2.1.7



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

Sumário

1 DO OBJETO	7
2 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO	9
3 JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO	15
3.1 Necessidade do objeto.....	15
3.2 Necessidade de Terceirização da operação da Infraestrutura de TIC	19
3.3 Necessidade de Regime de Dedicção Exclusiva de Mão Obra	20
3.4 Necessidade de Contratação em único lote.....	22
3.5 Necessidade de prestação de serviços remotos.....	24
3.6 Necessidade de Prazo de vigência contratual superior a 12 meses.....	25
3.7 Necessidade de utilização de Métricas Combinadas ou Híbridas para medição e pagamento dos serviços	29
3.8 Necessidade da Gestão de Conhecimento.....	36
3.9 Necessidade do Serviço de Arquiteto de Soluções em Infraestrutura TIC.....	40
3.10 Necessidade de Prova de Conceito (POC).....	41
3.11 Necessidade de estabelecimento de requisitos para Aceitação da Proposta	42
4 DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	47
4.1 Serviços Continuados	47
4.2 Serviços Comuns	47
4.3 Serviços de Alta Complexidade	48
5 FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (MODELO DE EXECUÇÃO).....	49
5.1 Métodos de trabalho	49
5.2 Estrutura de prestação de serviços.....	50
5.3 Execução Operacional	51
6 INFORMAÇÕES IMPORTANTES PARA ELABORAÇÃO DA PROPOSTA	56
6.1 Critérios gerais de apresentação, seleção e aceitação das propostas	56
6.2 Critérios de exequibilidade.....	58
6.3 Requisitos da contratação para o dimensionamento da proposta	60
7 METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	64
7.1 Resultados a serem alcançados com a contratação.....	64
7.2 Instrumento de Medição de Resultado (IMR).....	65



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

8 REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO	71
8.1 Requisitos de Qualificação Técnica para Habilitação	71
8.2 Requisitos de Segurança da Informação	76
8.3 Prova de Conceito	77
9 MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO, CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO	83
9.1 Atores participantes do CONTRATO (Matriz de Responsabilidades)	83
9.2 Mecanismos de Comunicação	88
9.3 Gestão do Conhecimento	92
9.4 Critérios de medição e resultados esperados	97
9.5 Adequação Orçamentária e Código de Classificação de Serviço	127
9.6 Garantia de Execução.....	127
9.7 Pagamento.....	129
9.8 Conta-depósito.....	133
9.9 Reajustamento de preços em sentido amplo (Repactuação).....	135
9.10 Reajustamento de preços em sentido amplo (Reajuste).....	140
10 RECURSOS MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS.....	141
11 DA VISTORIA.....	143
12 DO INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	144
13 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE.....	149
14 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA.....	151
15 DA SUBCONTRATAÇÃO E CONSÓRCIO	159
16 ALTERAÇÃO SUBJETIVA	160
17 CONTROLE DE FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO	160
18 DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO	165
19 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E AFERIÇÃO DE RESULTADOS OPERACIONAIS	166
20 EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO.....	176
ANEXO I-A: Estudo Técnico Preliminar (ETP)	177
1. Considerações Gerais.....	177
2. Avaliação das Condições Ambientais	177
3. Avaliação do histórico de contratações.....	196
4. Avaliação das Necessidades de Negócios e Tecnologias;	198



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

5. Definição de métricas e volumes ideais (Dimensionamento)	202
6. Definição de métricas e volumes ideais (Resultados Operacionais).....	211
7. Estimativa prévia dos custos de contratação	213
8. Delimitação do Escopo da Contratação	221
9. Elaboração de especificações técnicas detalhadas	222
10. Assinaturas	224
ANEXO I-B: Catálogo de Serviços de Infraestrutura TIC	225
1. Finalidade do Catálogo de Serviços	225
2. Estrutura do Catálogo de Serviços	225
3. Catálogo de Negócios – usuários de TIC (Provisionamento de Recursos).....	227
4. Catálogo de Negócios – usuários de TIC (Manutenção Corretiva)	228
5. Catálogo de Negócios – usuários de TIC (Dúvidas e orientações).....	229
6. Catálogo Técnico – Parte I (Restrito aos especialistas de TIC)	230
7. Catálogo Técnico – Parte II (Restrito aos especialistas de TIC)	231
8. Catálogo Técnico – Parte III (Restrito aos especialistas de TIC)	232
ANEXO I-C: Especificações e qualificações técnicas do Service Desk.....	233
1. Especificações técnicas	233
1.1. Considerações gerais	233
1.2. Serviço de Administração de Ambiente Virtual/Storage SAN	236
1.3. Serviço de Administração de Ambiente Operacional Windows.....	237
1.4. Serviço de Administração de Ambiente de Rede de Dados.....	239
1.5. Serviço de Administração de Ambiente Operacional LINUX/UNIX	241
1.6. Serviço de Administração de Ambiente de Segurança da Informação	243
1.7. Serviço de Arquitetura de Soluções de Infraestrutura TIC	246
1.8. Serviço de Administração de Service Desk N1/N2 (Supervisão)	248
1.9. Serviço de Atendimento ao Usuário (N2/Help Desk)	252
1.10. Serviço de Atendimento ao Usuário (N2/Remote Hands)	255
1.11. Serviço de Atendimento Service Desk (N1)	255
1.12. Serviço de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	258
2. Qualificações técnicas	259
2.1. Considerações gerais	259
2.2. Administração de ambiente Virtual/Storage SAN.....	261



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

2.3. Administração de ambiente operacional Windows.....	262
2.4. Administração de Rede de Dados	263
2.5. Administração de Ambiente operacional Linux/UNIX.....	264
2.6. Administração de Ambiente de Segurança da informação	265
2.7. Arquitetura de Soluções de Infraestrutura TIC	266
2.8. Administração de Service Desk N1/N2 (Supervisão)	268
2.9. Atendimento ao Usuário (N2/Help Desk e N2/Remote Hands)	269
2.10. Atendimento Service Desk (N1)	270
2.11. Monitoramento de Infraestrutura de TIC	271
ANEXO I-D: Descrição do Ambiente de Infraestrutura TIC (INPI)	273
1. Infraestrutura do Datacenter	273
2. Detalhes gerais da infraestrutura de TIC:	274
3. Infraestrutura Corporativa de TIC (Dimensão e operação)	275
4. Endereços Corporativos do INPI.....	276
ANEXO I-E: Proposta Comercial (Modelo).....	278
ANEXO I-F: Declaração de Vistoria Técnica e Responsabilidade (Dispensa).....	280
1. Declaração de Vistoria Técnica (Modelo)	280
2. Declaração de Responsabilidade (Dispensa Vistoria Técnica).....	282
ANEXO I-G: Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo	283
Cláusula Primeira: DO OBJETO	283
Cláusula Segunda: DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES.....	284
Cláusula Terceira: DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS	284
Cláusula Quarta: DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES	285
Cláusula Quinta: DA VIGÊNCIA	286
Cláusula Sexta: DAS PENALIDADES	287
Cláusula Sétima: DISPOSIÇÕES GERAIS.....	287
ANEXO I-H: Cronograma de Implantação do Service Desk.....	289



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

Tabelas de Dados

Tabela 1 - Objeto da Contratação	7
Tabela 2 - Estrutura de níveis de complexidade dos serviços.....	33
Tabela 3 - Estrutura de Valoração dos Serviços	58
Tabela 4 - Estimativa-base de profissionais por serviço contratado.....	62
Tabela 5 - Severidade e Tempos de atendimento.....	103
Tabela 6 - Matriz de priorização dos atendimentos (importância x urgência).....	103
Tabela 7 - Faixas de Criticidade dos Sistemas e Serviços de Infraestrutura TIC	104
Tabela 8 - Código de Classificação de Serviço (CATSER)	127
Tabela 9 - Aferição de Entregas - IMR (Implantação)	173
Tabela 10 - Aferição de Entregas - IMR (Operação)	175
Tabela 11 - Profissionais em dedicação exclusiva do Contrato 006/2018.....	180
Tabela 12 - Estrutura de Valoração de Serviços STF 104/2010.....	202
Tabela 13 - Estrutura de Valoração Ajustada de Serviços	203
Tabela 14 - Cálculo de USTs dos serviços N3 (Complexidade Alta e Especialista).....	205
Tabela 15 - Demanda mensal de trabalho para os serviços de atendimento N1/N2.....	206
Tabela 16 - Cálculo de USTs para os serviços de atendimento ao usuário N1/N2	207
Tabela 17 - Quantitativo de profissionais nas unidades regionais.....	208
Tabela 18 - Cálculo de USTs em atendimento extraordinário	210
Tabela 19- Exemplificação de KPIs Service Desk N1 do Guia SETIC/MP	212
Tabela 20 - Exemplificação de KPIs Service Desk N2 do Guia SETIC/MP	213
Tabela 21 - Gráfico de Gannt - Cronograma de implantação	289



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

1 DO OBJETO

1.1. O presente Termo de Referência (TR) visa a contratação de empresa especializada na prestação de apoio aos **Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)**, Modelo Service Desk em 3 (três) níveis e Monitoração, do Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI), conforme condições, quantidades, exigências e estimativas, estabelecidas neste TR e seus anexos, composto pelos serviços técnicos especializados descritos a seguir:

LOTE 1			
Item	Serviços	Disponibilidade	Qtde. Mensal
1	Arquitetura de Soluções de Infraestrutura de TIC	10 x 5	2.100 UST (Com Ded. Exclusiva)
2	Administração de Ambiente Virtual/Storage SAN	10 x 5	1.260 UST (Com Ded. Exclusiva)
3	Administração de Ambiente Operacional Windows	10 x 5	1.260 UST (Com Ded. Exclusiva)
4	Administração de Ambiente Operacional Linux	10 x 5	1.260 UST (Com Ded. Exclusiva)
5	Administração de Ambiente de Rede de Dados	10 x 5	1.260 UST (Com Ded. Exclusiva)
6	Administração de Ambiente de Segurança da Informação	10 x 5	1.260 UST (Com Ded. Exclusiva)
7	Administração de Service Desk N1/N2	13 x 5	1.638 UST (Com Ded. Exclusiva)
8	Atendimento ao Usuário (N2/Help Desk)	13 x 5	546 UST (Com Ded. Exclusiva)
9	Atendimento ao Usuário (N2/Remote Hands)	10 x 5	168 UST (Sem Ded. Exclusiva)
10	Service Desk (N1)	13 x 5	410 UST (Sem Ded. Exclusiva)
11	Monitoramento de Infraestrutura de TIC	24 x 7	720 UST (Sem Ded. Exclusiva)
Total UST (Operação Padrão)			11.882 UST
Total estimado UST (Intervenção Programada/Emergencial)			2.240 UST

Tabela 1 - Objeto da Contratação

Observação:

- A disponibilidade corresponde a quantidade contínuas de horas por dia x quantidade de dias na semana;
- A disponibilidade em operação padrão corresponde ao indicado nos itens do objeto da tabela;
- As intervenções programadas/emergenciais correspondem a atuação fora da disponibilidade padrão;



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

- 1.2. Os processos de execução contratual dos serviços do objeto deste TR deverão ser baseados na Biblioteca de Boas Práticas ITILv3 e Norma ISO/IEC 20.000:2018;
- 1.3. O quantitativo de 2.240 UST's mensais pode ser usado para necessidades de intervenções programadas ou emergenciais fora de horário comercial (horário extraordinário) pelos serviços com expertise com complexidade alta e especialista, correspondentes aos itens de 1 a 6 do objeto da contratação;
- 1.4. Os serviços solicitados nos itens de 1 a 8 do objeto da contratação deverão ter disponibilidade em Regime Continuado **COM** Dedicção Exclusiva de Mão de Obra nas dependências do CONTRATANTE durante a vigência do contrato;
- 1.5. Os serviços solicitados nos itens de 9 a 11 do objeto da contratação deverão ter disponibilidade em Regime Continuado **SEM** Dedicção Exclusiva de Mão de Obra durante a vigência do contrato;
- 1.6. O serviço referente ao atendimento às unidades regionais (item 9) deverá ser prestado a partir da base de operações da CONTRATADA no local, com visita técnica ao INPI quando necessário. Os serviços referentes aos itens 10 e 11 deverão ser prestados remotamente;
- 1.7. A CONTRATADA deverá proceder com a transferência de conhecimento da operação e execução contratual conforme indicado no item 9.3.10 deste TR;
- 1.8. A faixa horária para a disponibilidade da prestação dos serviços indicados no objeto da contratação, em Regime 10x5 (Padrão), deve ter início às 08h00min e término às 18h00min;
- 1.9. A faixa horária para a disponibilidade da prestação dos serviços indicados no objeto da contratação, em Regime 13x5 (Estendido), deve ter início às 07h00min e término às 20h00min;
- 1.10. A faixa horária para a disponibilidade da prestação dos serviços de monitoramento de infraestrutura TIC deverá cobrir a observação e registro de ocorrências de incidentes e problemas na operação ininterrupta do Datacenter, 24 horas por dia, sete dias na semana, durante todos os dias do ano, dentro da vigência contratual.



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

2 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

- 2.1. O escopo do objeto deste TR refere-se à contratação de único fornecedor para apoio aos **Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)** do INPI, Modelo Service Desk em 3 (três) níveis e monitoração de infraestrutura de TIC;
- 2.2. A CONTRATADA deverá realizar o gerenciamento proativo e reativo por meio da organização, operação, manutenção e suporte técnico, monitoração e implementação de melhorias contínuas na infraestrutura TIC do INPI por meio de apoio ao desenvolvimento de projetos na área;
- 2.3. A CONTRATADA deverá realizar o mapeamento e modelagem dos processos de execução contratual com base na **Biblioteca de Boas Práticas ITILv3** e norma internacional de qualidade **ISO/IEC 20.000:2018**, sendo que seus profissionais devem ter conhecimento dos mesmos. Serão aprimorados ou implementados, no decorrer da vigência do contrato, principalmente os seguintes processos em conformidade com o ITIL v3:
- 2.3.1. Processo de Cumprimento de Requisição;
 - 2.3.2. Processo de Gerenciamento de Incidente;
 - 2.3.3. Processo de Gerenciamento de Problema;
 - 2.3.4. Processo de Gerenciamento de Continuidade;
 - 2.3.5. Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço;
 - 2.3.6. Processo de Gerenciamento de Mudança;
 - 2.3.7. Processo de Gerenciamento de Catálogo de serviços;
 - 2.3.8. Processo de Gerenciamento de Conhecimento;
 - 2.3.9. Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço;
- 2.4. Visão geral dos níveis de prestação de serviço:
- 2.4.1. A CONTRATADA deverá implementar Central de Serviços (Service Desk) como ponto central de contato com os usuários do INPI, conforme



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

orientado pelas boas práticas do ITILv3. Para fins desta contratação, os serviços do objeto deste TR são compostos pelos seguintes níveis de atendimento:

- 2.4.1.1. O **nível I**, Service Desk N1, deverá ser prestado de forma continuada e remota por meio da estrutura de serviços da CONTRATADA (externos ao CONTRATANTE), tendo como canais de atendimento por meio telefônico, e-mail, portal web ou chat tendo conhecimentos básicos para atendimento de requisições de serviços, incidentes e elucidação de problemas e dúvidas consideradas simples, gerenciando todo o ciclo de vida do chamado e escalonando os níveis técnicos superiores de atendimento para as ocorrências de mais alta complexidade;
- 2.4.1.2. O **nível II**, Service Desk N2/Help Desk, deverá ser prestado de forma continuada nas dependências da sede do CONTRATANTE, para atendimento personalizado junto aos usuários para elucidação de requisições de serviços, incidentes e dúvidas, realizando o atendimento preferencialmente remoto internamente ao ambiente corporativo ou presencial quando se fizer necessário;
- 2.4.1.3. O **nível II**, Service Desk N2/Remote Hands, deverá ser prestado de forma continuada, no entanto, sem profissionais residentes nas unidades regionais do CONTRATANTE, exigindo que a CONTRATADA possua ponto de presença comercial, próprio ou de parceiros na região metropolitana da unidade regional, de onde partirão os atendimentos técnicos para visita presencial às unidades do CONTRATANTE, quando demandado. Este nível deve ser acionado apenas no atendimento onde for absolutamente necessária a presença física dos técnicos da CONTRATADA junto à unidade regional, priorizando o restabelecimento da conectividade entre sede e regionais do CONTRATANTE, para a continuidade do atendimento remoto pela CONTRATADA a partir dos profissionais em serviço na sede do CONTRATANTE;
- 2.4.1.4. O **nível III**, Administração de Ambientes de TIC: Virtual/Storage, Windows, Linux/UNIX, Redes de Dados, Segurança da Informação e administração do Service Desk N1/N2 deverão ser prestado de forma continuada nas dependências da sede do CONTRATANTE, realizando o atendimento à operação do Datacenter *Private Cloud* e sistemas de comunicações de dados solicitados por meio das



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

requisições de serviço, resposta à ocorrência de incidentes e problemas detectados. Em particular, o Serviço de Administração de Service Desk N1/N2 deverá realizar a supervisão dos níveis I e II de atendimento e liderança com foco estratégico de Gerenciamento de Incidentes (para desenvolver um mecanismo apropriado de correção de falhas e restabelecimento de serviços no menor tempo possível);

2.4.1.5. A **Arquitetura de Soluções de Infraestrutura de TIC** deverá ser prestada de forma continuada nas dependências da sede do CONTRATANTE, realizando a coordenação técnica e integradora do nível III de atendimento, com foco na visão holística de operação do Datacenter na arquitetura *Private Cloud* e liderança com foco estratégico no gerenciamento de problemas (para encontrar solução eficaz e definitiva para indisponibilidades e perda de desempenho com causas ainda desconhecidas), além de prover apoio na implantação de melhorias continuadas em projetos e avaliações técnicas de soluções de infraestrutura de TIC solicitadas pelo CONTRATANTE;

2.4.1.6. A **monitoração de Infraestrutura de TIC**, com foco na observação das ocorrências de incidentes e problemas, bem como na monitoração desempenho dos serviços e sistemas (*SLA's*), deverá ser prestada de forma continuada, remota e ininterrupta (regime 24x7x365), a partir da infraestrutura externa da CONTRATADA em arquitetura NOC (*Network Operational Centre*), notificando os demais níveis técnicos para resposta o mais breve possível a incidentes, informando sobre o uso de recursos computacionais para gerenciamento de capacidade e acionamento/acompanhamento para solução de incidentes nos serviços de telecomunicações e hospedagem do datacenter sob contrato com o CONTRATANTE;

2.5. Considera-se que a prestação de serviços da CONTRATADA é uma conjugação dos esforços humanos com o uso de ferramentas intrínsecas necessárias à execução, ou seja, a prestação de serviços é realizada pelo concurso indispensável de dois elementos: “quem faz” e “aquilo que se emprega no fazimento”; portanto, a CONTRATADA deverá disponibilizar/configurar e operar as ferramentas especificadas na sessão 10 deste TR, “Recursos materiais a serem disponibilizados”, inclusos as ferramentas de software ITSM (*IT Service Management*) para a gestão da demanda do CONTRATANTE por meio da Central de Serviços do Service Desk, monitoramento de infraestrutura de TIC, BDGC (banco de dados de gerenciamento de configuração) e BDEC (banco de



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

dados de erros conhecidos), sendo necessário que estas ferramentas tenham instalação “**On-Premisses**”, ou seja, no Datacenter do CONTRATANTE;

2.6. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão constar do Catálogo de Serviços de Infraestrutura de TIC sugerido neste TR;

2.6.1. O objetivo do Catálogo de Serviços de Infraestrutura TIC é manter um documento estruturado com informações dos serviços oferecidos pela Infraestrutura de TIC, devendo ser objetivo, de fácil entendimento e orientar os usuários dos serviços;

2.6.2. O Catálogo de Serviços não é exaustivo, ou não se limita, aos itens nele indicados, sendo responsabilidade da CONTRATADA toda e qualquer ação de parametrização dos itens de configuração presentes na infraestrutura de TIC do CONTRATANTE e sua continuidade operacional, bem como o aprimoramento do próprio Catálogo em sinergia com o CONTRATANTE;

2.7. O desempenho do Gerenciamento de Serviços de Infraestrutura de TIC será aferido com base em Instrumentos de Medição dos Resultados (IMR) elaborados para esta contratação. Estes instrumentos são compostos basicamente por indicadores, normalmente utilizados em mercado por serviços de Service Desk, que estabelecem os níveis de serviço considerados aceitáveis e em desconformidade pelo CONTRATANTE;

2.8. Os serviços da CONTRATADA, listados no objeto deste TR, estão dispostos em uma estrutura de valoração baseado no grau de complexidade de cada serviço, tendo como base o serviço de monitoração de infraestrutura TIC, considerado como de mais baixa complexidade. A mensuração do esforço a ser empregado na execução dos serviços será baseada na Unidade de Serviço Técnico (UST), baseado no modelo do STJ (Supremo Tribunal de Justiça) com publicidade no Pregão 104/2010;

2.9. Os serviços da CONTRATADA deverão operar a infraestrutura TIC do INPI, responsável pela sustentação dos serviços públicos na área da propriedade industrial do Brasil, prestado por meio do trabalho de aproximadamente 1.400 (mil e quatrocentos) profissionais a serviço da instituição (servidores federais e colaboradores terceirizados), alocados principalmente na sede do INPI no centro do Rio de Janeiro, sendo que desse total 300 (trezentos) profissionais trabalham em regime de Home Office e 120 (cento e vinte) nas unidades regionais da instituição;



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

- 2.9.1. A Sede Corporativa do INPI está disposta na Rua Mayrink Veiga, No. 9, Centro, Cidade do Rio de Janeiro;
- 2.9.2. O Datacenter do INPI está hospedado em Serviço Colocation TIER III na Estrada Adhemar Bebiano, 1380 – Inhaúma, Cidade do Rio de Janeiro;
- 2.9.3. As regionais do INPI estão localizadas nas cidades de São Paulo, Brasília, Belo Horizonte, Porto Alegre, Curitiba, Florianópolis, Fortaleza, Goiânia, Vitória, Recife e Aracaju, cujos endereços estão detalhados no **ANEXO I-D** deste TR;
- 2.9.4. Os serviços da CONTRATADA deverão ser prestados mesmo na hipótese de mudança de endereços condicionadas às regiões metropolitanas informadas neste TR;
- 2.10. De forma a viabilizar os serviços remotos de Service Desk N1 e Monitoração de Infraestrutura de TIC, a CONTRATADA deverá manter às suas expensas, links comunicação (dados e telefonia) para prestação dos Serviços de Monitoração e Service Desk na modalidade remota, visando à interligação com o CONTRATANTE. A velocidade dos links deverá ser compatível com os requisitos de disponibilidade, prevendo contingência de forma a evitar ponto único de falhas e descontinuidade da prestação de serviços. A comunicação de dados sob os links deve garantir a integridade, confidencialidade e autenticidade das informações, utilizando métodos criptográficos de proteção contra ataques cibernéticos;
- 2.10.1. Na comunicação dos dados trafegados entre CONTRATANTE e CONTRATADA deve ser garantida a integridade, confidencialidade e autenticidade das informações trafegadas, utilizando mecanismos de criptografia, evitando transferência de dados abertos por meio das operadoras de Telecom de serviço;
- 2.10.2. A comunicação de voz deverá, preferencialmente, utilizar os recursos do Sistema de Comunicação Unificada do CONTRATANTE por meios das facilidades de Contact Center e telefonia VoIP presentes nesta infraestrutura. A configuração destas funcionalidades para atender a esta contratação é de responsabilidade da CONTRATADA;
- 2.10.3. Os serviços remotos Service Desk (N1) e Monitoramento de Infraestrutura de TIC deverão utilizar ramais VoIP acessados por meio do softclient do sistema de comunicação unificada do CONTRATANTE.



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

- 2.10.4. Na hipótese de inviabilidade técnica de uso dos recursos da Comunicação Unificada do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá prover meios similares em sua plataforma de atendimento;
- 2.10.5. O contato telefônico deve ser implantado em arquitetura de integração de forma que os usuários do CONTRATANTE não tenham a percepção de acessar os serviços externos ao ambiente corporativo, sendo que esta premissa está sujeita às possibilidades de integração da infraestrutura entre as partes;
- 2.11. Os Estudos Técnicos Preliminares (ETP) que subsidiam este TR estão descritos no **ANEXO I-A** deste TR;
- 2.12. O Catálogo de Serviços de Infraestrutura de TIC de base à prestação de serviços está descrito no **ANEXO I-B** deste TR;
- 2.13. As especificações técnicas e o conhecimento necessário à execução dos serviços estão descritos no **ANEXO I-C** deste TR;
- 2.14. A descrição dos componentes e sistemas de infraestrutura de TIC do parque tecnológico do INPI está informada no **ANEXO I-D** deste TR. Saliente-se que a lista destaca os principais componentes, não sendo exaustiva. A CONTRATADA deverá realizar a operação plena de todas as ferramentas e tecnologias presentes no parque tecnológico de infraestrutura de TIC do INPI;
- 2.15. O cronograma de implantação da estrutura de prestação dos serviços de Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) a ser executado pela CONTRATADA está descrito no **ANEXO I-H**;
- 2.16. Para fins desta contratação, o termo “Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)” e “Service Desk” serão considerados homônimos, considerando que o “Help Desk” é parte integrante do Service Desk para demandas de baixa complexidade com foco no atendimento ao usuário;



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

3 JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

3.1 Necessidade do objeto

- 3.1.1. O objeto deste TR visa a contratação de **Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)**, do Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI), autarquia federal responsável pela sustentação do Sistema Brasileiro da Propriedade Industrial, órgão responsável neste escopo no país e representante na comunidade internacional na área, coordenada pela Organização Mundial da Propriedade Intelectual (OMPI), com sede em Genebra (Suíça), integrante do Sistema das Nações Unidas (ONU), atualmente composta por 187 Estados-membros;
- 3.1.2. Um dos principais objetivos do Service Desk é manter, de forma mais eficiente possível, a normalidade da operação da infraestrutura de TIC, tratando falhas que podem ocorrer na sustentação dos serviços e ferramentas corporativas dependentes das tecnologias de TIC. Neste propósito o Service Desk é estruturado em níveis de atendimento, composto pelo contato central que recebe e trata as requisições de serviços dos usuários, nível de atendimento personalizado ao usuário, níveis de atendimento avançados especializados na operação do datacenter e redes de dados, além dos níveis de gerenciamento do atendimento (supervisão nível I e II), gerenciamento da operação técnica avançada e melhoria continuada (arquitetura de soluções);
- 3.1.3. Para que o Service Desk tenha uma atuação proativa faz-se necessário a monitoração dos componentes e sistemas do parque tecnológico para prontamente detectar falhas, com objetivo de orientar a recuperação operacional técnica com brevidade, além de monitorar o consumo de recursos computacionais e seu desempenho subsidiando a governança de TIC para o planejamento de melhorias e evolução intentando atender ao negócio da instituição;
- 3.1.4. A operação do parque tecnológico de TIC é essencial ao INPI, pois a instituição presta seus serviços públicos essencialmente por meio digital e acesso aos serviços institucionais pela internet. O INPI adota a terceirização da operação de infraestrutura de TIC em conformidade com as orientações e legislação vigente, enquanto que o corpo técnico de TIC da instituição tem a incumbência de gestão e planejamento desta infraestrutura;



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

- 3.1.5. A infraestrutura de TIC do INPI está em fase de intenso processo de modernização, que contou com o acordo de cooperação da ABDI (Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial), e alto investimento ao final de 2018, atingindo a ordem de 20 milhões de reais, na atualização completa das tecnologias do Datacenter e Redes de Comunicação de Dados LAN. A infraestrutura anterior, tecnologicamente, encontrava-se em obsolescência e dificuldades de suporte técnico, além de não permitir a evolução dos serviços corporativos devido a limitações em seus recursos;
- 3.1.6. Também foi modernizado todo o parque de estações de trabalho (desktops), descontinuando os recursos antigos que estavam no seu ciclo final de vida útil. Nesta ação foram investidos recursos da ordem de 6 milhões de reais para aquisição de desktops compactos com novas tecnologias embarcadas, sendo que o projeto foi totalmente concluído em meados de 2019;
- 3.1.7. No compasso de aplicação de melhorias na infraestrutura TIC, o INPI descontinuou a infraestrutura de hospedagem do Datacenter no conceito de Sala-Cofre, construída nas dependências da autarquia, o qual foi substituído pela contratação de serviço privado de hospedagem, no modelo *Colocation em Private Cage*, com padrão de qualidade internacional TIER III, incluso pacote de serviços de telecomunicações internet e LAN-to-LAN, para interligação do Datacenter à sede corporativa da instituição. Esta mudança de abordagem quanto à hospedagem proporcionou grande economicidade à Administração, além de incremento substancial na disponibilidade dos serviços públicos prestados e segurança dos dados do Sistema Brasileiro da Propriedade Industrial;
- 3.1.8. Em alinhamento às práticas de mercado, proporcionada pelas oportunidades das novas tecnologias de comunicação, O INPI está realizando a convergência da infraestrutura de telefonia com a TI, por meio do projeto de modernização das comunicações no conceito de Comunicação Unificada (UC, do Inglês *Unified Communication*), incluso a modernização do sistema de vídeo conferência. Nesta ação estratégica, a operação da nova infraestrutura de comunicações será absorvida pelos serviços do Service Desk, incrementando a necessidade de suporte técnico;
- 3.1.9. A modernização da Infraestrutura TIC exige urgência em adequações na operação do Service Desk, pois a atualização tecnológica criou nova dinâmica de operação e atendimento aos usuários corporativos, adicionou



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

novas tecnologias e funcionalidades não presentes no cenário anterior, provocando atualização e mudanças no catálogo de serviços de infraestrutura TIC. O Service Desk atual configura-se obsoleto nas suas especificações e base de conhecimento, frente a operar Datacenter em arquitetura “*Private Cloud*”, considerando que seu planejamento foi baseado nas características da infraestrutura, com diversos componentes e sistemas em fase de obsolescência, sem possibilidade de garantia de funcionalidade e substituição advinda do fabricante, devido ao fim do ciclo de vida de componentes, como também não foi previsto a operação das comunicações telefônicas com adoção da convergência de sua infraestrutura para TIC;

- 3.1.10. A modernização da Infraestrutura TIC exige urgência em adequações na operação do Service Desk, pois a atualização tecnológica criou nova dinâmica de operação e atendimento aos usuários corporativos, incluiu novas tecnologias e funcionalidades não presentes no cenário anterior, provocando mudanças no catálogo de serviços de infraestrutura TIC. O Service Desk atual está defasado nas suas especificações e base de conhecimento, não foi concebido para operar Datacenter em arquitetura “*Private Cloud*”, seu planejamento foi baseado nas características da infraestrutura TIC com diversos componentes e sistemas em fase de obsolescência, sem possibilidade de garantia de funcionamento por meio de autorizadas do fabricante devido ao fim do ciclo de vida de componentes, como também não foi previsto a operação das comunicações telefônicas com adoção da convergência de sua infraestrutura com a TI;
- 3.1.11. A nova dinâmica operacional proporcionada pela modernização da infraestrutura TIC representa um desafio, pois a base de dados e volumetria histórica registrada da prestação de serviços de Service Desk, em vigência, reflete o cenário legado do parque tecnológico anterior à sua atualização, uma vez que a materialização da modernização teve início ao final de 2018, com finalizações e entregas ainda em meados de 2019, cumprindo esclarecer que aproximadamente há 1 ano os novos registros remodelaram o novo cenário na base de dados, impondo o planejamento das adequações pretendidas com o perfil operacional técnico do novo Service Desk;
- 3.1.12. A nova dinâmica de operação e uso da infraestrutura TIC exige atualização dos mecanismos de controle e aferição dos resultados na execução dos serviços contratados, atualização dos tempos de respostas a



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

falhas e demandas por suporte técnico operacional, saneamento das deficiências e melhorias nas ferramentas de registro das atividades do Service Desk, que necessita de parametrização para refletir a necessidade de novo catálogo de serviços alinhado ao novo cenário tecnológico proporcionado pela modernização;

3.1.13. A prestação de serviços de Service Desk, em contrato anterior a esta nova proposta de contratação realiza a execução contratual com baixa formalização e aderência às boas práticas de mercado baseados no framework ITILv3 e norma de qualidade de gerenciamento de serviços TIC ISO/IEC 20.000:2018. As deficiências de adoção mais ampla das boas práticas de mercado citadas proporciona uma execução operacional com caráter reativo e delegação de responsabilidade restrita, onerando os recursos humanos do INPI na realização material de tarefas operacionais executivas e na tomada de decisões operacionais que poderiam ser ação proativa da prestação de serviços contratada com base em determinações e níveis de serviço previamente definidos e controlados pela estrutura de gestão e planejamento TIC da Instituição;

3.1.14. O modelo de precificação da prestação de serviços operacionais de Service Desk atualmente em vigor é baseado postos de trabalho, sem estrutura de valoração por complexidade de serviço alinhada à entrega da disponibilidade do conhecimento técnico da CONTRATADA, não tendo conformidade com as orientações de boas práticas e vedações da APF que recomenda a contratação por estrutura de valoração de serviços, segundo seu grau de complexidade, com modelo de pagamento vinculado à entrega de resultados, primando por valorizar a eficiência e eficácia dos serviços contratados;

3.1.15. A nova dinâmica operacional proporcionada pela modernização da infraestrutura TIC representa um desafio, pois a base de dados e volumetria histórica registrada da prestação de serviços de Service Desk anteriores a nesta nova proposta de contratação ainda reflete o cenário legado do parque tecnológico, anterior à sua atualização, pois esta foi realizada recentemente, não cumprindo nem mesmo 1 (um) ano de novos registros do novo cenário no momento deste novo planejamento, uma vez que a materialização da modernização teve início ao final de 2018, com finalizações e entregas ainda em meados de 2019;

3.1.16. Desta forma, a volumetria e histórico de prestação de serviços de Service Desk anteriores não é fonte de dados inteiramente factível, ou



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

mesmo viável, para dimensionamento de nova contratação, podendo incorrer em riscos de desequilíbrio da relação contratual com possibilidade de esgotamento prematuro do quantitativo de serviços planejados, além de riscos de inviabilizar novos projetos e atingimento de metas estratégicas do órgão, acarretando desvantagens à Administração;

3.1.17. Este novo planejamento observou o cenário a ser considerado, a evolução da infraestrutura de TIC no horizonte da modernização, os padrões de qualidade exigidos pelo planejamento estratégico do órgão e procedimentos e qualificações necessárias para definir especificações mais adequadas à realidade da instituição, assim como maior aderência às práticas de mercado para operação de ambiente de infraestrutura TIC. Também foram observadas as lições aprendidas de contratações anteriores e premissas de segurança da informação fundamentais ao valor do Sistema Brasileiro da Propriedade industrial, objetivando a eficiência e economicidade à Administração Pública;

3.2 Necessidade de Terceirização da operação da Infraestrutura de TIC

3.2.1. O INPI não possui em seu quadro, pessoal qualificado em quantitativo suficiente para garantir o adequado funcionamento do parque tecnológico da instituição. A terceirização de serviços TIC tem sido utilizada por grande parte dos órgãos da Administração Pública Federal para atender adequadamente à crescente demanda, originadas pelas áreas meio e fim, por soluções de TIC;

3.2.2. Esta contratação encontra-se amparada no Art. 10, parágrafo 7º, do Decreto-Lei 200/67, pois as atividades que se pretendem contratar, ainda que essenciais, são rotineiras, podendo ser realizadas mediante prestação de serviços terceirizados, em conformidade com a legislação vigente;

“Art. 10. A execução das atividades da Administração Federal deverá ser amplamente descentralizada.

[...] § 7º Para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução. (Decreto-lei 200/1967).”



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

3.2.3. A Portaria No. 443, de 27 de dezembro de 2018, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, estabeleceu, no Art. 1º, inciso XXIII, preferência por objeto de execução indireta (terceirização) para Serviços de Tecnologia da Informação (TI) e prestação de serviços de informação, sendo este aderente ao escopo dos serviços do objeto deste TR;

3.2.4. As tarefas e tomada de decisão em planejamento, coordenação, fiscalização e controle, inerentes a estratégia de governança tecnológica da instituição, serão de execução exclusiva dos especialistas em gestão e planejamento TIC, servidores federais concursados do INPI, em consonância ao escopo do Decreto nº 9.507/2018, de 21 de setembro de 2018, Art. 3, Inciso I e II. Mediante o exposto, considera-se que as ocupações necessárias à prestação de serviços do objeto deste TR não fazem parte do escopo oficial de planos de cargos e ocupações do INPI, estando a prestação de serviços técnicos especializados contratado limitado a realização material de tarefas executivas relacionadas às atividades operacionais da infraestrutura de TIC da instituição;

3.3 Necessidade de Regime de Dedicção Exclusiva de Mão Obra

3.3.1. A infraestrutura TIC do INPI possui ambiente de grande porte corporativo, com Datacenter em operação 24x7x365, sendo o ambiente corporativo composto por centenas de equipamentos e sistemas TIC em diversas tecnologias, demandando constante necessidade de gerenciamento e suporte técnico, tornando mais econômica e vantajosa a disponibilização de profissionais da CONTRATADA nas dependências do CONTRATANTE, observando que o gerenciamento do quantitativo de colaboradores será exercido pela mesma, para a prestação de serviços em “Regime de Dedicção Exclusiva de Mão de Obra”, conforme definida na Instrução Normativa No. 5/2017, Art. 17;

3.3.2. A dedicação exclusiva de mão-de-obra, para os serviços discriminados nos itens de 1 a 8 do objeto da contratação, também se justifica pela necessidade de atendimento às premissas básicas de segurança da informação: disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade. O grande porte corporativo exige a disponibilidade em dedicação exclusiva da CONTRATADA para entrega da disponibilidade operacional do volume de demanda pelos serviços nos níveis de qualidade esperados (IN 05/2017, Art. 17, Item I);



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

- 3.3.3. A criticidade da infraestrutura TIC de sustentação do Sistema Brasileiro da Propriedade Industrial exige a integridade e confidencialidade das informações com proteção ao acesso à sua base de dados, exigindo que a CONTRATADA não compartilhe os recursos humanos e materiais disponíveis na contratação com o INPI para execução simultânea de outros contratos (IN 05/2017, Art. 17, Item II), também exige a disponibilidade em dedicação exclusiva com possibilidade da fiscalização pelo CONTRATANTE quanto à distribuição, controle e supervisão dos recursos humanos alocados no contrato;
- 3.3.4. A proximidade da gestão e fiscalização do CONTRATANTE com a prestação de serviços da CONTRATADA é fundamental, resguardando o controle de processos e de conhecimento da execução contratual, no que pretende alcançar o atendimento das premissas para a garantia da integridade e confidencialidade dos dados em guarda na infraestrutura TIC do INPI, assegurando o posicionamento institucional por meio da fiscalização realizada pelo CONTRATANTE, atentando à distribuição, controle e supervisão dos recursos humanos do contrato, conforme orientação da IN 05/2017, e, Art. 17, item III;
- 3.3.5. A necessidade de transferência de conhecimento da execução contratual é via de mão dupla entre CONTRATADA e CONTRATANTE, sendo fundamental que a prestadora de serviço compartilhe seu conhecimento sobre os processos de operação e tecnologias de seu domínio para a execução do objeto contratual com os especialistas do órgão, de forma a evitar o aprisionamento tecnológico com o prestador de serviços e riscos de transição contratual quando este é substituído;
- 3.3.6. O CONTRATANTE também necessita transferir seu conhecimento e necessidades de negócio com soluções proprietárias e peculiaridades no campo da propriedade industrial, não comum no mercado, para a CONTRATADA, de forma que o contato próximo e sinergia entre as partes é fator de sucesso para a contratação, justificando também a demanda de serviços na modalidade de dedicação exclusiva mencionada;
- 3.3.7. Os riscos inerentes à demanda de dedicação exclusiva serão tratados em observação ao art. 18, da Instrução Normativa No. 5/2017, especificações técnicas neste TR e demais tratativas do mapa de riscos elaborado em acompanhamento a este planejamento;



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

3.4 Necessidade de Contratação em único lote

- 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”*;
- 3.4.2. Analisando a demanda desta contratação sob os aspectos técnicos, observa-se configurado o inter-relacionamento e a interdependência entre os "serviços" objeto do contrato, por serem extremamente tênues, é impossível delimitar de onde se iniciam e terminam as repercussões do escopo de execução entre eles, pois tais serviços atendem a operação sistêmica do Datacenter e parque tecnológico da infraestrutura TIC do INPI, mediante a complexidade técnica do operacional tecnológico, o parcelamento do objeto a ser contratado compromete a execução satisfatória do mesmo, inferindo diretamente na qualidade dos serviços prestados pelo órgão;
- 3.4.3. Analisando a demanda desta contratação sob os aspectos técnicos, observa-se configurado o inter-relacionamento e a interdependência entre os serviços-objeto a serem contratados, não sendo possível delinear os limites, por serem extremamente tênues, de onde se iniciam e terminam as repercussões do escopo de execução entre eles, pois atendem a operação sistêmica do Datacenter e parque tecnológico da infraestrutura TIC do INPI, essencial a disponibilidade e qualidade dos serviços públicos prestados pelo órgão;
- 3.4.4. No modelo de planejamento adotado, a separação em itens do lote único do objeto desta contratação visou a necessidade de tratar as especificidades de cada um no que se refere às suas métricas, possibilidade de subcontratação, níveis de serviço, processos de execução, dedicação e especialização de células e torres de serviço em alinhamento às práticas de mercado, precificação e regime de atendimento, não sendo possível depreender superficialmente independência de execução entre eles somente pela adoção da divisão do objeto da contratação no quantitativo de itens especificados (Tabela 1);
- 3.4.5. O entendimento da Corte do TCU, destacando os Acórdãos 280/2010, 262/2010, 678/2008, 1099/2008, 1904/2007, 1946/2006, consolida



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

considerações frente ao risco de impossibilidade da execução do contrato nos parâmetros satisfatórios, na inobservância dos aspectos técnicos materializados no escopo do objeto a ser contratado, se houver a fragmentação do objeto a ser contratado;

3.4.6. A orientação jurídica sobre o tema considera admissível a contratação em lote único quando justificado por meio da finalidade e razoabilidade ao sucesso da contratação, conforme ensina o parecer do professor Jorge Fernandes (No. 2068/00 – 194/2000 TCDF): *"Desse modo a regra do parcelamento deve ser coordenada com o requisito que a própria lei definiu: só se pode falar em parcelamento quando há viabilidade técnica para sua adoção. Não se imagina, quando o objeto é fisicamente único, como um automóvel, que o administrador esteja vinculado a parcelar o objeto. Nesse sentido, um exame atento dos tipos de objeto licitados pela Administração Pública evidencia que embora sejam divisíveis, há interesse técnico na manutenção da unicidade, da licitação ou do item da mesma. Não é pois a simples divisibilidade, mas a viabilidade técnica que dirige o processo decisório. Observa-se que, na aplicação dessa norma, até pela disposição dos requisitos, fisicamente dispostos no seu conteúdo, a avaliação sob o aspecto técnico precede a avaliação sob o aspecto econômico. É a visão jurídica que se harmoniza com a lógica. Se um objeto, divisível, sob o aspecto econômico for mais vantajoso, mas houver inviabilidade técnica em que seja licitado em separado, de nada valerá a avaliação econômica. Imagine-se ainda esse elementar exemplo do automóvel: se por exemplo as peças isoladamente custassem mais barato, mesmo assim, seria recomendável o não parcelamento, pois sob o aspecto técnico é a visão do conjunto que iria definir a garantia do fabricante, o ajuste das partes compondo todo único, orgânico e harmônico. Por esse motivo, deve o bom administrador, primeiramente, avaliar se o objeto é divisível. Em caso afirmativo, o próximo passo será avaliar a conveniência técnica de que seja licitado inteiro ou dividido".*

3.4.7. Pelos fundamentos mencionados, mostra-se temerário escolher outro modelo de contratação, que estabeleça abstratamente entre a licitação por itens e a licitação em lote único, o critério que melhor atende ao interesse público. Torna-se relevante ressaltar que o administrador não pode perder de vista que a análise deve ser sempre prévia, in concreto, baseada na viabilidade técnica e econômica e juntada aos autos do procedimento de licitação;

3.4.8. Além das justificativas já mencionadas, dividir os objetos em maior número de itens, e conseqüentemente mais fornecedores, acarretaria nas seguintes desvantajosidades à Administração:



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

- 3.4.8.1. Impactos nos custos globais da contratação, pois a contratação por uma única empresa traz ganhos de escala e possibilidade diminuição dos custos de overhead administrativo por meio de uma gestão operacional integrada de prestação de serviços;
- 3.4.8.2. A hipótese de maior número de contratos dos serviços de infraestrutura aumentaria também os custos indiretos dos recursos humanos do órgão para a gestão e fiscalização, incrementando a necessidade de mais servidores, a qual não tem perspectiva de solução em curto/médio prazo;
- 3.4.8.3. Contratar empresas distintas para prestar serviços que possuem inter-relacionamento e interdependência poderia trazer conflitos de responsabilidade entre as contratadas e grande overhead de gestão do CONTRATANTE no tratamento dos riscos, prejudicando o sucesso governança da infraestrutura TIC da instituição;
- 3.4.8.4. Adicionalmente, atualmente o INPI carece do estabelecimento de processos e procedimentos formais para a execução de tarefas relacionadas à Infraestrutura TIC, considerando a estrutura do ambiente operacional tecnológico. Este cenário dificulta a segregação de objetos contratuais intimamente ligados em grupos distintos, pois a ausência de padrões de regência e interligação entre as torres de serviço, quando existente em um ambiente que possui atuação de várias empresas distintas, pode provocar lacunas ou sobreposições de execução e dificuldades no diagnóstico de falhas e imputação de responsabilidades, em se tratando de situações que permeiam várias áreas de conhecimento;
- 3.4.9. Observando a prática de mercado para o fornecimento dos serviços-objeto desta contratação conclui-se que o agrupamento em único lote não prejudica a competitividade do certame, uma vez que os fornecedores de serviços técnicos de infraestrutura são habilitados a atender a todos os itens especificados;

3.5 Necessidade de prestação de serviços remotos

- 3.5.1. Os serviços das Centrais Service Desk e Monitoração, **itens 10 e 11**, respectivamente, possuem natureza de execução remota e continuada, não tendo necessidade de contato presencial físico com a infraestrutura e usuários TIC, podendo ser prestados por meio de acesso e interconexão



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

telefônica e de dados entre CONTRATADA e CONTRATANTE, sendo possível o seu fornecimento por meio da infraestrutura compartilhada do portfólio de serviços da CONTRATADA, ou mesmo subcontratada por esta, normalmente estruturados com arquitetura de “*Call Center*” e NOC (*Network Operational Centre*);

3.5.2. Os serviços das Centrais Service Desk e Monitoração possuem especificidades quanto às exigências legais de trabalho por turnos e adequações ergonômicas que implicam riscos de responsabilizações trabalhistas em detrimento da Administração Pública. Além disso, a arquitetura do ambiente para acomodar tais serviços onera os custos de sua execução, pois se torna necessário trabalho extra da fiscalização para verificação do cumprimento de entrega de ferramentas e mobiliário adequados às exigências ergométricas do trabalho e sustentação de ambiente corporativo para acomodação dos operadores mesmo fora de horário como no caso da Central de Monitoração;

3.5.3. A contratação destes serviços com execução remota proporciona vantajosidade econômica à Administração sem prejuízos ao sucesso da contratação. Também propicia vantajosidade à CONTRATADA, pois a mesma pode prover os serviços por meio da sua infraestrutura já existente, evitando custos adicionais de implantar estrutura exclusiva e customizada no ambiente corporativo do CONTRATANTE. A modalidade de execução remota também se constitui medida de mitigação de riscos de responsabilizações trabalhistas em detrimento da Administração Pública, uma vez que desonera esta no tratamento preventivo das especificidades destes serviços;

3.6 Necessidade de Prazo de vigência contratual superior a 12 meses

3.6.1. O prazo de vigência contratual para o fornecimento do objeto desta contratação será de **36 (trinta e seis) meses**, a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que mantida a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Artigo 57, Inciso II, da Lei nº 8.666/1993, uma vez que se trata de serviço de caráter continuado;

3.6.2. O Guia de Boas Práticas em Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação, versão 1.0, do TCU, pág. 148, recomenda: “6) Em alguns contratos, o custo para a inserção da empresa no órgão pode ser alto (e.g. contratação de Service Desk), de modo que, se o período de vigência do



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

contrato for curto, a empresa pode considerar que o risco de não haver prorrogação seja alto, o que tende a aumentar os preços ofertados. Em casos desse tipo, é aconselhável definir um período de vigência mais longo (e.g. dois ou três anos), bem como possibilidade de prorrogações (e.g. anuais).”;

3.6.3. Ainda, o Guia de Boas Práticas e Orientações para a Contratação de Service Desk, do SETIC/MP recomenda a “definição de prazo de vigência contratual de 36 meses para os contratos de Service Desk, considerando a complexidade do objeto, bem como a racionalidade econômica que tal fixação representa, desde que a EPC (Equipe de Planejamento da Contratação, grifo nosso) não identifique vantajosidade na definição de prazo menor”;

3.6.4. De acordo com as orientações prospectadas, esta contratação irá adotar o prazo de vigência contratual de 36 (trinta e seis) meses, a partir da assinatura do contrato devido aos seguintes aspectos:

3.6.4.1. A fase inicial de implantação da estrutura de prestação de serviços demanda 90 (noventa) dias iniciais do contrato, devido às etapas graduais de análise das condições iniciais do ambiente de infraestrutura de TIC, implantação das ferramentas gerenciais ITSM (*IT Service Management*), implantação dos processos de execução e curva de disponibilidade gradual dos serviços da CONTRATADA. Além deste tempo de implantação, faz-se necessária operação piloto para ajustes dos processos de execução e melhorias pontuais para atingir o sucesso pretendido;

3.6.4.2. Todo este processo inicial de implantação dos serviços contratados consome cerca de 4 meses até a estabilização completa da estrutura de prestação de serviços, sendo que o entendimento pleno da cultura organizacional do CONTRATANTE e atuação ótima dos níveis técnicos avançados e especialistas por parte da CONTRATADA encontra maturidade aos 6 (seis) meses de execução contratual, não sendo factível em termos de retorno dos investimentos financeiros e humanos a adoção de tempo de contrato de apenas 12 meses para atingir a eficiência pretendida com economicidade e vantajosidade à Administração;

3.6.5. Na fase final do contrato há necessidade de execução de processo de transição contratual, na hipótese de não renovação com o fornecedor e



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

substituição deste por outro, selecionado por nova contratação pública. A transição contratual foca em minimizar riscos de descontinuidade da operação do parque tecnológico de TIC, essencial a missão institucional, sendo essencial a consolidação da gestão de conhecimento da execução contratual em vias de encerramento, com disponibilidade das informações ao novo fornecedor, desligamento gradativo do fornecedor em término contratual, tratativas de proteção/liberação de acessos orientado pelas políticas de segurança da informação e mobilização progressiva do novo fornecedor;

- 3.6.6. Todo o processo final de execução contratual, com transição para novo prestador de serviços, com desmobilização progressiva dos recursos do prestador com contrato em vias de encerramento e concomitante mobilização progressiva do novo fornecedor, com forte governança em gestão de riscos para evitar a descontinuidade da operação consome cerca de 3 (meses) do tempo total do contrato;
- 3.6.7. A soma dos tempos necessários à implantação da estrutura de prestação de serviço e sua desmobilização com o término do contrato consomem cerca de 9 meses do tempo prescrito. Desta forma, não há razoabilidade técnica e econômica (retorno de investimentos) para implantar estrutura de serviços eficiente, empenhando de esforços financeiros e humanos, com horizonte contratual de 12 meses;
- 3.6.8. Em particular, a transição do modelo de pagamento, realizado por posto de trabalho na contratação pretérita a este TR, para contratação por serviço, implica na remodelagem de processos executivos segundo as melhores práticas de mercado e introdução de melhorias, diferindo substancialmente do planejamento deste objeto de contratação executado historicamente pela instituição. Esta necessidade corrobora com a exigência das tratativas de implantação, sobretudo com a necessidade de tempo adequado para estabelecer a nova estrutura de prestação de serviços, baseados em novas premissas e controles gerenciais, sendo tecnicamente inviável implantar a nova visão de estrutura de serviços e processo em contratação com horizonte de 12 meses;
- 3.6.9. Ainda, considerando as vantagens operacionais e econômicas da dilatação do prazo de vigência, temos as observações gerais citadas nos itens a seguir:



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

- 3.6.9.1. A legislação vigente, Lei 8.666/93, em seu artigo 57, inciso II, admite que as contratação de prestação de serviços continuados, poderão ser prorrogadas, respeitadas as condições de vantajosidade, até 60 meses. Desta forma, conforme orientações do Guia de Contratações de Service Desk adotou-se o prazo de 36 meses, sendo passível de prorrogação até o máximo de 60 meses, em atenção a norma vigente, além de maior razoabilidade técnico-operacional para o retorno do esforço empregado;
- 3.6.9.2. Considere, ainda, que a forte expectativa de renovação do contrato por parte da CONTRATADA, decorrente do estado de aprisionamento ao fornecedor (Termo em economia, em inglês, Vendor Lock-in), derivado dos custos substanciais para a substituição do mesmo, bem como elevados riscos de descontinuidade de negócios do CONTRATANTE, sendo prejudicial ao interesse público, já que é habitual e forçosa a renovação precipitada, acarretando em sérios problemas para ultimar nova licitação em prazo bastante exíguo, recorrendo, via de regra, à dispensa de licitação por emergência (art. 24, IV da lei n. 8.666/93). Conforme se depreende, portanto, ao CONTRATANTE resta reduzida capacidade de negociação na determinação da vigência contratual anual;
- 3.6.9.3. Na determinação de prazo de vigência de 36 meses, a Administração assegura o interesse público, com a efetiva observação de realizar negócios mais vantajosos, por menores preços, resguardando a um só tempo a continuidade dos serviços públicos, a eficiência administrativa e a economicidade;
- 3.6.9.4. Observe-se, que contratos mais longos do que a vigência anual propiciam uma maior diluição dos custos iniciais de contratação, de forma que a proponente pode melhorar sua margem mensal de retorno e repassar à administração um preço mais competitivo, ante uma contratação de 12 meses. Ora, um maior período inicial permite que a CONTRATADA possa melhor amortizar seus custos e riscos iniciais, propiciando elaboração de proposta mais vantajosa à Administração;
- 3.6.10. Além das justificativas anteriormente mencionadas, necessário ressaltar que esta contratação visa à transição do modelo atual de pagamento por posto de trabalho, contrário as orientações dos órgãos consultivos do Governo Federal, para modelo de pagamento por serviços, o qual



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

necessidade da implementação, mapeamento e modelagem de processos de execução contratual, exigindo curva gradual de absorção de conhecimento pelo INPI ao longo da vigência contratual com o objetivo de elevar a maturidade operacional da infraestrutura. Nesta proposição, não é tecnicamente possível a expectativa de contratação com limitação à 12 meses, para implantação e retorno deste planejamento da contratação.

3.7 Necessidade de utilização de Métricas Combinadas ou Híbridas para medição e pagamento dos serviços

3.7.1. O Tribunal de Contas da União (TCU) orienta pela vedação de contratação de Serviços de Tecnologia da Informação por posto de trabalho ou homem-hora, justificado por meio do conceito do paradoxo “*Lucro-incompetência*”, conforme consolidado no **Acórdão 786/2006/TCU**, com entendimento de quanto menor a qualificação e capacitação dos prestadores do serviço, maior o número de horas necessárias para executar o serviço, portanto, maior o custo para a Administração-contratante e maior o lucro da empresa CONTRATADA;

3.7.2. O Tribunal de Contas da União (TCU), por meio da publicação da Nota Técnica SEFTI/TCU n.º 6/2010, firmou entendimento sobre a aplicabilidade da Gestão de Níveis de Serviço como mecanismo de pagamento por resultados em contratações de serviços de TIC pelos órgãos da Administração Pública Federal, utilizando-se padrão mundialmente aceito e normatizado no Brasil pela ABNT NBR ISO/IEC 20000. Tal entendimento foi sedimentado pela Súmula n.º 269/TCU, a qual versa sobre a remuneração dos serviços de tecnologia da informação: “*nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem (grifo nosso), hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos.*”;

3.7.3. Seguindo as premissas do TCU, a SLTI/MP, Secretaria de Governo Digital, vinculada ao Ministério da Economia, orientou, por meio da Instrução Normativa No. 1/2014, o pagamento pelos bens e/ou serviços TIC “*em função dos resultados obtidos, sempre vinculados à entrega de produtos, de acordo com prazos e qualidade previamente definidos, sendo vedado contratar por postos de trabalho alocados, salvo em casos justificados mediante a comprovação obrigatória de resultados compatíveis com o posto contratado*”;



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

- 3.7.4. Em novembro de 2018, a SETIC, Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações, antiga SLTI, elaborou o "**Guia de Boas Práticas e Orientações para a Contratação de Service Desk**" com base nas observações do Relatório de Avaliação por Área de Gestão (RAG) nº 7 do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), que avaliou os serviços de Suporte e Atendimento em órgãos da Administração Pública Federal (APF), constatando a necessidade de aprimoramento das práticas de planejamento e execução contratual de Serviços de Sustentação Operacional, Suporte e Atendimento em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), cujas deficiências, descontinuidade ou paralisação expõem a administração a sérios riscos de não atingimento de objetivos estratégicos institucionais;
- 3.7.5. O Guia de Boas Práticas do SETIC/MP analisou as formas de mensuração e pagamento de serviços no Modelo Service Desk, identificando as métricas utilizadas para dimensionar o volume de serviços previstos, que geralmente levam em consideração os seguintes fatores ou variáveis:
- 3.7.5.1. Tempo de atendimento;
 - 3.7.5.2. Complexidade da atividade realizada;
 - 3.7.5.3. Quantidade de máquinas e recursos de TIC disponíveis;
 - 3.7.5.4. Quantidade de chamados atendidos estimados;
 - 3.7.5.5. Urgência do atendimento;
- 3.7.6. O Guia do SETIC/MP, publicado em novembro de 2018, considera importante ressaltar que *"NÃO EXISTE análise técnica que defina uma métrica única e padronizada para todos os contratos de Service Desk da APF. É necessário que cada órgão defina previamente todas as tarefas a serem executados, os fatores a serem considerados, os resultados esperados, os padrões de qualidade exigidos e os procedimentos e qualificações necessárias para execução dos serviços em conformidade com os processos adotados pela organização, para definir então uma métrica que permita a quantificação mais adequada à sua realidade específica, a verificação posterior entre o planejado e o executado, e o cálculo da remuneração devida em razão dos serviços efetivamente prestados e a sua qualidade, em termos de resultados alcançados";*



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

3.7.7. O Guia enumera as três métricas mais utilizadas no âmbito do SISP (Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação) para quantificar e subsidiar o cálculo de pagamentos de contratos de service desk:

3.7.7.1. Unidade de Serviço Técnico (UST);

3.7.7.2. Valor Fixo Mensal;

3.7.7.3. Registro de Chamados;

3.7.8. A contratação por UST, considerando as orientações do TCU, visa alinhamento para o novo modelo de pagamento por serviços, vinculando o pagamento a resultados. Entretanto, o guia de contratação do SETIC/MP alerta que o modelo de pagamento por UST apresenta riscos, justificando que este modelo *“por ser fortemente vinculado ao ambiente tecnológico do órgão, eventuais alterações de significativa magnitude podem provocar grave desequilíbrio na relação contratual, com risco de inviabilizar novos projetos ou alterações de alto impacto na infraestrutura. O modelo puramente de UST pode implicar em dificuldades na inclusão de novas tecnologias, novos produtos ou serviços, tendo em vista a rigidez na observância, por parte da empresa CONTRATADA, ao catálogo de serviços definido”*;

3.7.9. Conforme esclarece o SETIC, *“A contratação por UST pressupõe a execução de serviços padronizados, como ocorre em linhas de produção em série, os quais requerem níveis mínimos de capacitação técnica, consequentemente precificados em uma escala relativa de complexidade e entregues nos padrões de qualidade definidos, favorecendo de fato o mecanismo de pagamento por serviços efetivamente prestados”*;

3.7.10. Entretanto, o SETIC/MP, em seu estudo da UST, alerta sobre a exigência de *“controle rígido do risco de esgotamento prematuro dos quantitativos de serviços planejados (antes do término contratual) e da extrapolação do crédito reservado para o contrato”*. O Guia de Boas Práticas ainda ressalta que *“outro aspecto grave presente no modelo devido ao cenário intrínseco de conflito de interesses que encerra, já que, quanto maior o número de USTs que a CONTRATADA é instada a solucionar, maior será seu faturamento. Configura-se, assim, sob um modelo supostamente vinculado a resultados (Modelo UST, grifo nosso), um risco aumentado de fraude ou desleixo na execução dos serviços”*;



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

- 3.7.11. O Guia do SETIC, em sua análise do modelo de pagamento por UST, conclui pela não recomendação do modelo puro de pagamento por UST para contratos que englobem os três níveis de prestação de serviços no modelo de Service Desk, o qual é adotado pelo objeto deste TR. Alternativamente, **recomenda a adoção de Métricas Combinadas, ou Híbridas** de mensuração e pagamento dos serviços no Modelo Service Desk em três níveis;
- 3.7.12. O SETIC/MP esclarece que a escolha pelas Métricas Combinadas, Ou Híbridas demanda justificativas específicas “*por representarem situações singulares ou complexas*” e por “*serem mais prováveis em cenários de contratações que englobam os três níveis de Service Desk*”, característica do objeto deste TR. Ainda, o referido guia observa que “*alguns contratos utilizam-se de formas híbridas de mensuração e pagamento dos serviços - tal como a combinação do Valor Fixo Mensal em conjunto com UST - para viabilizar projetos e mudanças que acarretariam, em tese, um acréscimo abrupto no volume de serviços executado ordinariamente pela contratada, compreendendo a realização de atividades extraordinárias ou não usuais, ainda que previstas no Catálogo de Serviços*”;
- 3.7.13. Conforme o estudo realizado sobre as orientações legais e boas práticas da APF na contratação de serviços técnicos especializados na modalidade Service Desk, **esta contratação será baseada no Modelo de Métricas Combinadas, ou Híbridas**, constituído pela combinação das métricas de precificação de esforço em UST e “Valor Fixo Mensal”, em alinhamento às boas práticas orientadas pelo SETIC/MP. O Valor Fixo Mensal corresponde à precificação em UST da disponibilidade dos serviços que compõe a demanda de operação de Service Desk, com três níveis de complexidade de serviços e monitoramento da infraestrutura do parque tecnológico TIC do INPI;
- 3.7.14. A Unidade de Serviço Técnico (UST), “moeda” de precificação dos serviços contratados, corresponde a uma unidade de mensuração de esforço para a execução de serviços técnicos especialistas TIC que envolvem a aplicação de conhecimento e emprego de ferramentas apropriadas no período de tempo de 1 hora de trabalho na execução do serviço de menor complexidade, correspondente ao Serviço de Monitoramento de Infraestrutura TIC presente no pacote de serviços de Service Desk. Os demais serviços do Service Desk são precificados segundo seu grau de complexidade em comparação relativa ao de monitoração de infraestrutura TIC;



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

3.7.15. O conceito de contabilização em USTs e estrutura de valoração dos serviços no pacote de operação do Service Desk utilizados nesta contratação foram baseados na proposta do STJ (Superior Tribunal de Justiça), com publicidade inicial no Pregão 104/2010 e ampla adoção na Administração Pública Federal até o presente momento. Os estudos de mercados conduzidos pelo planejamento desta contratação observam ainda razoabilidade na estrutura de valoração proposta pelo STJ ainda hoje, no entanto, cabe a realização de adequação quanto à valoração do serviço de complexidade mediana, pois o mercado atual valoriza este serviço a dois graus acima da referência do serviço de baixa complexidade e à $\frac{1}{3}$ do serviço de complexidade alta;

Complexidade do Serviço	Conceito STJ 104/2010	Adequação UST/INPI
Baixa	1 UST	1 UST
Intermediária	1,5 UST	1,5 UST
Mediana	3,5 UST	2,0 UST
Alta	6 UST	6 UST
Especialista	10 UST	10 UST

Tabela 2 - Estrutura de níveis de complexidade dos serviços

3.7.16. O planejamento desta contratação depreende que a mudança de valoração do serviço de complexidade mediana decorre da evolução tecnológica das estações de trabalho dos usuários em relação a 2010, tempo da proposta do STJ. O hardware, sistemas operacionais e softwares a serviço dos usuários são menos susceptíveis a falhas e possuem interfaces mais amigáveis para o uso diário, resultando em menor número de requisições de serviço e menor grau de conhecimento para o atendimento;

3.7.17. Quanto ao pagamento da prestação dos Serviços de Service Desk a serem contratados, no modelo híbrido proposto, o valor mensal dos serviços é estabelecido quando da contratação, no momento de informação da proposta, entretanto, o valor mensal a ser faturado é vinculado ao desempenho da CONTRATADA, com base em índices de medição de resultados, sendo que, o valor mensal do contrato corresponde ao máximo a ser faturado, na hipótese da CONTRATADA atingir as metas exigidas em todos os indicadores;

3.7.18. Os resultados da prestação de serviços da CONTRATADA serão aferidos por indicadores-chaves de sucesso, também denominados KPIs, do inglês *Key Performance Indicators*, conforme práticas de mercado na



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

prestação de serviços de Service Desk. O Guia de Boas Práticas de Contratação de Service Desk, SETIC/MP em novembro de 2018, exemplifica KPIs normalmente utilizados na modalidade de contratação supracitada, indicados na Tabela 19 e Tabela 20 deste TR;

3.7.19. Para fins deste planejamento, na realidade de cenário atual da infraestrutura TIC do órgão, e observação de práticas de mercado, serão utilizados os KPIs indicados neste TR, doravante denominados IMRs (Instrumentos de Medição de Resultados). Os KPIs utilizados nesta contratação serão registrados pelas ferramentas de software de gerenciamento de serviços de TI, com nomenclatura de mercado denominado IT Service Management (ITSM), representado pelas ferramentas de operação do Service Desk N1 e Monitoração de Infraestrutura TIC;

3.7.20. De forma a evitar riscos de esgotamento prematuro dos quantitativos dos serviços planejados, inviabilização técnica no desenvolvimento de todo o potencial da infraestrutura TIC e de novos projetos e alterações de alto impacto, a complexidade do esforço da CONTRATADA será vinculada a cada serviço que compõe o objeto da contratação, estando inclusos toda e qualquer tarefa e conjuntos de IC's (Itens de Configuração com fonte no ITILv3) capazes de agregar valor ao negócio do CONTRATANTE, conforme tabela a seguir:

Item	Serviços	Complexidade	Equivalência
1	Arq. de Soluções de Infraestrutura TIC	Especialista	10 UST
2	Adm. Ambiente Virtual/Storage SAN	Alta	6 UST
3	Adm. Ambiente SO Windows	Alta	6 UST
4	Adm. Ambiente SO Linux	Alta	6 UST
5	Adm. Rede de dados	Alta	6 UST
6	Adm. Segurança da Informação	Alta	6 UST
7	Adm. Service Desk N1/N2	Alta	6 UST
8	Atendimento ao Usuário (N2/Help Desk)	Mediana	2 UST
9	Atendimento ao Usuário (N2/Remote Hands)	Mediana	2 UST
10	Service Desk (N1)	Intermediária	1,5 UST
11	Monitoramento de Infraestrutura TIC	Baixa	1 UST

3.7.21. Cabe esclarecer que o modelo híbrido proposto nesta contratação indica a adoção de valor fixo mensal precificado em UST com fonte na mesma motivação de evitar riscos de esgotamento prematuro dos quantitativos dos serviços de operação planejados, inviabilização técnica no desenvolvimento de todo o potencial da infraestrutura TIC e de novos projetos e alterações de alto impacto. Os riscos de não atendimento da



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

demanda de operação do órgão citados inviabilizam o pagamento pontual por demandas de serviços, pois o cenário da infraestrutura TIC do INPI vivencia atualmente momento de grandes mudanças, que impedem o uso de volumetria histórica de demanda para dimensionamento de nova contratação;

- 3.7.22. O histórico da volumetria de operação do Service Desk retrata ainda o dimensionado para o cenário anterior à intensa modernização da infraestrutura TIC implantada a partir do final de 2018, materializada com investimentos da ordem de 20 milhões de reais na atualização tecnológica do Datacenter, seguida pela quebra de paradigma na descontinuidade de modelo de hospedagem em sala-cofre do Datacenter nas dependências do órgão, substituído pela contratação de serviço privado de hospedagem em ambiente Cloud na modalidade Colocation;
- 3.7.23. O planejamento desta nova contratação não pode ser baseado no histórico anterior, pois o dimensionamento da nova operação não atenderia a dinâmica de demanda atual de serviços e conhecimento necessário ao novo cenário operativo pós-modernização. O próprio modelo de precificação de contratação do Service Desk necessita de mudanças, descontinuando pagamentos por posto de trabalho, substituindo por precificação em serviços, em atendimento à conformidades e orientações, que incrementa a inviabilização de uso da volumetria histórica para elaboração de pagamento no modelo de demanda;
- 3.7.24. Devido ao valor único e intangível dos dados contidos no Sistema Brasileiro da Propriedade Industrial sob responsabilidade do INPI, órgão com prestação de serviços públicos em meio 100% digital, a operação do seu parque tecnológico de infraestrutura de TIC deve ser pautado nos princípios básicos de segurança da informação: Disponibilidade, Integridade, Confidencialidade e Autenticidade;
- 3.7.25. Dos requisitos citados no item anterior, a disponibilidade dos serviços públicos com qualidade é a principal reivindicação da sociedade atual. Com foco neste tema, o dimensionamento do objeto desta contratação foi elaborado na observação da entrega da disponibilidade exigida pela operação da infraestrutura TIC da instituição, corroborando para o Modelo Híbrido de precificação da prestação de serviço com pagamento em valor fixo da entrega da disponibilidade do conhecimento e experiência da CONTRATADA;



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

3.7.26. O cálculo do quantitativo mensal de USTs para os serviços do Service Desk listados no objeto deste TR é encontrado por meio do produto da disponibilidade mensal demandada pelo INPI e a complexidade dos serviços prestados pela CONTRATADA expressa pela fórmula a seguir:

$$\text{Total Mensal de USTs por serviço} = \text{Disponibilidade mensal} \times \text{complexidade}$$

3.7.27. O custo mensal de cada serviço pode ser obtido pelo produto da UST unitária da proposta de fornecimento pelo total mensal de UST's indicado na Tabela 1 deste TR;

3.7.28. O custo dos atendimentos emergenciais pode ser obtido pelo produto da UST unitária da proposta de fornecimento, horas efetivamente consumidas no atendimento e nível de complexidade acionado. Este método também é utilizado para a precificação dos atendimentos aos usuários nas unidades regionais;

3.7.29. A memória de cálculo para a elaboração dos quantitativos presentes na tabela objeto deste TR encontra-se no Estudo Técnico Preliminar (ETP), no ANEXO I-A deste TR;

3.7.30. As variáveis do Instrumento de Medição de Resultados (*IMRTIC_n*) estão descritas no item 9.4 e seus subitens neste TR;

3.8 Necessidade da Gestão de Conhecimento

3.8.1. As empresas fornecedoras da prestação de serviços indicadas no objeto deste TR podem ser reconhecidas como “**Organizações do Conhecimento**”, sendo que a principal entrega contratual é a disponibilização técnico devidamente qualificado, com expertise profissional comum e elementar, capaz de manejar a alta complexidade técnica envolvida na rotina operacional da infraestrutura de TIC;

3.8.2. A Instrução Normativa No. 1, de 4 de abril de 2019, Art. 17, item f, do Ministério da Economia/Secretaria Digital, define que a CONTRATADA deverá se responsabilizar por manter, durante a execução contratual, “...*equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC*”. Desta forma, constitui-se obrigação da CONTRATADA a adoção de programa de desenvolvimento de competências de sua equipe de trabalho, materializado na forma de treinamentos, focando tanto na dimensão tácita do conhecimento (inerente



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

à experiência dos seus profissionais) como na dimensão explícita (formação acadêmica, certificações profissionais e treinamento) de sua força de trabalho para gerar efetividade ao CONTRATANTE e esta obter sucesso na contratação. O desenvolvimento deste programa é considerado prática de mercado nas empresas de prestação de serviços com maturidade e nível de conhecimento para boa qualidade de prestação de serviços, portanto, a adoção deste não deve gerar ônus adicionais ao CONTRATANTE, que considera que a gestão do conhecimento por parte da empresa está incluso em suas obrigações para a entrega da eficiência dos serviços prestados.

3.8.3. A Instrução Normativa 1/2019 citada estabelece, no art.14, item b, que a solução de TIC a ser contratada deverá detalhar o quantitativo de serviços *“de capacitação, que definem a necessidade de treinamento, de carga horária e de materiais didáticos”* a serem disponibilizados pela CONTRATADA. Desta forma, para fins de transferência de conhecimento, a CONTRATADA deverá disponibilizar as seguintes ações:

3.8.3.1. Disponibilizar para o CONTRANTE 1 (uma) **Turma de Capacitação em ITILv3**, com conteúdo referente ao conhecimento denominado ITILv3 Partitioner, incluso estudo de caso da adoção deste conhecimento na cultura organizacional do INPI. A turma deverá ter carga horária de 40 horas, prestada nas dependências do CONTRATANTE em sua sede, na faixa de horário entre 8:00hs às 17:00hs, com público-alvo de 5 participantes indicados pelo CONTRATANTE com pré-requisito de formação em TIC;

3.8.3.2. Disponibilizar para o CONTRANTE 1 (uma) **Turma de Capacitação em ISO/IEC 20.000:2018**, com nível de conteúdo “Auditor”, incluso estudo de caso da adoção deste conhecimento na cultura organizacional do INPI. A turma deverá ter carga horária de 40 horas, prestada nas dependências do CONTRATANTE em sua sede, na faixa de horário entre 8:00hs às 17:00hs, com público-alvo de 5 participantes indicados pelo CONTRATANTE com pré-requisito de formação em TIC;

3.8.3.3. Disponibilizar passagem de conhecimento Hands-On durante a implantação da estrutura de prestação de serviços;

3.8.3.4. Disponibilizar passagem de conhecimento durante a execução contratual por meio de workshops, palestras e artigos de



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

conhecimento por meio dos profissionais em dedicação exclusiva da prestação de serviços;

- 3.8.4. A adoção da metodologia referente à biblioteca de boas práticas ITILv3 é indicada pelo “*Guia de Boas Práticas e Orientações para Contratação de Service Desk*”, versão novembro/2018, do SETIC/Ministério da Economia, esclarecendo que o “*emprego do modelo ITIL numa organização proporciona a redução de custos operacionais, já que desestimula a utilização de uma vasta equipe, privilegiando a formação de um quadro restrito e bem capacitado, de alta produtividade e custo otimizado. O modelo busca também contornar situações de paralisação de serviços de TIC causados pela ocorrência de incidentes*”;
- 3.8.5. A adoção da metodologia de gerenciamento de serviços de TIC referenciada na norma internacional ABNT NBR ISO/IEC 20000, foi indicada pelo Tribunal de Contas da União (TCU), por meio da publicação da Nota Técnica SEFTI/TCU n.º 6/2010. A norma ISO e a ITIL são totalmente compatíveis, sendo que a primeira é focada em processos do prestador de serviço, enquanto a segunda visa orientar os profissionais quanto às melhores práticas consolidadas no mercado;
- 3.8.6. A Instrução Normativa No.5/2017, item 3.10, indica a necessidade de providências para a adequação do ambiente do órgão CONTRATANTE, orientando no subitem b, “*considerar a necessidade de capacitação de servidores para atuarem na contratação e fiscalização dos serviços de acordo com as especificidades do objeto a ser contratado*. Desta forma, esta contratação indica a necessidade das capacitações citadas no objeto deste TR, visando a transferência de conhecimento da CONTRATADA, no que tange a entrega das metodologias do serviço de gerenciamento de infraestrutura de TIC, para os profissionais responsáveis pela fiscalização contratual;
- 3.8.7. Em orientação anterior à IN5/2017, o TCU (Tribunal de Contas da União), por meio do “*Guia de Boas Práticas e Contratações de Solução de Tecnologia da Informação*”, v1.0-2012, orienta que “*a equipe de planejamento da contratação deve elaborar os procedimentos relativos à transferência de conhecimentos, como reuniões mensais, oficinas e treinamentos, bem como os produtos esperados desses procedimentos (e.g. atas das reuniões realizadas entre o órgão e a contratada, a serem incluídas nos autos do processo de fiscalização), e incluí-los no modelo de execução do objeto.*”;
- 3.8.8. As capacitações solicitadas no objeto deste TR tem importância crítica no alinhamento entre as expectativas do CONTRATANTE em relação à



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

implantação dos serviços e seu possível ganho com a experiência de mercado na adoção das metodologias eficazes por parte da CONTRATADA, constituindo em oportunidade de fórum de discussão da melhor abordagem de implantação gradativa dos processos de execução contratual, objetivando o alcance da eficiência operacional dos serviços contratados;

- 3.8.9. Ainda, a adoção das boas práticas ITIL e ISO 20.000:2018 requerem a customização de seus conceitos à cultura corporativa. Para tal a interpretação da base de conhecimento destas metodologias deve ser equalizada entre os profissionais envolvidos no ambiente que empregará seus processos de execução, compostos pelos profissionais da CONTRATADA e CONTRATANTE;
- 3.8.10. É imprescindível considerar que as capacitações solicitadas no objeto deste TR visam ser referência técnica da base de conhecimento (fonte) que a CONTRATADA considera e utiliza para a prestação de seus serviços na forma solicitada, sendo substrato importante para a gestão e fiscalização contratual, no que tange a comparação entre o projetado, comunicado e o efetivamente entregue ao CONTRATANTE durante a vigência contratual;
- 3.8.11. Considerando que a principal entrega da prestação de serviços do objeto deste TR é o conhecimento técnico especializado referente ao novo gerenciamento operacional da infraestrutura de TIC do INPI, é de importância crítica ao sucesso da contratação o conhecimento da CONTRATADA na entrega do especificado no contrato, disponibilizando profissionais devidamente capacitados e atualizados por meio de programa de desenvolvimento de competências, como também é crítico o conhecimento das metodologias de entrega por parte da fiscalização do CONTRATANTE, razões pelas quais ambas as partes devem estar aptas no conhecimento dos processos de execução contratual;
- 3.8.12. Além das capacitações técnicas citadas, é imprescindível o registro da base de conhecimento da execução contratual, com histórico das ocorrências, documentação de todas as ações realizadas, soluções adotadas e lições aprendidas, propiciando “*insights*” para o processo de melhoria continuada, eficiência da fiscalização contratual e mitigação de riscos de descontinuidade operacional durante o processo de transição contratual, na hipótese de troca de prestador de serviço, devido à perda de informações operacionais por falta de registros e transferência adequada



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

de conhecimento sobre a infraestrutura de TIC, objeto da prestação de serviço;

3.8.13. Considera-se que a prestação de serviços da CONTRATADA é uma conjugação dos esforços humanos com o uso de ferramentas intrínsecas necessárias à execução, ou seja, a prestação de serviços é realizada pelo concurso indispensável de dois elementos: “quem faz” e “aquilo que se emprega no fazimento”. Está também intrínseca ao sujeito da ação de prestação de serviço (“quem faz”) a entrega do conhecimento necessário, portanto, este é compreendido como inerente às obrigações da CONTRATADA, estando todo e qualquer custo envolvido na disponibilização deste conhecimento e sua atualização inclusa na proposta de prestação de serviços apresentada e ratificada no contrato;

3.9 Necessidade do Serviço de Arquiteto de Soluções em Infraestrutura TIC

3.9.1. A Arquitetura de Soluções de Infraestrutura TIC é uma competência da área de tecnologia da informação e comunicações bastante valorizada no mercado atual. Esta especialidade tem foco na implementação processos operacionais e arquiteturas tecnológicas para atendimento das demandas da organização, propiciando conformidade e alinhamento com os objetivos estratégicos corporativos, contribuindo para que a área de infraestrutura TIC realize as ações corretas para a operação eficiente do parque tecnológico, que somente é possível por meio da eficácia no uso dos recursos disponíveis e na solução de incidentes e problemas inerentes ao ambiente tecnológico corporativo;

3.9.2. A Arquitetura de Soluções de Infraestrutura TIC tem grande importância na garantia da entrega dos processos de execução contratual da CONTRATADA em conformidade com as boas práticas de gerenciamento de serviços de TIC, referenciadas na biblioteca de conhecimento ITILv3 e norma de qualidade ISO/IEC 20.000:2018, amplamente adotadas no mercado e aderentes à finalidade do objeto desta contratação;

3.9.3. O serviço de arquitetura TIC supracitado também cumpre o papel de liderança operacional com visão holística e integradora dos diversos serviços que compõem o Service Desk, objetivando a eficiência operacional dos serviços contratados. Adicionalmente, oferece eficácia na solução de problemas por meio do seu papel de gerenciamento de problemas. Entende-se neste contexto que a eficiência refere-se ao



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

dinamismo e rapidez na prestação dos serviços, ao passo que a eficácia refere-se à qualidade e durabilidade das soluções aplicadas;

3.9.4. Além de garantir a conformidade dos processos de execução da prestação de serviço contratada com base nas melhores práticas de mercado, o serviço de Arquitetura de Soluções de Infraestrutura de TIC está planejado para oferecer apoio técnico na avaliação de soluções de mercado que podem acrescentar melhorias ao ambiente tecnológico existente, como também no apoio ao gerenciamento de projetos na implantação das soluções adquiridas ou adequações arquitetônicas para uso do potencial dos investimentos realizados, sendo que todas as atividades citadas estarão sob supervisão e controle dos servidores federais do CONTRATANTE, com especialidade técnica na área TIC, com papéis de gestão e planejamento de processos de governança TIC, conforme estabelece a Instrução Normativa 01/2019 SGD do Ministério da Economia, artigo 3º, inciso II, parágrafo único;

3.9.5. A solicitação de Serviço de Arquitetura de Soluções de Infraestrutura TIC é de importância estratégica para aprimorar a operação do Datacenter recém-modernizado para a arquitetura “*Private Cloud*”, por meio de absorção de conhecimento técnico de mercado materializado pela prestação de serviço de Service Desk a ser contratado. O acesso a esse conhecimento também proporcionará aceleração na curva de absorção de aprendizado para aproveitar as oportunidades oferecidas na adoção dos conceitos “*cloud*” na infraestrutura TIC no contexto do CONTRATANTE;

3.10 Necessidade de Prova de Conceito (POC)

3.10.1. 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*”;

3.10.2. 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*”



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

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-Sefti/TCU”;

3.10.3. A Prova de Conceito (POC) é essencial a esta contratação para diligência quanto à expertise da CONTRATADA na entrega das ferramentas de software ITSM aferição de resultados e monitoração de serviços, pois se observa a necessidade de atender a premissa básica “*não se gerencia o que não se pode medir*” (Peter Ducker, 1909-2005, considera como “pai da administração moderna”). Adicionalmente, a capacidade de atendimento proativo e responsividade imediata da CONTRATADA aos incidentes detectados dependem da monitoração ostensiva dos componentes e sistemas do parque tecnológico de TIC. Os dados consolidados pela ferramenta ITSM de gestão de chamados do Service Desk são essenciais à gestão e fiscalização contratual;

3.10.4. Além disso, esta contratação estabelece novo paradigma de prestação de serviços das Centrais Service Desk e Monitoração de forma remota, por meio da infraestrutura de prestação de serviços da CONTRATADA, necessitando de diligência junto ao proponente do fornecimento para garantia de sucesso da contratação dos serviços descritos neste TR;

3.11 Necessidade de estabelecimento de requisitos para Aceitação da Proposta

3.11.1. A licitante tem a incumbência de demonstrar, no momento da apresentação de sua proposta, a sua capacidade operativa, que depende intrinsecamente do seu domínio de conhecimento no campo da Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), aplicadas em ambientes corporativos no mercado, de porte e complexidade semelhante ao parque tecnológico do INPI. Os custos desta infraestrutura de prestação de serviços e o conhecimento técnico devem ser esclarecidos no momento de apresentação das propostas para fins de análise de sua exequibilidade;

3.11.2. A exigência da demonstração de exequibilidade das propostas está indicada neste TR, em conformidade com o previsto no inciso XXI, do artigo 37, da Constituição Federal: “*ressalvados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, o qual somente permitirá as*



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

exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações. “;

- 3.11.3. Cabe enfatizar o entendimento da Senhora Ministra do STF, Senhora Ministra Cármen Lúcia, que aduz no recurso extraordinário no. 607.126: “*A licitação é um procedimento que visa a satisfação do interesse público, pautando pelo princípio da isonomia. Está voltada a um duplo objetivo: o de proporcionar à Administração a possibilidade de realizar o negócio mais vantajoso - o melhor negócio - e o assegurar aos administrados a oportunidade de concorrerem, em igualdade de condições, à contratação pretendida pela Administração...a função da licitação é a de viabilizar, através da mais ampla disputa, envolvendo o maior número possível de agentes econômicos capacitados, a satisfação do interesse público*”, portanto, esta contratação visa a seleção de prestador de serviço **CAPACITADO** em termos de conhecimento técnico para a operação do ambiente de infraestrutura de TIC do INPI, sustentado pelo portfólio de prestação de serviços da CONTRATADA, com custos exequíveis conforme razoabilidade praticada em mercado, objetivando o alcance do menor preço para fins de obter vantajosidade econômica à Administração, na maior qualidade técnica possível, de forma a obedecer o “**Princípio da Eficiência**”, estabelecido no art. 37 da Constituição Federal;
- 3.11.4. No que tange a análise da exequibilidade técnico-operacional da CONTRATADA torna-se indispensável à comprovação de experiência na operação de infraestrutura de TIC compatível em percentual mínimo igual ou superior a 50% (cinquenta por cento) dos quantitativos de itens de maior relevância, em observância o inciso XX I do art. 37 da Constituição Federal. inciso I do § 1º do art. 3º e inciso II do art. 30 da Lei nº 8.666/1993.” TCU – Plenário 1636/2007. Também é indispensável à garantia do cumprimento das obrigações contratuais a comprovação experiência da CONTRATADA na capacidade técnica de operação de infraestrutura de TIC, semelhante ao objeto da contratação nas parcelas de maior relevância, estando inclusos a prestação de serviços por meio de profissionais com certificações de conhecimento tecnológico normalmente aceitos em mercado, pois há grande diferenciação entre a prestação de serviço por força tarefa profissional certificada e não certificada, que incide sobre a qualidade na prestação de serviços e sua precificação;
- 3.11.5. A falta de observação da prática de mercado, no que confere a qualidade da prestação de serviços objeto deste TR, materializada pelo universo de empresas que atuam com mão de obra certificada e as que não realizam esta gestão de conhecimento, limita a competitividade do certame, pois



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

exclui as empresas de excelência na prestação de serviços: uma vez que a qualidade não é aferida na qualificação técnica para habilitação, a diferenciação de preços praticados torna inviável a competição no certame para as empresas de maior qualidade de prestação de serviços, frustrando o desejo da Administração de atender o Princípio da Eficiência, norteados pela meta de alcance de excelência operacional da infraestrutura de TIC como plataforma de prestação de serviços públicos a sociedade;

3.11.6. Em específico, o item 8.1.1.2.11 visa à diligência de observação se a licitante já atuou por meio de força tarefa certificada conforme reconhecimento em mercado, inferindo na observação de ponto importante na maturidade de gestão de conhecimento da empresa. Tal solicitação não deve ser compreendida como a apresentação prévia das credenciais dos profissionais que atuarão na força tarefa da CONTRATADA após a assinatura do contrato, pois a licitante poderá compor seu time com profissionais diversos que não participaram da prestação de serviços regressos, comprovados na fase de qualificação técnica para habilitação, sendo instada a comprovar a formação profissional e qualificação técnica dos profissionais que efetivamente atuarão no contrato somente após a assinatura deste;

3.11.7. As certificações técnicas são um diferencial competitivo observado pelo mercado, conferindo as empresas que observam este ateste de conhecimento uma melhoria dos processos de prestação de serviços e gestão empresarial. Este contexto e o valor das certificações foi tema de nota técnica do SEBRAE, com título “**Certificação como diferencial competitivo**”, que analisa a prática de mercado na adoção de certificações, tanto empresarial como dos seus profissionais, recomendado sua adoção também no nicho de pequenos negócios, para atendimento às exigências de mercado;

3.11.7.1. O artigo do SEBRAE pode ser visualizado na seguinte fonte:

http://www.sebraemercados.com.br/wp-content/uploads/2015/12/TIC_Certificacoes.pdf

3.11.8. Alguns dos principais benefícios da certificação técnica estão listados abaixo:

3.11.8.1. Promove o comprometimento com a qualidade;



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

- 3.11.8.2. É um método gerencial que permite medir a capacidade de melhoria contínua do desenvolvimento do negócio do prestador de serviço;
- 3.11.8.3. Assegurar eficiência e eficácia do produto, serviço ou sistema;
- 3.11.8.4. Faz frente à concorrência desleal;
- 3.11.8.5. Reduzir perdas no processo produtivo e melhorar a sua gestão;
- 3.11.9. Para fins de diligência na análise de exequibilidade de propostas do certame, no objetivo de seleção de fornecedor tecnicamente capacitado para a prestação de serviços, está solicitado neste TR que a licitante apresente Atestado de Capacidade Técnico-operacional, emitido por pessoa jurídicas de direito público ou privado, onde comprove ter prestado serviços técnicos especializados, com as características da alta complexidade exigida, similares ou superiores ao do objeto deste TR, estando incluso a gestão de conhecimento marcada por prestação de serviços com certificações técnicas reconhecidas em mercado, processos de execução notoriamente reconhecidos pelo seu retorno e valor de agregação ao negócio, tais como ITILv3 e ISO/IEC 20.000:2018, como também características tecnológicas similares mais relevantes presente no parque tecnológico alvo da prestação de serviço;
- 3.11.10. Para fins de diligência na análise de exequibilidade de propostas no certame, no objetivo de seleção de fornecedor que sustente a capacidade técnica almejada, por meio de custos exequíveis em comparação ao praticado em mercado, serão consideradas manifestamente inexecutáveis propostas cujos valores sejam **inferiores a 70% do menor dos valores indicados no item 6.2 deste TR**, conforme baseado no art. 48, Inciso II, § 1º, da Lei 8.666/93;
- 3.11.11. A admissão de propostas generalizadamente de valor insuficiente não é admissível, por significar um incentivo a práticas reprováveis: verificando-se que o licitante vencedor visa meramente alcançar alternativas para obter resultado econômico que lhe é satisfatório, fomentando a redução da qualidade da prestação de serviços, assim como incorrendo em riscos de ausências de pagamentos de tributos e encargos devidos, insucessos do contrato e possibilidade de formulação de pleitos de reajustes de valores perante a Administração;



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

3.11.11.1. Ainda, na observação do artigo 27 combinado com os artigos 30 e 31, da Lei 8.666 de 1990, cabendo ressaltar o parágrafo 9º do artigo 30, que presta a concluir que tais exigências estão fundadas em garantir o cumprimento do contrato na forma da lei, preservando a continuidade da prestação de serviços públicos essenciais, conforme se lê no parágrafo nono: *“Entende-se por licitação de alta complexidade técnica aquela que envolva alta especialização, como fator de extrema relevância para garantir a execução do objeto a ser contratado, ou que possa comprometer a continuidade da prestação de serviços públicos essenciais.”*;

3.11.11.2. A desclassificação de propostas em razão de preço tem por objetivo evitar que a Administração contrate serviços por preços excessivos, desvantajosos em relação à contratação direta em mercado, ou inexecutáveis/irrisórios, que comprometam a qualidade do objeto contratado, com consequências danosas à Administração, que visa à satisfação do interesse público, em condições que, além de vantajosas para a administração, contemplem preços que possam ser suportados pelo contratado sem o comprometimento da regular prestação contratada;

3.11.12. A análise da exequibilidade referente aos custos das propostas será executada pelo pregoeiro conforme termo do artigo 25 do Decreto 5.450/2005”, o qual assinala: *“Encerrada a etapa de lances, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao estimado para contratação e verificará a habilitação do licitante conforme disposições do TR”*, para cumprimento do que couber, considerando que a atenção da comissão de licitação é redobrada para propostas de valores muito baixos, na forma do artigo 40, inciso X, da Lei 8.666/93;



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

4 DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 Serviços Continuados

- 4.1.1. A natureza do serviço do objeto desta contratação é por definição “**SERVIÇO CONTINUADO**”, originalmente definido na Instrução Normativa nº 02/2008, e recepcionado no art. 15, da IN 05/2017, tendo em vista que tais serviços contínuos são, pela sua essencialidade, fundamentais à operação e gerenciamento da infraestrutura de TIC do INPI, assegurando o funcionamento das atividades finalísticas do órgão e prestação de serviços à sociedade;
- 4.1.2. A essencialidade da prestação de serviços atrela-se à necessidade da existência e manutenção do objeto deste TR por mais de um período financeiro, de modo que sua interrupção poderá acarretar prejuízos, riscos à integridade do patrimônio público, culminando na paralisação de todas as atividades institucionais do INPI e prejuízos à sociedade;
- 4.1.3. Os serviços solicitados nos itens 1 a 8 do objeto deste TR são aderentes a classificação de “**serviços continuados COM dedicação de mão de obra exclusiva**”;
- 4.1.4. Os serviços solicitados nos itens 9 a 11 do objeto deste TR são aderentes a classificação de “**serviços continuados SEM dedicação de mão de obra exclusiva**”;

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 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;



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

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 do gerenciamento de infraestrutura de TIC e integridade do Sistema Brasileiro da Propriedade Industrial, 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 jurídicas de direito público ou privado;
- 4.3.3. A alta complexidade técnica envolvida exige metodologias de execução comprovadamente eficientes pelo mercado, tais como a ITILv3 e ISO/IEC 20.000:2018, e pessoal técnico adequado, podendo ser exigida qualificação de cada um dos membros da equipe técnica que se responsabilizará pela prestação de serviços, conforme fundamentado no art. 30, inciso II, da Lei 8.666;



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

5 FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (MODELO DE EXECUÇÃO)

5.1 Métodos de trabalho

- 5.1.1. A CONTRATADA deverá integrar-se ao modelo de prestação de serviços de TIC do INPI, trabalhando em sinergia com os demais agentes responsáveis pelo atendimento das demandas de TIC, em conformidade com o escopo de suas responsabilidades definidas neste Termo de Referência;
- 5.1.2. A CONTRATADA deverá prestar todos os serviços listados no Catálogo de Serviços de Infraestrutura TIC deste TR. O catálogo contém a descrição dos serviços prestados, categorizados pela criticidade e urgência de cada demanda, informando o prazo de conclusão de atendimento esperado. O Catálogo de Serviços não é exaustivo, ou não se limita, aos itens nele indicados, sendo responsabilidade da CONTRATADA toda e qualquer ação de parametrização dos itens de configuração presentes na infraestrutura de TIC do CONTRATANTE e sua continuidade operacional, bem como o aprimoramento do próprio Catálogo em sinergia com o CONTRATANTE;
- 5.1.3. Para a implantação dos serviços deverá ser utilizado método de trabalho baseado no conceito de gerenciamento de projetos referenciado no PMBOK®. Nesta fase a CONTRATADA deverá ser responsável pelo projeto e implantação da estrutura de prestação de serviços em conformidade com as especificações contratadas e o CONTRATANTE como patrocinador do projeto e responsável pela aprovação das entregas;
- 5.1.3.1. O patrocinador do projeto tem o papel de definir as fronteiras que delimitam o projeto no sentido “*não queremos ir por aqui*” ou “*esta direção nos atende*”, no estabelecimento das premissas do projeto com base nas especificações contratadas, compreensão do ambiente do projeto (forças, interesses, fraquezas, possíveis conflitos e aderência à cultura corporativa estabelecida), definição de sucesso, decisões importantes, avaliação periódica da “saúde” do projeto e gestão dos *stakeholders* corporativos (partes interessadas);
- 5.1.4. Para execução dos serviços será utilizado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade com processos referenciados no ITILv3 e ISO/IEC 20.000:2018. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues e



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

a CONTRATADA como responsável pela execução dos escopos de serviços contratados em conformidade com a qualidade e níveis de serviços solicitados;

5.1.4.1. A CONTRATADA deverá integrar-se ao modelo de prestação de serviços de infraestrutura de TIC do INPI, trabalhando em sinergia com os demais agentes responsáveis pelo atendimento das demandas de TIC;

5.1.5. Para o encerramento da prestação de serviços, dada o fim da vigência contratual, será utilizado método de trabalho baseado no Plano de Continuidade Operacional (PCO), visando a transição contratual com troca do prestador de serviço, com foco na mitigação de riscos de descontinuidade das operações, vulnerabilidades de segurança da informação e consolidação da Gestão de Conhecimento da infraestrutura de TIC para absorção por parte do CONTRATANTE e do novo fornecedor contratado;

5.2 Estrutura de prestação de serviços

5.2.1. Imediatamente após a assinatura do contrato, o acesso às instalações da instituição será franqueado à CONTRATADA, para que possa levantar todas as informações necessárias à prestação e efetuar as atividades necessárias, sem prejuízo do negócio, realizando Avaliação Preliminar do Ambiente de Infraestrutura TIC do CONTRATANTE para definição de melhor abordagem para a implantação da estrutura de prestação de serviços;

5.2.2. A CONTRATADA é responsável por projetar, disponibilizar ferramentas, implantar, customizar, modelagem de processos operacionais baseados no ITILv3 e ISO/IEC 20.000:2018, concluindo com a entrega a estrutura de prestação de serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), modelo Service Desk, nos níveis de conhecimento especificados no objeto do contrato, realizando a gestão de seus profissionais de prestação de serviços, de forma a prover a sustentação operacional da infraestrutura de TIC do INPI, conforme condições, quantidades, disponibilidade, exigências e estimativas, estabelecidas neste TR;

5.2.3. O CONTRATANTE se reserva o direito de redefinir, a qualquer momento da implantação, quaisquer fases, ações, prazos e recursos envolvidos, objetivando a garantia de atendimento dos parâmetros de qualidade,



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

segurança e mitigação de riscos, cabendo à CONTRATADA adequar-se às modificações propostas, refazendo atividades e documentação, caso necessário, desde que essas não extrapolem o escopo dos serviços aqui descritos e não dilatem o prazo inicial da conclusão da entrega e início da operação plena;

5.2.4. Mudanças de projeto visando melhor adequação técnica aos objetivos a serem alcançados poderão ser realizadas mediante acordo entre a CONTRATANTE e CONTRATADA desde que não descaracterize o escopo solicitado neste TR, esteja adequado ao atendimento das demandas internas, esteja aderente ao processo de gerenciamento de mudanças interno e seja executado sem ônus financeiro para a CONTRATANTE, conforme prerrogativa do art.65 da Lei 8.666 de junho de 1993;

5.2.5. As etapas da implantação e seu respectivo cronograma de execução estão descritos na seção 12 e ANEXO I-H deste TR;

5.3 Execução Operacional

5.3.1. A CONTRATADA deve propiciar por meio da prestação de serviço a identificação das condições de risco para a continuidade de negócio e interrupções de serviços de forma proativa;

5.3.2. A CONTRATADA deverá receber Requisições de Serviço por meio do contato único do Service Desk, disponibilizado em portal de serviços web, e-mail ou telefone, registrando na ferramenta de software ITSM da Central de Serviços Service Desk, para fins de controle e contabilização, de forma a subsidiar a gestão e aferição de resultados da prestação de serviços da CONTRATADA. Para fins desta contratação toda e qualquer Requisição de Serviços registrada pela Central de Serviços do Service Desk será considerada Ordem de Serviço (OS) à CONTRATADA;

5.3.2.1. A Central deverá operar remotamente, porém transparente ao CONTRATANTE e seus usuários, de modo que não haja percepção de atendimento externo. A Central Service Desk deve ser dimensionada de forma que sua carga compartilhada de prestação de serviços a clientes da CONTRATADA não seja perceptível ao CONTRATANTE;

5.3.2.2. As requisições de serviço não podem ser registradas pela CONTRATADA, a não ser que previamente autorizado pela CONTRATANTE;



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

5.3.2.3. Os tickets que por ventura se façam necessários para que as diversas equipes internas da CONTRATADA repassem atividades entre si não serão considerados como requisições de serviço; portanto não devem ser computados para efeitos de medição;

5.3.3. O processo de atendimento do Service Desk da CONTRATADA deverá, por padrão, seguir o fluxo definido a seguir:

5.3.3.1. Receber as requisições de serviços (demandas) dos usuários pelos canais disponibilizados, que pode ser o registro de incidente, problema, solicitação ou reclamação;

5.3.3.2. Realizar o registro da demanda no software ITSM da Central de Serviços Service Desk, levantando informações necessárias ao diagnóstico e, se for o caso, procurando soluções já no primeiro contato. Devem ser registradas no Sistema de Controle de Chamados a data/hora de início do atendimento e a da entrega da solução, para geração de estatísticas de desempenho e consequente avaliação do cumprimento dos Níveis de Serviço;

5.3.3.3. Analisar e categorizar a demanda registrada, identificando seus detalhes, definindo sua prioridade e área competente para o atendimento, e em seguida encaminhado - por um operador do sistema ou automaticamente - para a fila de atendimento adequada, de acordo com suas características específicas;

5.3.3.4. Realizar os procedimentos necessários para atendimento da demanda no primeiro nível, quando possível, utilizando a base de conhecimento conforme o caso;

5.3.3.5. Em caso de insucesso no atendimento de primeiro nível, o atendente deve encaminhar o chamado para o segundo nível;

5.3.3.6. Em caso de abertura de chamado por meio de atendimento telefônico, esta atividade deve ser realizada preferencialmente ainda no primeiro contato. Nos demais casos, o atendente efetuará a ligação telefônica;

5.3.3.7. Caso a demanda seja categorizada como uma reclamação, ela deve ser registrada e encaminhada para escalonamento e fiscalização do CONTRATANTE;



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

5.3.3.8. Realizar os procedimentos necessários para atendimento da demanda no segundo nível, quando escalonado. O Atendimento Nível II deverá avaliar as características da demanda, realizando o diagnóstico e o planejamento para solução da forma mais rápida e efetiva possível, consultando a base de conhecimento, procedimentos de solução e histórico de atendimentos com a mesma demanda, podendo aplicar a solução quando identificada, de forma remota ou presencialmente, junto ao requisitante. Caso o atendente identifique que a demanda não é de sua competência, efetuará o escalonamento adequado;

5.3.3.9. O atendimento de primeiro e segundo nível, ao verificar que a demanda não é de responsabilidade do Service Desk, sendo necessário nível de atendimento com expertise alta ou especialista (Nível III), para diagnóstico e aplicação de solução da infraestrutura TIC, registra o encaminhamento da demanda para área competente, representada pelos especialistas de Administração de Sistemas ou Arquitetura de Soluções TIC, que passam a assumir o atendimento, retornando ao Service Desk quando solucionado, para fins de encerramento do chamado;

5.3.3.10. Ao final do atendimento e fechamento do chamado, o Service Desk deverá encaminhar pesquisa de satisfação do atendimento, possibilitando a avaliação do atendimento;

5.3.3.10.1. É recomendável (porém não obrigatório) que um novo chamado não possa ser aberto antes que o último chamado atendido do mesmo usuário seja avaliado;

5.3.3.10.2. Em caso de indicação do usuário de que o problema não foi resolvido, o sistema do Service Desk deve oferecer a oportunidade de reiteração do chamado, direcionando-o para novo atendimento. Em caso de aprovação da solução, o sistema deverá prosseguir com o encerramento do chamado;

5.3.4. A Central de Atendimento Service Desk deve garantir que os artigos da Base de Conhecimento estejam atualizados (Banco de Dados BDGC e BDEC), são confiáveis, funcionam e são úteis aos usuários e atendentes. A CONTRATADA deve prever que pelo menos um profissional da contratada seja responsável pela sua manutenção, ainda que não necessariamente dedicado exclusivamente a esta tarefa. A manutenção e atualização da base de conhecimento devem ser supervisionadas pelo



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

Arquiteto de Soluções de Infraestrutura TIC e/ou Administração Service Desk/Atendimento ao Usuário;

5.3.5. O processo de monitoração da infraestrutura TIC, em arquitetura NOC (Network Operational Centre), deverá operar em regime de atenção a ocorrência de incidentes e problemas registrados pela ferramenta de software ITSM do Serviço de Monitoramento de Infraestrutura TIC, sendo fonte de informações para o gerenciamento proativo do Datacenter e demais componentes de infraestrutura TIC do ambiente corporativo do CONTRATANTE;

5.3.5.1. A ferramenta de software de Monitoração deverá também ser capaz de registrar o consumo de recursos e SLA's (*Service Level Agreement*) da infraestrutura TIC, tais como carga de processadores, memória, tráfego e desempenho nos links de telecomunicações (disponibilidade, latência, perda de pacotes, Jitter), emitindo alertas quando patamares em necessidade de atenção forem atingidos;

5.3.5.2. No caso de detecção de incidentes e problemas que afetem a operação normal da infraestrutura TIC, a Central de Monitoração deverá escalonar o atendimento imediato à área competente, registrando a necessidade de atendimento no software ITSM da Central do Service Desk, de forma manual pelos operadores NOC, ou automatizada por meio da integração entre as centrais de atendimento e monitoração, permitindo a contabilização das ocorrências para fins de governança de serviços TIC;

5.3.5.3. No caso de detecção de indisponibilidade dos serviços de telecomunicações contratados externamente, os operadores NOC deverão imediatamente abrir chamado nas centrais de serviços das operadoras sob contrato, realizando acompanhamento das tratativas para restabelecimento dos serviços e informando as expectativas de tempo de retorno com base nas informações da operadora;

5.3.5.4. A cada conclusão de turno de operação do monitoramento, os operadores deverão emitir relatório circunstanciado e resumido, registrando todas as ocorrências no período de observação e seu status de atendimento;

5.3.6. A CONTRATADA deverá oferecer visão de operação holística e integrada do Datacenter do CONTRATANTE, por meio do Serviço de



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

Arquitetura de Soluções de Infraestrutura TIC, também responsável pelo apoio a projetos e avaliações técnicas ao CONTRATANTE;

- 5.3.7. A CONTRATADA deverá realizar processo de melhoria continuada das operações de infraestrutura TIC, baseada no conceito do Ciclo PDCA (do inglês: PLAN - DO - CHECK - ACT ou Adjust), de forma a propiciar a eficácia e eficiência dos processos e serviços sob sua governança, propondo proativamente mudanças e soluções para a efetividade da operação e desenvolvimento de todo o potencial da infraestrutura TIC do CONTRATANTE;
- 5.3.8. A CONTRATADA deverá manter atualizado o Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC) e Banco de Dados de Erros Conhecidos (BDEC) e bases de conhecimento do CONTRATANTE, considerando as alterações ocorridas nos procedimentos de operação, instalação, manutenção, atualização e funcionamento da infraestrutura TIC;
- 5.3.9. A CONTRATADA deverá respeitar os requisitos de disponibilidade dos Serviços TIC do INPI. Qualquer atividade que possa ocasionar indisponibilidade deve ser preferencialmente executada após as 20h00min, nos finais de semana e feriados, ou a critério da CONTRATANTE;
- 5.3.10. Em situações de crise ou que representem riscos, o CONTRATANTE poderá exigir a atuação in loco da equipe de operação da CONTRATADA, em quantitativos suficientes para a estabilização dos serviços;
- 5.3.11. A CONTRATADA será responsável pela comunicação com fornecedores de softwares e hardwares, quando assim determinar a CONTRATANTE, para eventual abertura de chamado técnico e/ou interação direta, com vistas a solucionar incidentes ou problemas de software ou hardware que compõe a infraestrutura TIC, nos casos onde apenas a aplicação de configurações ou instalações, em conformidade com as boas práticas de mercado e manuais dos fabricantes não é suficiente para a resolução de problemas identificados;
- 5.3.12. O CONTRATANTE terá total liberdade para atualizar os sistemas e componentes da infraestrutura TIC, segundo sua necessidade e conveniência administrativa. Caberá, neste caso, à CONTRATADA



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

adaptar-se à nova Infraestrutura TIC às suas expensas, em até 30 (trinta) dias a partir do aviso formal de mudança;

5.3.13. A CONTRATADA deverá acompanhar a atualização e evolução do parque tecnológico de infraestrutura TIC do CONTRATANTE durante toda a vigência contratual, sendo de sua responsabilidade a capacitação de suas equipes nas tecnologias presentes, mantendo seu nível de conhecimento e expertise compatíveis com a prática de prestação de serviço de mesma natureza e porte observados no mercado atual;

5.3.14. A CONTRATADA deverá prestar seus serviços por meio de profissionais com as devidas qualificações e conhecimento técnicos, conforme especificados neste TR, segundo os diferentes graus de complexidade mapeados, além das competências comportamentais desejáveis ao sucesso da execução contratual;

5.3.15. O CONTRATANTE poderá solicitar, a qualquer tempo e tempestivamente, a substituição de profissionais em atendimento, na hipótese de desconformidade com as qualificações exigíveis nas especificações deste TR, ou que permitam situações que criem a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou prejuízos ao CONTRATANTE;

6 INFORMAÇÕES IMPORTANTES PARA ELABORAÇÃO DA PROPOSTA

6.1 Critérios gerais de apresentação, seleção e aceitação das propostas

6.1.1. As licitantes deverão obrigatoriamente apresentar proposta única, contendo todos os itens solicitados no único lote, conforme modelo do ANEXO I-E deste TR;

6.1.2. Adicionalmente, a proposta deverá conter os seguintes anexos:

6.1.2.1. Designação das ferramentas de software ITSM (IT Service Management) a serem usadas para o Service Desk, Monitoramento de Infraestrutura TIC, BDGC e BDEC. Estimativa de recursos computacionais para a implantação no ambiente do Datacenter do CONTRATANTE;

6.1.2.2. Quantitativos de profissionais na estimativa da licitante para a execução dos serviços solicitados;

6.1.2.3. Planilha de custos dos profissionais disponibilizados;



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

- 6.1.2.4. Esclarecimentos a respeito do programa de desenvolvimento de competências das equipes da CONTRATADA e sua periodicidade, que deve ser no mínimo anual, por meio de capacitações oferecidas aos profissionais que compõem a força-tarefa da CONTRATADA;
- 6.1.2.5. Detalhamento de preços (composições analíticas de preços, de encargos sociais e de Benefício e Despesas Indiretas - BDI) juntamente com os demais documentos necessários ao julgamento da licitação, não sendo admitida a inclusão posterior de documento ou informação necessária ao julgamento e classificação das propostas;
- 6.1.2.6. Observação da estimativa de USTs para atendimento emergencial ou programado em horário extraordinário (fora de horário comercial);
- 6.1.2.7. Detalhamento das ementas das capacitações previstas para fins de transferência de conhecimento, por meio de duas turmas com base de conhecimento em ITILv3 e ISO/IEC 20.000:2018, conforme indicado no item 9.3.10 deste TR;
- 6.1.2.8. Atestado de Vistoria ou Declaração de Responsabilidade conforme modelo do ANEXO I-F;
- 6.1.3. Todo e qualquer custo para a prestação dos serviços solicitados neste TR deverá estar incluso na proposta, não cabendo qualquer cobrança posterior;
- 6.1.4. 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;
- 6.1.5. A proposta deverá ter validade por, no mínimo, 60 (sessenta) dias;
- 6.1.6. Não serão aceitos “protocolos de entrega” ou “solicitações de documento”, em substituição aos documentos requeridos no presente TR e seus anexos;
- 6.1.7. Serão desclassificadas as propostas que:
 - 6.1.7.1. Contenham vícios ou ilegalidades;



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

- 6.1.7.2. Não apresentem as especificações técnicas exigidas neste TR;
- 6.1.7.3. Não apresentem as informações especificadas no item 6.1.2 deste TR;
- 6.1.7.4. Apresentarem preços finais superiores ao valor máximo estabelecido pelo órgão ou entidade contratante no ato convocatório;
- 6.1.7.5. Apresentarem preços que sejam manifestamente inexequíveis; e
- 6.1.7.6. Não vierem a comprovar sua exequibilidade, em especial em relação ao preço, à produtividade apresentada e à estrutura de valoração de serviços indicada na tabela a seguir:

Item	Serviço	D.E.	Complexidade	UST
1	Arquitetura de Soluções de Infraestrutura de TIC	Sim	Especialista	10,0 UST
2	Admin. Ambiente Virtual/Storage SAN	Sim	Alta	6,0 UST
3	Admin. Ambiente Operacional Windows	Sim	Alta	6,0 UST
4	Admin. Ambiente Operacional Linux	Sim	Alta	6,0 UST
5	Admin. Ambiente de Rede de Dados	Sim	Alta	6,0 UST
6	Admin. Ambiente de Segurança da Informação	Sim	Alta	6,0 UST
7	Admin. Service Desk N1/N2	Sim	Alta	6,0 UST
8	Atendimento ao Usuário (N2/ <i>Help Desk</i>)	Sim	Média	2,0 UST
9	Atendimento ao Usuário (N2/ <i>Remote Hands</i>)	Não	Média	2,0 UST
10	Service Desk (N1)	Não	Intermediária	1,5 UST
11	Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Não	Baixa	1,0 UST

Tabela 3 - Estrutura de Valoração dos Serviços

Obs.: D.E - Dedicção Exclusiva nas dependências do CONTRATANTE no Rio de Janeiro;

6.2 Critérios de exequibilidade

- 6.2.1. Não serão aceitas propostas com valor global com preços manifestamente inexequíveis;
- 6.2.2. Serão consideradas propostas com indícios de inexequibilidade aquelas cujo **valor global** seja inferior a 70% do menor entre os seguintes valores:

- 6.2.2.1. Preço orçado pelo INPI;



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

6.2.2.2. Média Aritmética dos valores das propostas superiores a 50% do preço orçado pelo INPI;

6.2.3. Para fins de conformidade com as especificações da estrutura de prestação de serviços descritas neste TR serão consideradas inexequíveis as propostas que possuírem, em seus serviços, remuneração profissional desproporcional aos níveis de complexidade estabelecidos no item 6.1.7.6;

6.2.4. Caso a LICITANTE classificada como “**Provisoriamente em primeiro lugar**” apresente proposta considerada inexequível segundo as referências citadas anteriormente a mesma terá que demonstrar a exequibilidade de seus preços, apresentando a seguinte documentação complementar:

6.2.4.1. Contrato ou contratos de prestação de serviços, regidos por níveis de serviço, com tomadores de serviços que possuam no mínimo 750 usuários e um ambiente de infraestrutura de TIC de tamanho igual ou maior ao do CONTRATANTE, com pelo menos um ano de vigência, executado(s) nas dependências do tomador dos serviços, acompanhado(s) de notas fiscais e declaração do tomador dos serviços que comprovem a execução satisfatória de serviços similares aos previstos neste Termo de Referência, com preço global igual ou inferior ao ofertado pela LICITANTE, considerando a equivalência de preços;

6.2.4.2. Custos da mão de obra de sua força tarefa de prestação de serviços em dedicação exclusiva normalmente praticada em seus contratos, os quais deverão estar em sintonia de, no mínimo, 70% do valor pago em mercado aos profissionais com qualificação técnica similar e mesmo tempo de experiência;

6.2.4.3. Na inexistência de contrato comprobatório, a LICITANTE poderá usar outros meios para demonstrar e comprovar a exequibilidade do preço proposto, comprovando-se volume de execução equivalente;

6.2.4.4. Registros ou evidências que comprovem que a LICITANTE presta ou prestou serviços nos padrões de qualidade e maturidade comuns de mercado, quais sejam a adoção das melhores práticas de mercado, tais como: PMBOK, ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000:2018;



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

6.2.5. O CONTRATANTE poderá realizar diligências objetivando comprovar a veracidade das informações prestadas pela LICITANTE. Caso fique caracterizada atitude inidônea da LICITANTE, essa estará sujeita às penalidades previstas em lei;

6.2.6. Após análise das informações, caso fique caracterizada a inexecuibilidade do preço proposto, considerando os padrões de qualidade esperados pelo CONTRATANTE e especificados neste TR e em seus anexos, a LICITANTE será desclassificada e será então convocada a próxima LICITANTE, respeitada a ordem de classificação do pregão;

6.3 Requisitos da contratação para o dimensionamento da proposta

6.3.1. Conforme Estudos Preliminares, os requisitos da contratação abrangem a prestação de serviços com as características elencadas nos próximos itens desta sessão;

6.3.1.1. Prestação de **Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)** no modelo Service Desk em três níveis, incluso serviço especialista de arquitetura de soluções de infraestrutura de TIC e monitoramento 24x7, abrangendo a sustentação e operação técnica de todas as tecnologias presentes no Parque Tecnológico do INPI descrito no ANEXO I-D deste TR;

6.3.1.2. Prestação de serviços com estrutura de valoração de acordo com o grau de complexidade dos serviços, segundo **Modelo de Métricas Combinadas, ou Híbridas**, constituído pela combinação das métricas de precificação de esforço em UST e “Valor Fixo Mensal”, em alinhamento às boas práticas orientadas pelo SETIC/Min. Da Economia;

6.3.1.3. Processos de prestação de serviços com base de conhecimento baseado nas boas práticas ITILv3 e ISO/IEC 20.000:2018;

6.3.1.4. Modelo de pagamento dos serviços prestados em função da sua efetiva execução e dos resultados alcançados mensurados por métricas especializadas (IMR - Instrumento de Medição de Resultados) com incentivo ao suporte de um ambiente de infraestrutura de TIC estável e atualizado;

6.3.1.5. Prestação de serviços de forma continuada **COM Regime de Dedicção Exclusiva** de profissionais da CONTRATADA nas



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

dependências do CONTRATANTE, na sede do Rio de Janeiro, para os serviços indicados nos itens de 1 a 8 no objeto deste TR;

6.3.1.6. Prestação de serviços pontuais, **SEM Regime de Dedicação Exclusiva** de profissionais da CONTRATADA, para atendimento aos usuários nas unidades regionais do INPI, indicada no item 9 do objeto deste TR. Este atendimento será limitado apenas a ações que demandem intervenção física ou lógica local que não puderem ser resolvidas remotamente pela CONTRATADA por meio de sua base na sede do CONTRATANTE;

6.3.1.7. Prestação de serviços de forma continuada **SEM Regime de Dedicação Exclusiva** de profissionais da CONTRATADA para os serviços indicados nos itens de 10 a 11 no objeto deste TR;

6.3.1.8. Prestação de Serviços na forma de intervenções programadas e/ou emergenciais pelos serviços referentes aos itens de 1 a 6 do objeto deste TR, fora das disponibilidades padrão indicadas na Tabela 1 deste TR, ou seja, fora de horário comercial, limitado ao quantitativo de UST's também informado na tabela citada;

6.3.1.9. Transferência de conhecimento por meio de Capacitação em ITILv3 e ISO/IEC 20.000:2018 em duas turmas pontuais disponibilizadas na fase de implantação da estrutura de prestação de serviços. A capacitação deverá abordar a interpretação do ITIL e norma ISO/IEC citadas na implementação realizada no INPI;

6.3.1.10. Disponibilização por parte da CONTRATADA de ferramentas de software ITSM da Central de Serviços, Central de Monitoração, BDGC e BDEC com custos inclusos na proposta de prestação de serviços;

6.3.1.10.1. A CONTRATADA poderá optar por configurar, operar e manter as ferramentas de gerenciamento de infraestrutura de TIC em utilização no ambiente do contratante, desde que tais ferramentas atendam a todos os requisitos determinados neste Termo de Referência, e sem custos adicionais ao contratante;

6.3.1.11. Prestação de serviços com prazo de vigência de 36 (trinta e seis) meses;



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

6.3.2. Os estudos preliminares de planejamento da contratação estimam que a prestação de serviços a ser contratada exige capacidade de execução simultânea igual ao quantitativo mínimo de profissionais da CONTRATADA informado na tabela a seguir. Estes números são considerados referência e mínimos a fim de garantir a eficiência operacional e qualidade dos resultados das entregas da prestação de serviços. Desta forma, as informações da Tabela 4 devem ser consideradas para fins de elaboração da proposta pela Licitante;

Item	Serviços	Qtde. mínima estimada de profissionais	Regime	CBO estimado
1	Arquitetura de Soluções Infraestrutura TIC de TIC	2 profissionais	Dedicação Exclusiva	212420, 142530, 142505, 212425, 212210, 2122, 212405, 142530
2	Administração de Ambiente Virtual/Storage SAN	2 profissionais	Dedicação Exclusiva	212315, 212310, 212410, 212420, 212210, 2122, 142535
3	Administração de Ambiente Operacional Windows	2 profissionais	Dedicação Exclusiva	212315, 212310, 212410, 212420, 212210, 2122, 142535
4	Administração de Ambiente Operacional Linux	2 profissionais	Dedicação Exclusiva	212315, 212310, 212410, 212420, 212210, 2122, 142535
5	Administração de Ambiente Rede de Dados	2 profissionais	Dedicação Exclusiva	212410, 214340, 212420, 212310, 212210, 214335, 214350, 2122, 142535
6	Administração de Ambiente Segurança da Informação	2 profissionais	Dedicação Exclusiva	212320, 212420, 212210, 2122, 142535
7	Administração Service Desk N1/N2	2 profissionais	Dedicação Exclusiva	420135, 212405, 317210, 142530, 142535
8	Atendimento ao Usuário (N2/Help Desk)	8 profissionais	Dedicação Exclusiva	313220, 317210, 313205
9	Atendimento ao Usuário (N2/Remote Hands)	11 profissionais (1 por regional)	Pontual (Visita presencial)	313220, 317210, 313205, 313205
10	Service Desk (N1)	5 profissionais	Remoto	317210, 313205, 313315, 317210, 313215
11	Monitoramento de Infraestrutura TIC	8 profissionais	Remoto	212420, 313205, 313320, 313315, 317210, 313215

Tabela 4 - Estimativa-base de profissionais por serviço contratado.

Obs.:

- a) Dedicação exclusiva nas dependências da sede do INPI (Rio de Janeiro);
- b) CBO (Classificação Brasileira de Ocupações): estimativa de enquadramento das categorias profissionais que serão empregadas na prestação de serviços;

6.3.3. A CONTRATADA deverá ter capacidade de execução simultânea da prestação de serviços conforme os quantitativos de profissionais indicados na Tabela 4 deste TR, de forma a atender a prestação continuada de serviços, sem interrupções, nas disponibilidades 10x5, 13x5 e 24x7. Cabe a CONTRATADA todo e qualquer gerenciamento de seus profissionais para cobrir as disponibilidades mencionadas;



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

- 6.3.3.1. O quantitativo informado para o Atendimento ao Usuário N2/*Remote Hands* refere-se ao total necessário para cobrir todas as unidades regionais, portanto, está previsto apenas a necessidade de 1 profissional para visita presencial quando necessário por regional;
- 6.3.3.2. O quantitativo mínimo por turno de monitoramento deverá, obrigatoriamente, conter dois profissionais, cabendo a CONTRATADA a gestão de sua equipe para a cobertura continuada e sem interrupções na disponibilidade 24x7, todos os dias da vigência contratual;
- 6.3.4. Os quantitativos de profissionais indicados para execução simultânea de prestação de serviços são estimativas mínimas e estratégicas na visão do CONTRATANTE necessários a plena operação, dentro da qualidade almejada, do Parque Tecnológico de Infraestrutura de TIC do INPI. A inferência de um quantitativo-base de profissionais por serviço não exclui da CONTRATADA a responsabilidade pela qualidade no fornecimento e sucesso na entrega do escopo CONTRATADO, devendo a proponente realizar o dimensionamento da sua prestação de serviço a partir as especificações deste TR, lembrando que o desempenho na execução do escopo irá modular o valor mensal a ser faturado;
- 6.3.5. Cabe, portanto, à CONTRATADA organizar sua equipe de trabalho na dimensão que atenda aos níveis de qualidade e quantitativos estabelecidos para a prestação dos serviços, organização essa submetida à aprovação da CONTRATANTE, no que tange à qualificação técnica dos profissionais alocados;
- 6.3.6. A informação dos respectivos CBO's é exemplificativa e não exaustiva, cabendo a licitante indicar quais são compatíveis com o escopo e qualificações técnicas em conformidade com as especificações deste TR;
- 6.3.7. É vedado o pagamento de capacitação por parte do CONTRATANTE para os profissionais da CONTRATADA, sendo responsabilidade do fornecedor do contrato a **Gestão do Conhecimento** referente à qualificação técnica de seus profissionais e sua atualização ao longo da vigência contratual, considerando a premissa que a expertise humana é o mais importante ativo das empresas de tecnologia de TIC;



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

- 6.3.8. Não está no escopo desta contratação o fornecimento por parte da CONTRATADA de bens e componentes de infraestrutura de TIC para o CONTRATANTE;
- 6.3.9. Todo e qualquer custo para a entrega da prestação de serviços correspondente ao objeto deste TR deverá estar incluso na proposta, na cabendo qualquer tipo de cobrança posterior;
- 6.3.10. Cabe ao CONTRATANTE manter contratos de Garantia e Suporte com seus fornecedores de infraestrutura de TIC para fins fornecimento de peças e componentes em substituição aos danificados. Além de possibilitar acesso a autorizadas e fabricantes para esclarecimentos de dúvidas a respeito dos produtos adquiridos;

7 METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1 Resultados a serem alcançados com a contratação

- 7.1.1. **Eficácia:** Continuidade dos Serviços de Sustentação, Suporte e Atendimento ao Usuário da infraestrutura TIC do INPI, possibilitando uma maior disponibilidade dos serviços públicos prestados pela instituição;
- 7.1.2. **Eficiência:** Incremento da eficácia do processo de sustentação de infraestrutura TIC do INPI, permitindo a continuidade do negócio e o adequado atendimento das demandas dos usuários internos e serviços públicos prestados à sociedade;
- 7.1.3. **Efetividade:** Entrega de resultados operacionais de sustentação e atendimento à infraestrutura TIC alinhada às metas e planejamento estratégico do INPI, contribuindo para o incremento da produtividade de todas as atividades corporativas da instituição, e consequentemente, aumento do grau de satisfação dos usuários com os serviços prestados;
- 7.1.4. **Economicidade:** Customização dos custos operacionais da infraestrutura TIC com retorno dos investimentos realizados para a modernização do ambiente tecnológico, por meio de serviços com alta capacitação, alta produtividade, buscando também evitar as perdas por paralisação dos serviços públicos ocasionados por falhas de serviços TIC;
- 7.1.5. **Segurança:** Proteção da base de conhecimento da propriedade industrial e resiliência a ataques cibernéticos oriundas do ambiente hostil internet;



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

7.1.6. Adequações: Aperfeiçoamento do modelo de contratação visando à contratação por serviço alinhado às orientações dos órgãos legais e normativos do TCU e outros, com forte vinculação a resultados e agregação de valor à Administração;

7.1.7. Conhecimento: Absorção de conhecimento de mercado para organização de processos com base na biblioteca de boas práticas ITIL, normas internacionais ISO/IEC e PMBOK e conhecimento para desenvolvimento de todo o potencial da infraestrutura TIC proporcionado pelos investimentos na modernização do parque tecnológico;

7.2 Instrumento de Medição de Resultado (IMR)

7.2.1. Todas as requisições de serviço dos usuários do CONTRATANTE deverão gerar registro na ferramenta de software ITSM da Central de Serviços da CONTRATADA, contendo, no mínimo, a seguinte proposta de campos:

7.2.1.1. Identificação do registro (número do chamado);

7.2.1.2. Identificação do reclamante (nome e telefone);

7.2.1.3. Data e hora da abertura do chamado (registro);

7.2.1.4. Descrição do incidente/requisição de serviço;

7.2.1.5. Categorização de Incidente, Problema, Criticidade, Urgência, Severidade, Tipo de Serviço e Tipo de Usuário;

7.2.1.6. Informações de acompanhamento dos registros das ocorrências de problemas;

7.2.1.7. Resumo das ações realizadas para a solução da requisição de serviço, incidente e problema;

7.2.1.8. Data e hora de conclusão do atendimento (fechamento do chamado);

7.2.1.9. Identificação do técnico responsável pelo atendimento e solução;

7.2.1.10. Identificação do nível técnico de operação (N1, N2 ou N3) responsável pela solução;



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

7.2.2. Os registros na Central de Serviços da CONTRATADA deverão capturar os seguintes detalhes nos campos específicos especificados a seguir:

7.2.2.1. **Reportado por:** Especifica o nome do usuário que reporta o registro do incidente ou requisita serviço;

7.2.2.2. **Responsável:** Especifica o nome da pessoa com a atribuição de de registrar a demanda;

7.2.2.3. **Grupo:** Especifica o grupo responsável pela resolução do incidente/requisição de serviço. Exemplo: Atendimento N2, Administração Windows, Administração de Rede de Dados, etc;

7.2.2.4. **Serviço afetado:** Especifica o serviço primário que afeta o problema ou incidente;

7.2.2.5. **Criticidade:** conforme definido no item 9.4.3.3 deste TR em 4 níveis: Elevada, Alta, Média e Baixa;

7.2.2.6. **Urgência:** conforme definido nos itens 0 e 9.4.4.2 deste TR em 4 níveis: Alta, Média, Baixa e Planejada;

7.2.2.7. **Severidade:** conforme definido no item 9.4.4.2 deste TR em 5 níveis: Severidade 1, Severidade 2, Severidade 3, Severidade 4 e Severidade 5;

7.2.2.8. **Prioridade:** especifica a ordem de atendimento dos incidentes/requisições de serviço em quatro níveis: 1 - Importante e Urgente, 2 - Urgente, mas não importante, 3 - importante, mas não urgente e 4 - Nem urgente, Nem importante;

7.2.2.9. **Incidente principal:** Especifica que o incidente é PRINCIPAL ou CONSEQUENTE devido a ocorrência de um evento raiz;

7.2.2.10. **Observação:** informações adicionais para a compreensão do incidente/requisição de serviço;

7.2.2.11. **Item de configuração:** Especifica o hardware, software ou serviço afetado pelo registro. O administrador do sistema cria um registro que identifica exclusivamente cada item de configuração para a sua organização e indica seu local preciso;



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

7.2.2.12. **Problema:** Fornece o número de registro referente ao problema raiz associado ao registro do incidente/requisição de serviço;

7.2.2.13. **Sintoma:** Especifica um código que descreve o sintoma primário do incidente/requisição de serviço. Por exemplo, resposta lenta, periférico danificado, mudança física, sem internet, reset de senha, etc;

7.2.2.14. **Código de resolução:** Indica a ação que o analista adotou para resolver um incidente ou uma solicitação. Códigos de resolução especificam a resolução geral do ticket. Por exemplo, um código de resolução Patch aplicado indica que o analista usou um patch de software para resolver um incidente, ou um código de resolução ConnectLAN aplicado indica que o analista precisou realizar uma conexão física para restaurar a conexão de dados, ou um código de resolução Reinstall significa que o analista precisou reinstalar um software para solucionar a demanda do usuário;

7.2.2.15. **Método de resolução:** Indica como o analista realizou a solução do incidente/requisição de serviço;

7.2.2.16. **Mudança:** Especifica o número e o nome da requisição de mudança a ser aplicada do qual depende a resolução do incidente/requisição de serviço demandado no registro;

7.2.2.17. **Causado por requisição de mudança:** Especifica o número da requisição de mudança quando o Incidente/requisição de serviço é o resultado de mudanças implementadas a partir de uma requisição de mudança;

7.2.3. Todo o parque de infraestrutura de TIC deverá ter monitoramento com registros das ocorrências de incidentes e problemas, com coleta de dados automatizada e periódica no mínimo a cada 5 minutos por meio da ferramenta de software ITSM do Serviço de Monitoramento de Infraestrutura da CONTRATADA capaz de gerar lista de alarmes com categorização de criticidade;

7.2.3.1. A ferramenta de software ITSM de monitoração também deverá realizar a contabilização do consumo de recursos de infraestrutura TIC, bem como dos SLA's de serviços, aplicações e redes de dados. Esta contabilização deverá ser insumo para análise preditiva de



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

tendência a ser realizada pela CONTRATADA, incluso no processo de gerenciamento de capacidade de sua responsabilidade;

7.2.3.2. Em particular, o SLA das redes de dados monitoradas deverá aferir mensalmente os parâmetros de desempenho correspondente a disponibilidade, latência, perda de pacotes e jitter para fins de fiscalização e gestão do CONTRATANTE;

7.2.4. As ferramentas de software ITSM das Centrais Service Desk e Monitoração deverão ter integração automatizada, de modo que o registro de alarmes pela monitoração seja capaz de iniciar automaticamente requisições de serviço no Service Desk. No caso de impossibilidade de registro automático por dificuldades técnicas pontuais, as equipes de operação NOC deverão fazer o registro junto ao Service Desk de acordo com a política de operação a ser acordada entre CONTRATADA e CONTRATANTE;

7.2.4.1. A ferramenta ITSM de monitoração deverá realizar fechamento automático da mesma OS na ferramenta ITSM Service Desk em caso de normalização, de acordo com critérios previamente definidos e acordados entre CONTRATADA e CONTRATANTE;

7.2.5. Para aferir e avaliar os resultados da prestação de serviços será utilizado indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais serão estabelecidas metas a serem cumpridas pela CONTRATADA, que se traduzem em níveis mínimos de serviço exigidos, que são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela CONTRATANTE, com a finalidade de aferir e avaliar os fatores citados;

7.2.6. A aferição será realizada principalmente com fonte na base de dados das ferramentas ITSM da Central de Serviços Service Desk e Monitoração disponibilizada pela CONTRATADA;

7.2.7. Os registros das requisições de serviços deverão ser a base de dados para o Instrumento de Medição de Resultados (IMR) contabilizado por meio da ferramenta de Software ITSM da Central de Serviços Service Desk, que deve ser parametrizada para a contabilização mensal dos índices de resultados da CONTRATADA indicados a seguir:

7.2.7.1.1. **IMRTIC01** (Incidentes resolvidos dentro do prazo);



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

- 7.2.7.1.2. **IMRTIC02** (Problemas resolvidos dentro do prazo);
- 7.2.7.1.3. **IMRTIC03** (Requisições de serviço resolvidas dentro do prazo);
- 7.2.7.1.4. **IMRTIC04** (Satisfação do Usuário com o Service Desk);
- 7.2.7.1.5. **IMRTIC05** (Requisições de serviços reabertos);
- 7.2.7.1.6. **IMRTIC06** (Taxa de Resolução no primeiro contato – *First Call Resolution - FCR*);
- 7.2.7.1.7. **IMRTIC07** (Requisições de serviços resolvidos remotamente);
- 7.2.7.1.8. **IMRTIC08** (Turnover de Profissionais da CONTRATADA em Dedicação Exclusiva);
- 7.2.7.1.9. **IMRTIC09** (Dimensionamento do atendimento);
- 7.2.7.1.10. **IMRTIC10** (Incidentes/requisições de serviço registrados erroneamente);
- 7.2.7.1.11. **IMRTIC11** (Disponibilidade da Central de Serviço Service Desk);
- 7.2.7.1.12. **IMRTIC12** (Disponibilidade da Central de Monitoração de Infraestrutura de TIC);
- 7.2.7.1.13. **IMRTIC13** (Disponibilidade da Infraestrutura dos Sistemas/Serviços - TOP10 - com Criticidade Elevada);
- 7.2.7.1.14. **IMRTIC14** (Disponibilidade da Infraestrutura dos Sistemas/Serviços - TOP10 - com Criticidade Alta);
- 7.2.7.1.15. **IMRTIC15** (Disponibilidade da Infraestrutura dos Sistemas/Serviços - TOP10 - com Criticidade Média);
- 7.2.7.1.16. **IMRTIC16** (Disponibilidade da Infraestrutura dos Sistemas/Serviços - TOP10 - com Criticidade Baixa);
- 7.2.7.1.17. **IMRTIC17** (Projetos fora do prazo);



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

- 7.2.7.1.18. **IMRTIC18** (Avaliações técnicas atendidas fora do prazo);
- 7.2.7.1.19. **IMRTIC19** (Taxa de abandono);
- 7.2.7.1.20. **IMRTIC20** (Tempo médio de espera por atendimento);
- 7.2.7.1.21. **IMRTIC21** (Ligações atendidas dentro do nível de serviço);
- 7.2.7.1.22. **IMRTIC22** (Backlog de atendimento);
- 7.2.7.1.23. **IMRTIC23** (Taxa de resolução no primeiro nível – N1);
- 7.2.7.1.24. **IMRTIC24** (Distribuição dos tempos de resolução de incidentes/requisições);
- 7.2.7.1.25. **IMRTIC25 a IMRTIC45** (Desconformidades operacionais no gerenciamento da infraestrutura de TIC), conforme descrito na Tabela 10 deste TR;

7.2.8. A CONTRATADA deverá elaborar e apresentar até o quinto dia de cada mês **Relatório Mensal de Prestação de Serviço (RMPS)**, contendo os dados que subsidiem a aferição dos indicadores IMRs mencionados nesta sessão, referentes à prestação dos seus serviços entre o primeiro e último dia do mês de referência, ficando estabelecido o último dia de cada mês como data base para efeitos de medição mensal;

7.2.8.1. O RMPS deverá conter todos os registros de incidentes e requisições de serviço registrados na Central de Serviços, com as respectivas classificações de criticidade e urgência, baseado no catálogo de serviços, bem como dos incidentes e problemas detectados pelo monitoramento, também classificados segundo sua criticidade e urgência definida pelo CONTRATANTE;

7.2.8.2. O RMPS deverá apresentar os resultados das variáveis IMRTICxx no formato gráfico “Pizza” quando a grandeza do indicador for em porcentagem, conforme *dashboard* disponível no software da Central de Serviços;

7.2.8.3. O RMPS deverá conter o detalhamento das requisições de serviço para as quais os tempos de atendimento não foram cumpridos pela CONTRATADA, contendo no mínimo o número de protocolo,



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

descrição resumida, a data do registro, a data e a solução adotada, a criticidade, a relação entre o prazo de solução adotada, a criticidade, a relação entre o prazo de atendimento previsto e o prazo da solução;

7.2.8.4. O RMPS deverá informar os serviços realizados sob demanda em horário extraordinário e em atendimento às unidades regionais do CONTRATANTE, para contabilização de consumo em tempo e complexidade para fins de ateste e faturamento a seu favor;

7.2.8.5. O RMPS deverá informar todos os registros de acompanhamento referentes aos acionamentos de serviços de garantia e suporte técnico de componentes, sistemas e serviços de telecomunicações sob contrato do INPI, realizados pela CONTRATADA, nas respectivas centrais de serviços dos fornecedores contatados;

7.2.8.6. O RMPS deverá informar o status de andamento de projetos, avaliações e notas técnicas emitidas pela CONTRATADA;

7.2.8.7. O RMPS deverá informar a troca/substituição de profissionais em dedicação exclusiva nas dependências do CONTRATANTE no Rio de Janeiro;

7.2.9. Todo o histórico de atendimento do Service Desk e monitoração durante a vigência contratual deverá ser armazenado pela CONTRATADA, disponibilizando as informações ao CONTRATANTE;

7.2.10. A CONTRATADA deverá manter, às suas expensas, controle de presença, que seja auditável pela mesma, para medição da prestação de serviços em dedicação exclusiva de mão de obra de seus profissionais;

7.2.11. O CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA comprovação da disponibilidade em dedicação exclusiva nas dependências de prestação de serviços, para análise e apreciação das observações de entrega de disponibilidade conforme contratado;

8 REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

8.1 Requisitos de Qualificação Técnica para Habilitação

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



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

- 8.1.1.1. Para comprovação de que a empresa licitante possui capacitação técnica e experiência na execução de serviços correlatos ao do objeto deste TR, a licitante deverá, nos termos do Art. 30, parágrafo 1º, da Lei 8.666/93, juntamente com a documentação de habilitação necessária, comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto deste TR, por meio da apresentação de atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da licitante, em documento timbrado, emitido por pessoa jurídicas de direito público ou privado, que comprove ter a empresa licitante executado, ou que esteja executando, serviços de características técnicas compatíveis ao objeto desta contratação nos termos da Lei;
- 8.1.1.2. O(s) atestado(s) deverão ser acompanhados dos respectivos contratos, e ser somatório dos tempos de prestação dos serviços por período não inferior a 3 (três) anos, cujas parcelas de maior relevância para comparação são:
- 8.1.1.2.1. Processos de execução contratual baseados na Biblioteca de Boas Práticas ITILv3 e/ou ISO/IEC 20.000:2018;
- 8.1.1.2.2. Processos de execução contratual ou consultoria especializada qualificada observando o mapeamento/revisão de processos com base na biblioteca ITIL, compreendendo pelo menos 10 processos e funções ITIL a seguir:
- 8.1.1.2.3. (sete) obrigatórios conforme processos e funções abaixo:
- 8.1.1.2.3.1. Gerenciamento de Incidente, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Configuração e Gerenciamento de Nível de Serviço e Função Central de Serviços;
- 8.1.1.2.4. (três) a escolha dos processos e/ou funções abaixo:
- 8.1.1.2.4.1. Gerenciamento de Liberação, Gerenciamento de Acesso, Gerenciamento de Segurança da Informação, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento de Capacidade, Gerenciamento de Evento, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Continuidade de Serviço



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

de TI, Gerenciamento de Catálogo de Serviço, Função de Gerenciamento Técnico e Função de Operações de TI.

- 8.1.1.2.5. Operação e suporte de Datacenter em ambiente de grande porte implementado em arquitetura *Private Cloud*, sustentado por Infraestrutura com componentes de capacidade redundante, garantindo a disponibilidade anual de 99,74%, com equivalência das características exigíveis à acreditação TIER II;
- 8.1.1.2.6. Operação e suporte de Datacenter composta pela prestação de serviços técnicos especializados na administração de ambientes de servidores Windows, Linux/UNIX, Virtualização/Storage SAN, redes de dados e segurança da informação;
- 8.1.1.2.7. Operação e suporte de sistema de comunicação de voz na tecnologia IP/VoIP com instalação “*On-Premises*”, como também de sistema de videoconferência;
- 8.1.1.2.8. Operação e suporte de ambiente CORE/internet *Multihomed* e/ou AS (*Autonomous system*);
- 8.1.1.2.9. Operação e suporte de ambiente CORE/Acesso de Rede LAN em *Layer 3* e tecnologia CORE SDN (*software Defined Network*) no Datacenter;
- 8.1.1.2.10. Operação e suporte de ambiente de serviços Telecom provido por operadoras SCM nas categorias LAN-TO-LAN, MPLS ponto-multiponto ou SD-WAN;
- 8.1.1.2.11. Exigência contratual de prestação de serviços por meio de profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados, com certificações técnicas em suas respectivas áreas de atuação comumente solicitadas no mercado;
- 8.1.2. O(s) atestado(s) solicitado(s) anteriormente citados deverá(ão) informar o porte do ambiente corporativo de infraestrutura TIC atendido, cujas parcelas de maior valor significativo devem corresponder a, no mínimo, 50% dos quantitativos presentes da infraestrutura TIC do INPI listados a seguir:



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

- 8.1.2.1. Ambiente corporativo com 1.400 usuários internos e igual quantitativo de acessos à rede (Login);
- 8.1.2.2. Número de estações de trabalho (Desktops) de 1.500 itens;
- 8.1.2.3. Número de dispositivos de acesso a Rede LAN/WLAN de 200 dispositivos;
- 8.1.2.4. Número de dispositivos físicos Load Balancer (balanceador de tráfego de dados e/ou aplicações) em, no mínimo, 2 unidades;
- 8.1.2.5. Número de Endpoints Telefonia IP/VoIP e Vídeo conferência de 1.500 itens;
- 8.1.2.6. Quantitativo global de ativos TIC em 3.000 equipamentos, entre desktops, notebooks, servidores, switches, roteadores, firewalls, EndPoints VoIP/Vídeo conferência, switches, entre outros;
- 8.1.2.7. Capacidade total do ambiente Storage de 700 Terabytes;
- 8.1.2.8. Número da solução de backup com volume totais sob cobertura de processo automatizado em 150 Terabytes e logística de 110 fitas backup mensalmente;
- 8.1.2.9. Quantitativo de 2.410 caixas postais no serviço mensageria (Servidor E-mail);
- 8.1.2.10. Quantitativo de servidores virtuais em 290;
- 8.1.2.11. Quantitativo de servidores virtuais/físicos Windows Server em 70;
- 8.1.2.12. Quantitativo de servidores virtuais/físicos Linux SLES em 220;
- 8.1.2.13. Quantitativo de instâncias de Banco de Dados Oracle e MySQL em 15 e volume em MB(somatório) de 1 Terabyte;
- 8.1.2.14. Número de Servidores Apache/TomCat de 20 instâncias;
- 8.1.2.15. Quantitativo de 65.000 pontos de monitoração NOC (*Network Operational Centre*);



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

- 8.1.3. Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos, é admitida a apresentação de atestados referentes a períodos sucessivos não contínuos, não havendo a obrigatoriedade dos três anos serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017;
- 8.1.4. Um mesmo atestado poderá conter várias competências. As competências exigidas correspondem às quantidades relevantes dos itens mais críticos para assegurar que a licitante tenha efetiva capacidade de prestar os serviços considerando a complexidade da infraestrutura de TIC do INPI;
- 8.1.5. Os atestados deverão obrigatoriamente apresentar as seguintes informações:
- 8.1.5.1. Nome e CNPJ do órgão da administração pública ou empresa privada emitente;
 - 8.1.5.2. Endereço completo do cliente;
 - 8.1.5.3. Identificação do contrato (cópia autenticada do contrato);
 - 8.1.5.4. Telefone, fax ou e-mail de contato;
 - 8.1.5.5. Descrição dos serviços prestados;
 - 8.1.5.6. Vigência do contrato;
 - 8.1.5.7. Assinatura e identificação do signatário contendo: Nome, cargo ou função que exerce junto ao emitente e que o habilite a expedir o referido;
 - 8.1.5.8. Informações referentes à infraestrutura TIC atendida;
 - 8.1.5.9. Quantidade fornecida;
 - 8.1.5.10. Data de emissão do atestado;
 - 8.1.5.11. Declaração de que foram atendidas as expectativas do cliente quanto ao cumprimento de prazos, além de qualidade dos produtos e serviços prestados;



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

- 8.1.6. 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;
- 8.1.7. O CONTRATANTE poderá instaurar diligência para verificação 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;
- 8.1.8. 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;

8.2 Requisitos de Segurança da Informação

- 8.2.1. Para o cumprimento do objeto, deverão ser observados os princípios fundamentais da segurança da informação (Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade) e Políticas de Segurança da Informação do CONTRATANTE. Igualmente, todos os itens de segurança a seguir deverão ser observados durante o período da execução das atividades;
- 8.2.2. As manutenções deverão obrigatoriamente ocorrer segundo um processo de gerenciamento de riscos e mudanças em acordo com a CONTRATANTE. Antes do início das manutenções, deverão ser realizados backups de configurações dos componentes e sistemas de infraestrutura de TIC envolvidos;
- 8.2.3. A CONTRATADA deverá estabelecer, em conjunto com o CONTRATANTE, política de backup de dados das informações registradas pelas ferramentas ITSM da Central de Serviços Service Desk e Monitoração de Infraestrutura de TIC utilizadas, como também dos dados de sistemas e serviços críticos do CONTRATANTE;
- 8.2.4. Todo o histórico de atendimento da CONTRATADA durante a vigência contratual deverá ser armazenado, disponibilizando as informações ao CONTRATANTE;
- 8.2.5. A CONTRATADA deverá gerenciar as necessidades de atualizações de software/firmware dos componentes e sistemas da infraestrutura de TIC do



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

INPI, sendo responsabilidade desta fornecer avaliação sobre a conveniência da aplicação das mesmas e aplicação das atualizações liberadas pelos fabricantes, realizando gerenciamento de riscos desta ação e suas contramedidas na hipótese de comportamento indevido;

- 8.2.6. O acesso para manutenção e suporte aos dispositivos deverão ser realizados através dos protocolos “SSH” ou “HTTPS” para o tráfego seguro de informações na rede;
- 8.2.7. Os especialistas da CONTRATADA deverão ter login de acesso particular nos componentes e sistemas de infraestrutura de TIC cujas ações deverão ser rastreadas no log de atividades dos equipamentos para fins de auditoria técnica;
- 8.2.8. A CONTRATADA deverá obrigatoriamente armazenar informações de acesso, como *login* e senha, de componentes e sistemas de infraestrutura de TIC, em solução de software “cofre de senhas”, segundo as orientações da política de segurança de informação do CONTRATANTE;
- 8.2.9. A CONTRATADA deverá obrigatoriamente adotar mecanismos criptográficos na comunicação de dados entre os serviços remotos de Service Desk N1 e Monitoração e o ambiente do CONTRATANTE, assegurando proteção na canal de comunicação, bem como dos pontos de conexão internos ao ambiente da CONTRATADA. Os mecanismos de proteção deverão ser apreciados e aprovados pelo CONTRATANTE;
- 8.2.10. O representante legal da CONTRATADA deverá assinar **Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo** conforme modelo do ANEXO I-G;

8.3 Prova de Conceito

- 8.3.1. A LICITANTE com proposta de fornecimento declarada “Provisoriamente em primeiro lugar” necessita realizar Prova de Conceito (POC) para aferição da sua capacidade de Gerenciamento de Serviços TIC;
- 8.3.2. A finalidade da prova será a diligência quanto à entrega das ferramentas software ITSM da Central de Serviços Service Desk e Monitoração de Infraestrutura de TIC;
- 8.3.3. A Prova de Conceito deverá ser realizada nas dependências da sede do CONTRATANTE no Rio de Janeiro. Na data agendada a licitante deverá



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

realizar apresentação das ferramentas ITSM solicitadas com base em sua plataforma de prestação de serviços, acessado remotamente no local da prova via acesso internet;

8.3.3.1. **Prazo de execução:** Se convocada pela CONTRATANTE, a LICITANTE terá o prazo de até 5 (dias) dias úteis para adequações e elaboração do ambiente de testes e sua execução;

8.3.3.2. **Horário da prova de conceito:** A execução deverá ocorrer entre 09h00minhs e 16h00minhs do dia agendado;

8.3.4. Características mínimas do ambiente de testes:

8.3.4.1. **Software ITSM da Central de Serviços (Service Desk)**

8.3.4.1.1. Tela de entrada do registro das requisições de serviço de uso do atendimento N1, com no mínimo categorização de serviço por área de atendimento, definição de incidente e problema, registro de criticidade, campo para descrição da solicitação e geração de número de protocolo do atendimento;

8.3.4.1.2. Tela de requisições de serviço automatizada do portal da Central de Serviços Service Desk, que permita ao usuário a abertura de chamados;

8.3.4.1.3. Tela de opção de autoatendimento, com disponibilização de no mínimo da lista de dúvidas frequentemente procuradas (*FaQ - Frequently Asked Question*) ou mecanismo mais avançado de autoatendimento;

8.3.4.1.4. Tela de consolidação de resultados, com apresentação em formato gráfico (Pizza), na forma de “Dashboard” para visualização em monitor ou portal web, de no mínimo os seguintes indicadores:

8.3.4.1.4.1. Incidentes resolvidos dentro do prazo;

8.3.4.1.4.2. Problemas resolvidos dentro do prazo;

8.3.4.1.4.3. Requisições de serviço resolvidas dentro do prazo;



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

8.3.4.1.4.4. Satisfação do Usuário;

8.3.4.1.4.5. Requisições de serviço reabertas;

8.3.4.1.4.6. Resolução de Incidentes e Requisições no primeiro contato (*First Call Resolution*);

8.3.4.1.5. Tela de consolidação de resultados em formato gráfico (linhas) do quantitativo total de requisições de serviço e quantitativo das requisições resolvidas dentro do prazo dos últimos 6 (seis) meses e/ou 12 (doze) meses;

8.3.4.1.6. Tela de contabilização de incidentes e/ou requisições resolvidas por cada equipe de atendimento nível 1, nível 2 e nível 3. Em relação aos níveis 1 e 2, a ferramenta deverá apresentar a contabilização das requisições resolvidas por cada profissional da equipe de atendimento;

8.3.4.1.7. Apresentação da integração entre as ferramentas ITSM da Central de Serviços Service Desk e Central de Monitoração, onde incidente detectado na Central de Monitoração cria automaticamente chamado na Central de Serviços Service Desk para fins de tratamento e solução;

8.3.4.1.8. A apresentação dos gráficos deverá ocorrer como funcionalidade da ferramenta ITSM da Central de Serviços Service Desk, sendo vedado a exportação de dados para obter os gráficos em software externo, como exemplo planilhas eletrônicas, excel, google e afins;

8.3.4.1.9. Os dados que alimentam os gráficos devem ser reais, referente a execução de prestação de serviços da CONTRATADA em contrato do seu portfólio de clientes no momento da apresentação cujos processos de execução deverão ser baseados no ITILv3;

8.3.4.1.10. A CONTRATADA deverá esclarecer os parâmetros utilizados nos dashboards referentes aos níveis de serviço adotados e os limites das desconformidades em relação aos resultados esperados;



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

8.3.4.1.11. É vedada a realização do POC com ausência das ferramentas ITSM alvo do teste, ou seja, apresentações apenas no modo reunião com uso de PowerPoint serão descartadas;

8.3.4.2. **Central de Monitoração de Infraestrutura TIC:**

8.3.4.2.1. Apresentação em formato gráfico (linhas) referente ao tráfego de dados internet corporativo com periodicidade de 1h, 3 dias, 1 mês, 6 meses e 12 meses (Gráfico Eixo Y- Mbps e Eixo X-tempo);

8.3.4.2.2. Apresentação em formato gráfico (linhas) referente aos parâmetros de desempenho de latência, perda de pacotes e jitter de serviço internet corporativo com periodicidade de 1h, 3 dias, 1 mês, 6 meses e 12 meses (Gráfico Eixo Y- Mbps e Eixo X-tempo);

8.3.4.2.3. Apresentação em formato gráfico (linhas) referente aos parâmetros de desempenho de consumo de CPU e memória de servidor em máquina virtual com periodicidade de 1h, 3 dias, 1 mês, 6 meses e 12 meses (Gráfico Eixo Y- Mbps e Eixo X-tempo);

8.3.4.2.4. Apresentação em formato gráfico de topologia de elementos de rede de dados LAN;

8.3.4.2.5. Apresentação em formato gráfico (barras) referente ao SLA de disponibilidade (downtime versus uptime) de serviço internet e servidor virtual, com periodicidade mensal e anual;

8.3.4.2.6. Os gráficos devem ser capazes de ser visualizados por meio de exibição em dashboards em monitores ou SmartTVs;

8.3.4.2.7. Apresentação de Lista de Alarmes com base em tempo para visualização dos incidentes correntes, hora/data do evento, severidade, duração, reconhecimento por operador NOC e ação de tratamento;

8.3.4.2.8. Apresentação de disparo automatizado de e-mail de alerta na ocorrência de incidente e alcance de limite pré-estabelecido;



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

8.3.4.2.9. A apresentação dos gráficos e dados deverá ocorrer como funcionalidade da ferramenta ITSM da Central de Monitoração, sendo vedada a exportação de dados para obter os gráficos em software externo, como exemplo planilhas eletrônicas Excel, e afins;

8.3.4.2.10. Os dados que alimentam os gráficos devem ser reais, referente a execução de prestação de serviços da CONTRATADA em contrato do seu portfólio de clientes no momento da apresentação cujos processos de execução deverão ser baseados no ITILv3;

8.3.4.3. **Conectividade:**

8.3.4.3.1. A Licitante deverá esclarecer e comprovar sua estrutura de conectividade quanto a resiliência de prestação de serviços remotos por meio de sistemas de telecomunicações de forma a evitar ponto único de falhas capazes de criar indisponibilidade de prestação de serviços, por meio de acesso ao seu site por mais de uma operadora de Telecom, como exemplo;

8.3.4.3.2. A Licitante deverá esclarecer sua implementação de segurança da informação referente à arquitetura criptográfica adotada para proteger os dados entre seu site e o cliente;

8.3.4.4. **Resiliência dos Servidores das ferramentas ITSM:**

8.3.4.4.1. A Licitante deverá esclarecer sua arquitetura de resiliência para os servidores que hospedam as ferramentas ITSM utilizadas, por meio de clusters ou estruturas para manter a disponibilidade do servidor, como também dos procedimentos de backup para preservação dos dados históricos registrados pelas ferramentas;

8.3.5. Processo de execução da Prova de Conceito:

8.3.5.1. No dia e horário combinados, a LICITANTE deverá, supervisionada pelo CONTRATANTE, disponibilizar acesso às ferramentas ITSM e demonstrar os dados aferidos por estas conforme solicitado;



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

8.3.5.2. A LICITANTE terá 2 (duas) chances para concluir os testes e a apresentação com sucesso, a mesma terá até 2 (dois) dias úteis dentro do tempo da Prova de Conceito especificada deste anexo para iniciar a segunda tentativa;

8.3.5.3. 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;

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

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

8.3.5.6. Além dos testes previstos neste roteiro, o CONTRATANTE poderá realizar outros que considerar necessários à demonstração de atendimento ao TR, no que concerne ao escopo das ferramentas ITSM, desde que não gerem a licitantes esforços e custos superiores ao razoável;

8.3.5.7. Está assegurado o direito dos concorrentes em acompanhar os testes, em caráter de observador, relativos à prova de conceito estipulada nesta contratação. No ato da declaração provisória da LICITANTE vencedora, as empresas classificadas em 2º. e 3º. colocação no certame poderão enviar um representante para acompanhamento dos testes. Caso a LICITANTE provisoriamente vencedora seja eliminada, este procedimento será executado para a nova classificação;

8.3.5.8. Diagrama de Processo de Atendimento do Service Desk;

8.3.5.9. Diagrama do Processo de Monitoramento de Infraestrutura TIC;

8.3.6. Conclusão da Prova de Conceito:

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



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

8.3.6.2. As ferramentas disponibilizadas na prova deverão se mostrar capazes de atender as especificações deste TR, sobretudo, quanto aos registros de dados referentes aos IMR's (instrumentos de medição de resultados) para fins desta contratação;

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

9 MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO, CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

9.1 Atores participantes do CONTRATO (Matriz de Responsabilidades)

9.1.1. CONTRATANTE

9.1.1.1. **Gestão de 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;

9.1.1.2. **Fiscalização Técnica 1 (Nível 1/2):** é o acompanhamento com o objetivo de avaliar a execução do objeto, referentes aos Serviços de Service Desk e Atendimento ao Usuário e sua administração, 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, sendo auxiliado pela fiscalização pelo Público Usuário;

9.1.1.3. **Fiscalização Técnica 2 (Nível 3/Arquitetura TIC):** é o acompanhamento com o objetivo de avaliar a execução do objeto, referentes aos Serviços de Administração de Ambiente, Monitoração e Arquitetura de Soluções, 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



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

pagamento conforme o resultado, sendo auxiliado pela fiscalização pelo Público Usuário;

- 9.1.1.4. **Fiscalização Administrativa:** é o acompanhamento dos aspectos administrativos da execução dos serviços nos contratos quanto às obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas, bem como quanto às providências tempestivas nos casos de inadimplemento;
- 9.1.1.5. **Fiscalização Setorial:** é o acompanhamento da execução contratual pelos usuários das áreas do INPI quanto ao cumprimento da demanda de serviço e sua finalização, concluindo com a solução para requisição de serviço registrada;
- 9.1.1.6. **Fiscalização pelo Público Usuário:** é o acompanhamento da execução contratual por pesquisa de satisfação junto ao usuário, com o objetivo de aferir os resultados da prestação dos serviços, os recursos materiais e os procedimentos utilizados pela CONTRATADA, quando for o caso, ou outro fator determinante para a avaliação dos aspectos qualitativos do objeto;
- 9.1.1.7. **Usuários TIC:** são os clientes da infraestrutura TIC a ser gerenciada pela CONTRATADA, tendo a responsabilidade de realizar as requisições de serviço junto ao Service Desk para restabelecer a funcionalidade de recursos computacionais, infraestrutura ou serviço de infraestrutura TIC. Os usuários TIC serão classificados em 4 tipos:
- 9.1.1.7.1. Tipo 1 - Usuário Padrão de Infraestrutura TIC: usuários corporativos fora do setor de TIC do CONTRATANTE servidos pelo Catálogo de Negócios;
- 9.1.1.7.2. Tipo 2 - Usuário VIP de Infraestrutura TIC: usuários corporativos em papel de gestão fora do setor de TIC do CONTRATANTE servidos pelo Catálogo de Negócios;
- 9.1.1.7.3. Tipo 3 - Usuário Especialista em Sistemas TIC: usuários corporativos especialistas do subsetor de Sistemas de TIC do CONTRATANTE (COSIS) servidos principalmente pelo Catálogo Técnico;
- 9.1.1.7.4. Tipo 4 - Usuário Especialista em Infraestrutura TIC: usuários corporativos especialistas do subsetor de Infraestrutura de TIC



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

do CONTRATANTE (COINF) servidos principalmente pelo Catálogo Técnico;

9.1.2. **CONTRATADA**

9.1.2.1. **Preposto:** Acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

9.1.2.1.1. O papel de preposto poderá ser acumulado pelo Arquiteto de Soluções de Infraestrutura TIC;

9.1.2.1.2. Não é necessário que o preposto se apresente em dedicação exclusiva nas dependências do CONTRATANTE. Será obrigatória apenas a presença física do PREPOSTO junto ao CONTRATANTE quando solicitada a sua presença;

9.1.2.2. **Gerente de Implantação:** Planejar e coordenar do ponto de vista técnico a implantação da estrutura de prestação de serviços e modelagem de processos baseadas no ITIL v3 e ISO/IEC 20.000:2018 e ferramentas de execução contratual durante a fase de iniciação da execução contratual;

9.1.2.2.1. O papel de Gerente de Implantação poderá ser acumulado pelo preposto, desde que este detenha o conhecimento técnico necessário à tarefa;

9.1.2.3. **Gerente/Supervisor de 1º. e 2º. nível Atendimento:** Planejar, coordenar e supervisionar procedimentos das Torres de Atendimento (1º. e 2º. níveis). Aperfeiçoar procedimentos e recursos que visem melhorias no atendimento do usuário de TIC. Acompanhar os resultados das equipes e gerenciar o fluxo de atendimento. Gerenciamento do BDEC. Realizar a análise e acompanhamento dos indicadores de desempenho. Apreciação e aprovação de relatórios de atendimento. Gerenciamento da ferramenta do software ITSM da Central de Serviços Service Desk;

9.1.2.3.1. Papel exercido pela Administração Service Desk/Atendimento ao Usuário;



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

9.1.2.4. **Gerente/Supervisor de 3º. nível Atendimento:** Planejar, coordenar e supervisionar procedimentos das Torres de Atendimento (3º. nível). Aperfeiçoar procedimentos e recursos que visem melhorias no atendimento do usuário de TIC. Gerenciamento do BDGC. Acompanhar os resultados das equipes e gerenciar o fluxo de atendimento. Gerenciamento holístico do Datacenter. Realizar a análise e acompanhamento dos indicadores de desempenho. Apreciação e aprovação de relatórios de atendimento. Gerenciamento da ferramenta do software ITSM da Central de Monitoramento de Infraestrutura TIC;

9.1.2.4.1. Papel exercido pela Arquitetura de soluções de Infraestrutura TIC;

9.1.2.5. **Gerente de Incidentes:** foco em restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível, realizando a liderança do processo de Gerenciamento de Incidentes conforme definição do ITIL v3. Gerenciamento do BDEC. Manter contato com Operadoras de Telecom contratadas para conformidade do SLA solicitado. Manter contato com serviços de Garantia e Suporte da infraestrutura para ações de reparo, troca ou substituição de componentes em falha;

9.1.2.5.1. Papel exercido pela Administração Service Desk/ Atendimento ao Usuário;

9.1.2.6. **Gerente de Problemas:** foco em identificar a fonte ou as condições de erros que estão causando ou podem vir a causar incidentes e busca de solução definitiva ou de contorno, realizando a liderança do processo de Gerenciamento de Problemas conforme definição do ITIL v3. Gerenciar as requisições de mudanças. Monitorar o progresso da resolução de erros conhecidos aconselhando o gerenciamento de incidentes sobre as melhores soluções de contorno disponíveis. Manter contato com fornecedores e fabricantes da infraestrutura TIC para esclarecimento de dúvidas, busca de solução a falhas do produto, acompanhamento do ciclo de vida e atualização disponíveis;

9.1.2.6.1. Papel exercido pela Arquitetura de Soluções de Infraestrutura TIC;



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

9.1.2.7. **Gerente de Projetos da CONTRATADA:** elaboração e condução de projetos de melhorias de processos operacionais e desenvolvimento do potencial da infraestrutura TIC. Acompanhamento de projeto de implantação de fornecedores do CONTRATANTE e apoio na avaliação de soluções técnicas de mercado;

9.1.2.7.1. Papel acumulado pelo Serviço de Arquitetura de Soluções TIC;

9.1.2.8. **Analista da Base de Conhecimento da CONTRATADA:** Armazenar orientações, scripts e/ou soluções para os principais problemas que chegam a Central de Atendimento. Alimentar a Base de Conhecimento periodicamente, preocupando-se com a qualidade da informação;

9.1.2.8.1. Papel exercido pela Administração Service Desk/Atendimento ao Usuário;

9.1.2.9. **Administrador(es) do Software ITSM Service Desk e Monitoração:** Customizar, configurar, parametrizar, desenvolver dashboards e representações gráficas, atualizar versão e prestar suporte técnico ao software ITSM da Central de Serviços Service Desk;

9.1.2.9.1. A CONTRATADA deverá indicar profissional(is) responsável(is) pela administração das ferramentas ITSM do Service Desk e Monitoração, que poderá ser um integrante da equipe de dedicação exclusiva no site do CONTRATANTE (Administração Linux ou Windows) ou recurso externo da CONTRATADA;

9.1.2.10. **Administrador da base de conhecimento operacional:** Customizar, atualizar, configurar e parametrizar o BDGC, BDEC e FaQ de operação da infraestrutura de TIC;

9.1.2.10.1. A CONTRATADA deverá indicar o Arquiteto de Infraestrutura de TIC e Administrador de Service Desk N1/N2 pela gestão e qualidade do BDGC e BDEC. A alimentação e atualização das informações destes bancos de dados, com elaboração de artigos, podem se delegadas às demais equipes em dedicação exclusiva da CONTRATADA;



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

9.1.3. **Atores Externos**

- 9.1.3.1. **Operadora de Telecom:** operadoras de telecomunicações com contratos de prestação de serviços de internet, MAN, WAN, Telefonia Móvel e SD-WAN com contrato de prestação de serviços com o CONTRATANTE;
- 9.1.3.2. **Operadora Colocation:** Operadoras de serviços de hospedagem de Datacenter em *Private Cage* na classificação TIER III;
- 9.1.3.3. **Garantia e Suporte Técnico:** serviços de suporte técnico de hardware e software, com troca e reposição de peças, atualizações de versão e base de conhecimento de produtos, para cobertura da continuidade operacional dos ativos de infraestrutura TIC adquiridos pelo CONTRATANTE;
- 9.1.3.4. **Outsourcing de impressão:** serviço de impressão contratado para fornecimento de impressoras alocadas no ambiente corporativo do CONTRATANTE;
- 9.1.3.5. **Administração de Banco de Dados:** serviço de administração de ambiente de banco de dados e equivalência de complexidade Service Desk/N3 com fornecimento de mão de obra em dedicação exclusiva nas dependências da sede do CONTRATANTE;

9.2 Mecanismos de Comunicação

9.2.1. Ordens de Serviço:

- 9.2.1.1. Para fins desta contratação toda e qualquer requisição de serviço (demanda) registrada pela Central do Service Desk será considerada **Ordem de Serviço (OS)** à CONTRATADA. Requisições de serviço, Chamados ou tickets de atendimento serão considerados termos homônimos nesta contratação;
- 9.2.1.2. Toda a demanda de serviços do CONTRATANTE será encaminhada por meio da Central de Serviços do Service Desk da CONTRATADA, que deverá prover canal de comunicação centralizado para a abertura de solicitações de suporte técnico, requisições, informações, reporte de incidentes e esclarecimento de dúvidas quanto à utilização de equipamentos/produtos e soluções



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

fornecidas de acordo com o Catálogo de Serviços de Infraestrutura TIC por meio dos canais citados abaixo:

9.2.1.2.1. Central de atendimento telefônico;

9.2.1.2.2. Portal Web da ferramenta ITSM da Central de Serviços;

9.2.1.2.3. Correio Eletrônico (E-mail);

9.2.1.2.4. Ferramenta de “Chat” (*Instant Messenger*), quando disponibilizada pelo CONTRATANTE;

9.2.1.3. A CONTRATADA, obrigatoriamente, deverá informar o número da requisição de serviço em cada solicitação aberta pela CONTRATANTE, independente do meio de encaminhamento;

9.2.1.4. As requisições de serviços utilizadas como instrumento auxiliar de controle de execução de serviços deverão ser emitidas por atividades específicas, segundo prioridades e critérios de racionalidade, economicidade e adequação às necessidades preconizadas pela CONTRATANTE. Estas requisições operacionais de gerenciamento de serviços de TIC devem ter classificação à parte no software ITSM da Central de Serviços;

9.2.1.5. O Service Desk deverá ser responsável pela abertura de chamados para os serviços garantia e suporte técnico e telecomunicações dos fornecedores de infraestrutura de TIC do CONTRATANTE, realizando a vinculação ao serviço de administração de ambiente do Service Desk em acompanhamento, realizando o registro de todo atendimento até sua finalização;

9.2.1.6. A cada encerramento do chamado (Ordem de Serviço), o requisitante deverá ser conduzido à avaliação da qualidade no atendimento, respondendo a uma pesquisa simples. Novos chamados abertos pelo mesmo requisitante deverão ser iniciados pela condução da pesquisa de qualidade do chamado anteriormente encerrado;

9.2.1.7. Todos os dados da Central de Serviços deverão estar disponíveis para visualização em portal web com login de acesso determinado pelo CONTRATANTE. Os dados deverão ser visualizados no formato



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

de lista, dashboards e gráficos (linha, pizza, colunas) no portal da ferramenta ITSM da Central de Serviços;

9.2.2. Monitoração:

9.2.2.1. O Serviço de Monitoração de Infraestrutura de TIC deverá comunicar tempestivamente a ocorrência de incidentes em infraestruturas críticas com grande impacto aos usuários. Esta comunicação deverá ocorrer por meio de envio automatizado de e-mails, SMS, publicidade da lista de alarmes do portal web da ferramenta de monitoração. A CONTRATADA e o CONTRATANTE deverão em comum acordo definir os meios de preferência a serem utilizados na comunicação dentre os listados anteriormente, assim como o processo de monitoramento e as respectivas equipes e profissionais que devem receber a informação;

9.2.2.2. As tratativas para a solução das ocorrências observadas pelo monitoramento devem ser anotadas em breve resumo com o transcorrer das ações na ferramenta de software ITSM. Os incidentes com acompanhamento pelo operador de monitoramento devem ser reconhecidos na ferramenta;

9.2.2.3. Todos os dados de monitoramento deverão estar disponíveis para visualização em portal web com logins de acesso determinado pelo CONTRATANTE. Os dados deverão ser visualizados no formato de lista de alarmes, diagrama de topologias, mapas, gráficos e dashboards no portal da ferramenta ITSM de monitoração;

9.2.3. Gestão Contratual:

9.2.3.1. Os respectivos meios de comunicação deverão ser utilizados para a gestão contratual:

9.2.3.1.1. Faturas de prestação de serviços, e demais questões administrativas, deverão ser encaminhadas à **Fiscalização Administrativa** do CONTRATANTE para a conta fiscadm.servicedesk@inpi.gov.br ou outro mnemônico que seja criado com este propósito;

9.2.3.1.2. Assuntos relacionados aos aspectos técnicos da prestação de serviços contratados deverão ser encaminhados à



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

Fiscalização Técnica do CONTRATANTE para a conta fiscotec.servicedesk@inpi.gov.br ou outro mnemônico que seja criado com este propósito;

9.2.3.1.3. Assuntos referentes à gestão do contrato de prestação de serviços deverão ser encaminhados ao **Gestor** do CONTRATANTE para a conta gestao.servicedesk@inpi.gov.br ou outro mnemônico que seja criado com este propósito;

9.2.3.1.4. Reuniões trimestrais de avaliação dos resultados da operação, ou outra periodicidade definido em acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA;

9.2.3.1.5. Elaboração e emissão de relatórios de operação por parte da CONTRATADA com periodicidade mensal ou a partir da das demandas pontuais da Fiscalização e Gestão do CONTRATANTE. Todos os relatórios de operação solicitados deverão ter aprovação e assinatura dos Serviços de Supervisão Service Desk e Arquitetura de Soluções TIC;

9.2.3.1.6. Meios de comunicações e formalidades adicionais poderão ser definidos entre as partes, observando o princípio de eficiência e celeridade necessárias a cada tema;

9.2.4. Sistemas:

9.2.4.1. A telefonia da Central de Serviços do Service Desk deverá ter a funcionalidade de URA (Unidade de Resposta Audível) para provimento de serviços automatizados de atendimento, esclarecimento de dúvidas e informações, bem como menu de triagem com base no catálogo de serviços de infraestrutura TIC quando tecnicamente disponível o recurso;

9.2.4.2. A Central de Serviços Service Desk deverá disponibilizar número para ligações exclusivo ou compartilhado (ramal interno ou número externo gratuito 0800), com atendimento através de URA (Unidade de Resposta Audível). Também deverá ser possível requisições de serviços via portal web e e-mail;

9.2.4.3. A Central de Serviços do Service Desk deverá prover métodos de autoatendimento aos usuários, por no mínimo, a disponibilização de



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

lista FaQ (*Frequently Asked Questions*) no portal *on line* de sua ferramenta;

9.2.5. Pesquisa de Satisfação de atendimento aos usuários:

9.2.5.1. A CONTRATADA deverá conduzir pesquisa de satisfação de atendimento junto aos usuários internos do CONTRATANTE, elaborando relatório sobre os dados registrados, indicando os sucessos, deficiências e ações de melhorias necessárias para aprimorar o atendimento. A possibilidade de resposta sobre o atendimento deve ser colocada automaticamente a cada encerramento da requisição de serviço;

9.2.5.2. A pesquisa de satisfação deverá ser realizada por formulário *on line*, ou *feedback* por email, contendo, no mínimo, a quantidade de usuários consultados e sua nota de avaliação: Excelente, Bom, Regular e Deficitário. Excepcionalmente, e a critério do CONTRATANTE, a pesquisa também poderá ser realizada trimestralmente junto aos usuários;

9.3 Gestão do Conhecimento

9.3.1. É imprescindível manter uma Base de Conhecimento dos incidentes e problemas ocorridos, bem como da configuração adotada nos equipamentos e softwares da infraestrutura de TIC durante a execução contratual, descrevendo suas causas, consequências, ações tomadas e as lições aprendidas;

9.3.2. A Base de Conhecimento pode ser usada por equipes de:

9.3.2.1. (CONTRATADA) - Atendimento ao usuário N1: Base de conhecimento com scripts de perguntas e respostas esperadas com fluxos de padrão sistêmico;

9.3.2.2. (CONTRATADA) - Atendimento ao usuário N2: Base de conhecimento com conjunto de incidentes e dicas de atendimento ao usuário, como problemas de funcionamento de plug-ins, sistemas de e-mail, comunicação unificada, etc., redirecionando inclusive aos manuais dos produtos e links de apoio;

9.3.2.3. (CONTRATADA) - Administração de Ambientes N3: Base de conhecimento com conjunto de incidentes, boas práticas, dicas e



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

exemplos de ambientes e configuração, informações de ambientes e ativos de redes, para definição de como instalar produtos, resolver incidentes graves, buscar informações de determinado ativo ou configuração, entre outros;

9.3.2.4. (CONTRATADA) - Supervisão (Atendimento ao Usuário e Help Desk): Base de conhecimento sobre a carga histórica de atendimentos, natureza dos mesmos, reincidências de incidentes, desempenho dos atendentes, tempo médio de atendimento visando o dimensionamento correto do número de atendentes, sua eficiência e celeridade na atenção ao usuário;

9.3.2.5. (CONTRATADA) - Arquitetura de Soluções de Infraestrutura de TIC: Base de conhecimento das informações topológicas e arquitetônicas, parametrização de itens de configuração, desempenho histórico, volumetria dos atendimentos e reincidência de incidentes, evolução tecnológica do parque e scripts de aplicação de soluções pelas equipes visando capturar o conhecimento tácito e transformá-lo em explícito, além das lições aprendidas, de forma a promover a melhoria continuada do gerenciamento dos serviços de infraestrutura de TIC;

9.3.2.6. (CONTRATANTE) - Gestão/Fiscalização: base de conhecimento de execução contratual imprescindível para evitar o aprisionamento tecnológico ao prestador de serviço e vital para o processo de transição contratual na hipótese de substituição de fornecedor por razões contratuais;

9.3.3. A Base de Conhecimento deve ser implementada pela CONTRATADA observando o modelo BDGC (Base de Dados de Gerenciamento de configuração, ou CMDB - *Configuration Management Database*) conforme orientado pelo ITILv3. O BDGC é base de dados em que são guardadas todas as informações importantes sobre itens de configuração (IC), topologias e arquiteturas implementadas do parque tecnológico de TIC corporativo. O termo item de configuração ou IC é a qualquer componente que necessita ser configurado com o objetivo de se entregar um serviço de TI;

9.3.4. O BDGC é utilizado principalmente dentro do contexto do ITIL, como um conjunto de boas práticas para gerenciamento de serviços de TIC. O BDGC também ajuda a organização a entender o relacionamento entre



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

componentes de tecnologia e configurações. A CONTRATADA deverá disponibilizar à sua prestação de serviço ferramenta de software capaz de realizar a função BDGC;

9.3.4.1. O foco do BDGC implantado pela CONTRATADA deverá ser o registro do conhecimento operacional do parque tecnológico de infraestrutura de TIC, objetivando evitar o aprisionamento tecnológico do CONTRATANTE ao fornecedor do contrato, visando também ser base de conhecimento necessária para subsidiar o processo de transição contratual na hipótese de troca de prestador de serviço, ou mesmo substituição de profissionais de atendimento da força-tarefa da CONTRATADA;

9.3.5. Além do BDGC, a CONTRATADA também deverá disponibilizar/configurar ferramenta BDEC (Base de Dados de Erros Conhecidos), onde são armazenados os tipos de problemas e incidentes que já foram e como foram enfrentados, fornecendo dados e scripts de solução rápida caso se repitam;

9.3.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar meios de autosserviço para os usuários acessarem a base de conhecimento de uso da infraestrutura de TIC por meio de FaQ (*Frequently Asked Questions*), contendo os principais temas, *Quick Guides*, manuais e orientações mais frequentes dos usuários, de forma que outros podem ter sua demanda de informação e procedimentos sanados, aliviando o contato humano de atendimento;

9.3.7. Cabe à empresa CONTRATADA submeter a sua equipe de trabalho a um programa de desenvolvimento de competências, com o objetivo de manter a qualidade e eficiência na prestação de serviços contratado;

9.3.7.1. A CONTRATADA deverá realizar capacitações com periodicidade anual de suas equipes, ou quando houver mudança significativa do parque tecnológico de infraestrutura de TIC sem custos adicionais ao CONTRATANTE;

9.3.7.2. É vedado ao CONTRATANTE, o pagamento de capacitações das equipes de trabalho da CONTRATADA que compõe a prestação de serviços contratado;

9.3.7.3. Para fins de fiscalização, o CONTRATANTE poderá solicitar relatório sobre o programa de capacitação executado pela



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

CONTRATADA, demonstrando que membros da sua força-tarefa a serviço do CONTRATANTE se submeteram ao programa;

9.3.7.4. Na fase de implantação do Service Desk, a CONTRATADA poderá realizar a capacitação dos seus profissionais, visando o atendimento aos requisitos deste TR, objetivando a excelência na prestação de serviços, saneando deficiências de conhecimento no limite de tempo de até 120 (cento e vinte) dias corridos após a assinatura do contrato;

9.3.7.5. Em casos excepcionais e a critério do CONTRATANTE, poderá ser flexibilizada a exigência de capacitação com relação aos profissionais a serem alocados nos serviços que compõe o objeto da contratação, por período não superior ao extremamente necessário à capacitação promovida pela CONTRATADA para atendimento das especificações neste TR. Nesta prerrogativa, a CONTRATADA deverá apresentar cronograma com agendamento da capacitação do profissional para apreciação e aprovação do CONTRATANTE. O limite para o saneamento da capacitação será de 30 (trinta) dias corridos a partir da apresentação formal do profissional ao CONTRATANTE;

9.3.7.6. Os prazos anteriormente citados também valem para toda e qualquer capacitação que a CONTRATADA julgar necessário para que seus profissionais estejam aptos a operar as tecnologias presentes no parque tecnológico do INPI. Após este prazo, na hipótese de não atendimento dos requisitos de qualificação técnica, o CONTRATANTE poderá considerar o fato como desconformidade contratual elegível a penalidades e sanções, como também a não aceitação do profissional para a prestação de serviço;

9.3.7.7. A CONTRATADA poderá indicar membros de sua equipe para a participação nas capacitações solicitadas no item 9.3.10 deste TR, de forma a atender as especificações de qualificação técnica solicitadas no ANEXO I-C, quando solicitados os temas destas no “conhecimento extracurricular” citado no anexo. No entanto, o número de participantes estará limitado à capacidade da sala de treinamento “*In Company*” disponibilizada pelo CONTRATANTE;

9.3.8. Toda a base de conhecimento de execução contratual deverá ser mantida atualizada durante a vigência do contrato e disponível ao processo de transição contratual na hipótese de troca de prestador de serviço;



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

- 9.3.9. Todos os profissionais da CONTRATADA são responsáveis pela atualização da base de conhecimento, sendo o Arquiteto de Soluções de Infraestrutura de TIC e Administrador de Atendimento N1/N2 considerados gerentes e líderes responsáveis pela base de conhecimento. Em particular, o BDEC e FaQ deverão ser gerenciados pelo Administrador de Atendimento N1/N2 e o BDGC, pelo Arquiteto de Soluções de Infraestrutura de TIC;
- 9.3.10. A CONTRATADA deverá realizar a transferência de conhecimento de processos de execução contratual por meio das seguintes ações:
- 9.3.10.1. Disponibilizar para o CONTRANTE 1 (uma) **Turma de Capacitação em ITILv3**, com conteúdo referente ao conhecimento denominado ITILv3 Partitioner, incluso estudo de caso da adoção deste conhecimento na cultura organizacional do INPI. A turma deverá ter carga horária de 40 horas, prestada nas dependências do CONTRATANTE em sua sede, na faixa de horário entre 8:00hs às 17:00hs, com público-alvo de 5 participantes indicados pelo CONTRATANTE com pré-requisito de formação em TIC;
- 9.3.10.2. Disponibilizar para o CONTRANTE 1 (uma) **Turma de Capacitação em ISO/IEC 20.000:2018**, com nível de conteúdo “Auditor”, incluso estudo de caso da adoção deste conhecimento na cultura organizacional do INPI. A turma deverá ter carga horária de 40 horas, prestada nas dependências do CONTRATANTE em sua sede, na faixa de horário entre 8:00hs às 17:00hs, com público-alvo de 5 participantes indicados pelo CONTRATANTE com pré-requisito de formação em TIC;
- 9.3.10.3. As capacitações indicadas nos itens anteriores deverão ser executadas dentro da fase de implantação da estrutura de prestação de serviços da CONTRATADA;
- 9.3.10.4. As capacitações indicadas nos itens anteriores poderão ser subcontratadas pela CONTRATADA. Estas serão consideradas sua referência em base de conhecimento dos seus processos de execução contratual durante a vigência contratual;
- 9.3.10.5. Disponibilizar passagem de conhecimento Hands-On durante a implantação da estrutura de prestação de serviços;



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

9.3.10.6. Disponibilizar passagem de conhecimento durante a execução contratual por meio de workshops, palestras e artigos de conhecimento por meio dos profissionais em dedicação exclusiva da prestação de serviços;

9.3.11. As capacitações solicitadas no objeto deste TR serão avaliadas pelos participantes do CONTRATANTE, sendo consideradas aprovadas somente com o *feedback* positivo de 80% destes. Na hipótese de reprovação, a CONTRATADA é obrigada a fornecer 8 (oito) horas adicionais para o saneamento das dúvidas e deficiências apontadas pelos participantes;

9.3.12. Os custos inerentes a disponibilização das capacitações mencionadas serão compreendidos como inerentes à prestação de serviço e proposta da licitante, não cabendo qualquer ônus adicional;

9.4 Critérios de medição e resultados esperados

9.4.1. Considerações Gerais:

9.4.1.1. A prestação dos serviços Service Desk da CONTRATADA deverá atender aos critérios de medição e níveis de serviço especificados neste TR;

9.4.1.2. Todas as classificações mencionadas nesta sessão, tais como incidentes, problemas, requisições de serviço, níveis de criticidade, urgência, severidade, priorização, tempo de início de atendimento e tempo de solução, executados pelos serviços da CONTRATADA devem ser parametrizadas para registro no software especialista ITSM da Central de Serviços da CONTRATADA, para posterior quantificação e qualificação, de forma a subsidiar a Fiscalização do Contrato e a Gestão de Infraestrutura TIC do CONTRATANTE, bem como atender a base de conhecimento para melhorias e ações estratégicas da operação da CONTRATADA;

9.4.2. Definições:

9.4.2.1. Destaca-se:

9.4.2.1.1. O **Gerenciamento de Incidentes e Problemas** visa fornecer resposta rápida e eficaz às solicitações dos usuários e resolver todos os tipos de incidentes e problemas. Para isso, faz-se necessário restaurar serviços de forma eficiente, identificar e classificar os



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

problemas e suas causas raízes, fornecer resolução oportuna para evitar incidentes recorrentes e recomendações para melhorias;

9.4.2.1.1.1. O Gerenciamento de Problema foca a identificação da causa-raiz do problema e o desenvolvimento de uma proposta para remover definitivamente o erro da infraestrutura de TIC. Os problemas podem ser a causa de um ou mais incidentes. Um incidente nunca vira problema: sempre teremos dois registros separados, um para cada processo. Exemplo: é possível ter 1.000 registros de incidentes referentes ao travamento da tela de determinado sistema e apenas um registro de problema. É importante separar o registro de incidente do registro de problema. Ao implantar o software na Central de Serviços, faz-se necessário que este tenha o recurso de poder vincular a ID (identificação) do incidente no formulário de cadastro do problema;

9.4.2.1.2. O **Gerenciamento do Cumprimento das Requisições** de Serviços visa solucionar as demandas dos usuários quanto ao uso da infraestrutura de TIC disponível;

9.4.2.1.3. As **Ações Corretivas** são medidas tomadas para eliminar a(s) causa(s) raiz de não conformidades, acidentes ou incidentes identificados, a fim de prevenir sua repetição. Exemplos de elementos a serem considerados ao se estabelecer e manter procedimentos para ação corretiva incluem:

9.4.2.1.3.1. Identificação e implementação de medidas corretivas e preventivas tanto a curto como em longo prazo (isso pode incluir também o uso de fontes de informação apropriadas, tais como recomendações de funcionários especializados em incidentes);

9.4.2.1.3.2. Avaliação de qualquer impacto nos resultados da identificação de perigos e da avaliação de riscos (e de quaisquer necessidades de atualização do(s) relatório(s) de identificação de perigos e de avaliação e controle de riscos);

9.4.2.1.3.3. Registro de qualquer alteração requerida nos procedimentos, resultante da ação corretiva ou da identificação de perigos e da avaliação e controle de riscos;



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

9.4.2.1.3.4. Aplicação de controles de riscos ou modificação dos controles de riscos existentes, a fim de assegurar que as ações corretivas são tomadas e que são eficientes;

9.4.2.1.4. A **Melhoria Contínua** dos processos consiste na análise do processo como se encontra atualmente visando à determinação de quais atividades podem ser melhoradas. Busca-se descobrir ineficiências, atrasos, gargalos e desperdícios (entre outros problemas), com o fim de eliminá-los por meio de um novo processo melhorado, mais eficiente e que entrega mais valor aos usuários.

9.4.2.2. **INCIDENTE:** É qualquer acontecimento que ocorre com algum componente de infraestrutura de TI e que não faça parte do comportamento padrão de usabilidade, causando assim a redução na qualidade do serviço de TI ou até mesmo a interrupção do serviço como um todo. Abaixo alguns exemplos:

- Observação de Internet lenta;
- Indisponibilidade para acessar uma pasta na rede;
- E-mail não enviando mensagens;
- Impressora com problema para imprimir.

9.4.2.2.1. A degradação de desempenho de recurso computacional, infraestrutura ou serviço de TIC será considerado como incidente que demanda solução o mais breve possível. A degradação tem como principal característica o fato de que o serviço continua disponível, apesar de observada a perda de desempenho ou capacidade operacional, porém necessitando análise e atendimento para o retorno à operação normal esperada;

9.4.2.3. **REQUISIÇÃO:** É quando tudo está funcionando perfeitamente na infraestrutura de TIC, porém o usuário precisa do atendimento do Service Desk para o acesso, alocação, liberação de um recurso e outras demandas para retorno à sua produtividade. As requisições de serviços referentes a reparos registradas na Central de Serviços devem ser classificadas como incidentes. Abaixo, novamente alguns exemplos de requisição de serviços:

- Criação de uma conta de e-mail;
- Atribuição de número de ramal ao usuário;
- Apoio no uso de videoconferência;
- Dúvidas e esclarecimentos de uso de ferramentas de TIC;



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

9.4.2.4. **PROBLEMA:** é a causa-raiz de um ou mais incidentes cuja solução não é conhecida, necessitando de pesquisa técnica para encontro de solução definitiva. Segue abaixo alguns exemplos:

- Estouro periódico dos recursos de memória por uma aplicação;
- Impossibilidade de ligações VoIP externas;
- Impossibilidade de conexão a um site;

9.4.2.5. **EVENTO:** Normalmente a operação de infraestrutura de TIC possui algum tipo de sistema ou tecnologia que é capaz de realizar o monitoramento dos ativos e dos equipamentos. É muito comum que esse sistema também faça alguns avisos, seja por e-mail, SMS ou até mesmo numa televisão mostrando os itens que estão sendo monitorados e, quando apresentado algum incidente, destacando eles dos demais. O evento normalmente é qualquer incidente detectado pela monitoração, ou seja, para ser considerado evento, não se pode haver qualquer intervenção, seja de um usuário ou até mesmo de um técnico especializado. Abaixo, segue alguns exemplos:

- Link de Internet com consumo próximo ao contratado junto a operadora;
- Interrupção de circuito ponto-a-ponto entre datacenter e sede;
- Disco rígido de um servidor cheio;
- Sessões trancadas no servidor do banco de dados.

9.4.2.6. **TEMPO DE INÍCIO:** corresponde ao tempo para atender a ligação telefônica e registrar o chamado no sistema de gerenciamento (Ferramenta ITSM Service Desk), efetuar triagem (incidente, problema, área TIC, etc.) e classificação das soluções, registrar informações repassadas pelo requisitante, capturar documentação técnica (scripts) para solução ou encaminhar o chamado para atendimento do segundo ou terceiro nível;

9.4.2.6.1. O início da contagem do prazo de atendimento será no momento em que a ordem de serviço estiver registrada no software ITSM da Central de Serviços Service Desk e assim incluído na fila de atendimento da CONTRATADA;

9.4.2.7. **TEMPO DE SOLUÇÃO:** dos incidentes, problemas e requisições de serviço corresponde ao completo restabelecimento operacional do recurso computacional, infraestrutura ou serviço TIC ou conclusão da requisição de serviço solicitada pelo usuário;



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

9.4.2.8. **RECOVERY TIME OBJECTIVE (RTO)**, ou tempo real de recuperação, é o período dentro do qual um sistema/serviço deve ser restabelecido após um incidente, a fim de evitar consequências inaceitáveis relacionadas com uma quebra na continuidade dos negócios. O RTO pode incluir o tempo para registro da ocorrência, identificação de causa raiz do incidente, tentativa de corrigir o incidente/problema sem uma recuperação, a recuperação em si, testes e comunicação da solução do evento;

9.4.2.9. A detecção de incidentes pela Central de Monitoração (NOC) ou pelos serviços de administração de ambientes da CONTRATADA sem registro de requisições de serviços para manutenção corretiva por parte dos usuários do CONTRATANTE, resultando em ação proativa para a solução, e restabelecimento mais breve possível, será considerado GERENCIAMENTO PROATIVO da CONTRATADA;

9.4.2.10. A detecção de incidentes observada pela CONTRATADA a partir da requisição de serviços com reclamações dos usuários, resultando em ação reativa para a solução, e restabelecimento mais breve possível, será considerada GERENCIAMENTO REATIVO da CONTRATADA;

9.4.2.11. Em resumo toda e qualquer ação em resposta ao demandado pelo CONTRATANTE será considerada **atendimento reativo**, enquanto as ações tomadas pela CONTRATADA para solução de problemas e incidentes observados pela mesma serão consideradas como **atendimento proativo**;

9.4.2.12. É imprescindível que as ações corretivas e preventivas tomadas pela CONTRATADA sejam as mais permanentes e eficientes possíveis;

9.4.3. **Critérios de priorização:**

9.4.3.1. De forma independente do escalonamento dos níveis de suporte N1, N2 e N3, o atendimento deve observar globalmente os tempos máximos estabelecidos para incidentes, problemas e requisições de serviço conforme o nível da criticidade versus urgência especificada neste TR;

9.4.3.2. A criticidade classifica a importância do recurso computacional ou de rede de comunicação para o correto andamento do negócio do INPI;



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

9.4.3.3. Os **INCIDENTES, PROBLEMAS** e **REQUISIÇÕES DE SERVIÇO** serão classificados conforme a sua criticidade, considerando o impacto para o negócio, conforme descritivos a seguir:

9.4.3.3.1. **Criticidade elevada:** Representa os casos de recursos computacionais e redes de dados de infraestrutura de TIC que, uma vez afetados, paralisam a prestação de serviços públicos e/ou comprometem a segurança da informação dos dados institucionais do INPI;

9.4.3.3.2. **Criticidade Alta:** Representa os casos de recursos computacionais e redes de dados de infraestrutura de TIC que, uma vez afetados, podem paralisar atividades críticas do negócio e/ou paralisar o trabalho de usuários VIP (Alta gestão) do INPI;

9.4.3.3.3. **Criticidade Média:** Representa os casos de recursos computacionais e redes de dados de infraestrutura de TIC que, uma vez afetados, não paralisam o negócio do INPI de forma direta, porém podem afetá-lo substancialmente sendo importante o saneamento das causas o mais breve possível;

9.4.3.3.4. **Criticidade Baixa:** Representa os casos de recursos computacionais e redes de dados de infraestrutura de TIC que, uma vez afetados, não chegam a paralisar os negócios do INPI, afetando serviços ou pequeno número de usuários, que podem aguardar a resolução e/ou possuem meios de contingência para que não haja interrupção do trabalho;

9.4.3.4. A disponibilidade classifica a situação do recurso computacional ou rede de comunicação quanto a sua operação normal esperado pelo negócio do INPI especificados segundo este TR;

9.4.4. **Criticidade versus Urgência:**

9.4.4.1. A **URGÊNCIA** no atendimento de incidentes, problemas e requisições de serviço está relacionada diretamente com a definição de operação normal da infraestrutura de TIC e tempo aceitável de restabelecimento caso esta condição seja violada;



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

9.4.4.2. A **SEVERIDADE** dos incidentes, problemas e requisições de serviços é o registro do grau de impacto resultante da correlação entre urgência e criticidade conforme a tabela a seguir:

Urgência Criticidade	Planejada	Baixa	Média	Alta
Elevada	Severidade 3	Severidade 2	Severidade 1	Severidade 1
Alta	Severidade 4	Severidade 3	Severidade 2	Severidade 1
Média	Severidade 5	Severidade 4	Severidade 3	Severidade 2
Baixa	Severidade 5	Severidade 5	Severidade 4	Severidade 3

Incidentes, requisições de serviços e Problemas.		
Severidade	Tempo de Início	Tempo de Solução
1	Até 15min	Até 45min
2	Até 30min	Até 1h30min
3	Até 60min	Até 4h00min
4	Até 90min	Até 8h00min
5	Até 120min	Até 16h00min

Tabela 5 - Severidade e Tempos de atendimento

9.4.4.3. O quadro abaixo representa um resumo da priorização que deve ser atrelado a cada incidente, problema e requisição de serviço:

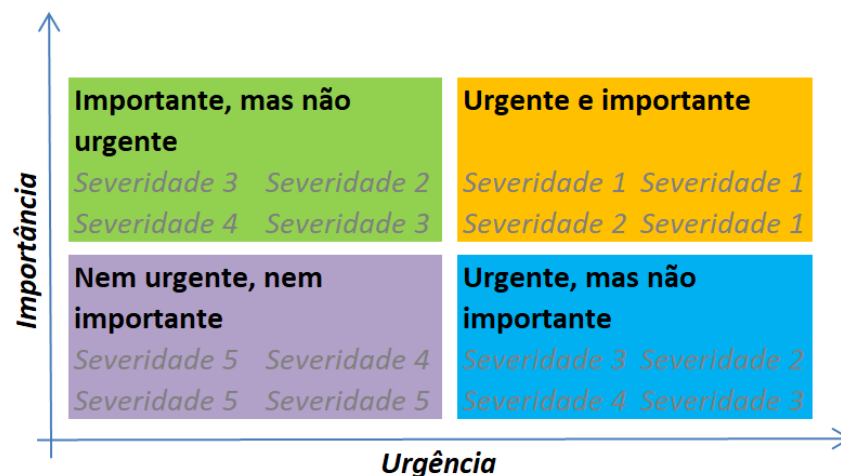


Tabela 6 - Matriz de priorização dos atendimentos (importância x urgência)

9.4.4.4. A priorização deve adotar a seguinte numeração, de acordo com o gráfico anterior: 1 – Urgente e importante, 2 – Urgente, mas não importante, 3 – Importante, mas não urgente e 4 – Nem urgente, nem importante. O fluxo de resolução dos incidentes e requisições de serviço deve observar a ordem crescente da priorização indicada;



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

9.4.5. A ocorrência de eventos que causem a indisponibilidade de recurso de infraestrutura de TIC sem causa raiz identificada ou solução conhecida, ou seja, classificados com problema, devem ser, por padrão, classificados como **urgência planejada** e tempo de solução acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA;

9.4.6. Os apoios aos projetos de melhorias de infraestrutura de TIC e retorno das solicitações de avaliações técnicas por parte da CONTRATADA serão, por padrão, classificados como **urgência planejada** com prazo de execução acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA;

9.4.7. A resolução de incidentes e requisições de serviços classificados com urgência planejada poderá ter tempo de solução até o dia seguinte (padrão) ou outro período em acordo com o Gestor/Fiscal do CONTRATANTE;

9.4.7.1. Todos os sistemas e serviços de Infraestrutura de TIC do CONTRATANTE estão classificados de acordo com os níveis de tolerância de disponibilidade (*uptime*) e indisponibilidade (*downtime*) mensais informados na tabela a seguir:

<i>Disponibilidade</i> → <i>Criticidade</i> ↓	<i>Uptime</i>	<i>Downtime</i>	<i>Recovery Time Objective (RTO)</i>
Elevada	99,90%	0,10%	0,75 horas (45 min - Severidade 1)
Alta	99,72%	0,28%	1,50 horas (90 min - Severidade 2)
Média	99,44%	0,56%	4,00 horas (240 min - Severidade 3)
Baixa	98,89%	1,11%	8,00 horas (480 min Severidade 4)

Tabela 7 - Faixas de Criticidade dos Sistemas e Serviços de Infraestrutura TIC

9.4.8. A prestação dos serviços da CONTRATADA deve atender aos Índices de Medição de Resultados (IMR) que sumarizam os dados de operação da prestação de serviços da CONTRATADA, a partir do registro na Central de Serviços, conforme detalhado a seguir:



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

9.4.8.1. IMRTIC01 (Incidentes resolvidos dentro do prazo):

9.4.8.1.1. Finalidade: Apura o volume de atendimentos aos incidentes solucionados dentro da expectativa de prazo;

9.4.8.1.2. Fórmula de cálculo:

$$IMRTIC01 = 100\% \times \frac{Q_{tot} - (4 \times Q_{12} + 1,5 \times Q_3 + 0,5 \times Q_{45})/6}{Q_{tot}}$$

Onde:

Q_{tot} = Quantidade Total de incidentes encerrados;

Q₁₂ = Quantidade Total de incidentes com severidade 1 e 2 concluídos fora do prazo;

Q₃ = Quantidade Total de incidentes com severidade 3 concluídos fora do prazo;

Q₄₅ = Quantidade Total de incidentes com severidade 4 e 5 concluídos fora do prazo;

9.4.8.1.3. Nível de Serviço:

9.4.8.1.3.1. Aceitável: Igual ou superior a 90,00%;

9.4.8.1.3.2. Deficiente: entre 90,00% e 80,00%;

9.4.8.1.3.3. Crítico: igual ou inferior a 80,00%;

9.4.8.1.4. Forma de aferição: Registros do atendimento às requisições de serviços do CONTRATANTE na ferramenta de software ITSM da Central de Serviços do Service Desk disponibilizada pela CONTRATADA;

9.4.8.1.5. Periodicidade: mensal;

9.4.8.1.6. Forma de Acompanhamento: Relatório Mensal de Prestação de Serviço (RMPS) e dashboards (Gráficos e lista) no software ITSM da Central Service Desk com acesso via web;



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

9.4.8.2. **IMRTIC02 (Problemas resolvidos dentro do prazo)**

9.4.8.2.1. **Finalidade:** Apura o volume de atendimentos aos problemas solucionados dentro da expectativa de prazo de até 60 dias corridos;

9.4.8.2.2. **Fórmula de cálculo:**

$$IMRTIC02 = 100\% \times \frac{Tat}{Tac}$$

Onde:

Tat = Soma do total de dias de atraso para resolução do problema;

Tac = Total de dias acordados entre CONTRATADA e CONTRATANTE para a resolução do problema;

9.4.8.2.3. **Nível de Serviço:**

9.4.8.2.3.1. **Aceitável:** Igual ou superior a 70,00%;

9.4.8.2.3.2. **Deficiente: entre 70,00% e 60,00%;**

9.4.8.2.3.3. **Crítico: igual ou inferior a 60,00%;**

9.4.8.2.4. **Forma de aferição:** Registros do atendimento às requisições de serviços do CONTRATANTE na ferramenta de software ITSM da Central de Serviços do Service Desk disponibilizada pela CONTRATADA;

9.4.8.2.5. **Periodicidade:** mensal;

9.4.8.2.6. **Forma de Acompanhamento:** Relatório Mensal de Prestação de Serviço (RMPS) e dashboards (Gráficos e lista) no software ITSM da Central Service Desk com acesso via web;



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

9.4.8.3. **IMRTIC03 (Requisições de Serviço resolvidas dentro do prazo):**

9.4.8.3.1. **Finalidade:** Apura o volume de atendimentos às requisições de serviços solucionados dentro da expectativa de prazo;

9.4.8.3.2. **Fórmula de cálculo:**

$$IMRTIC03 = 100\% \times \frac{Qtot - (4 \times Q12 + 1,5 \times Q3 + 0,5 \times Q45)/6}{Qtot}$$

Onde:

Qtot = Quantidade Total de requisições de serviços encerradas;

Q12 = Quantidade Total de requisições de serviços com severidade 1 e 2 concluídas fora do prazo;

Q3 = Quantidade Total de requisições de serviços com severidade 3 concluídas fora do prazo;

Q45 = Quantidade Total de requisições de serviços com severidade 4 e 5 concluídas fora do prazo;

9.4.8.3.3. **Nível de Serviço:**

9.4.8.3.3.1. **Aceitável:** Igual ou superior a 90,00%;

9.4.8.3.3.2. **Deficiente: entre 90,00% e 80,00%;**

9.4.8.3.3.3. **Crítico: igual ou inferior a 80,00%;**

9.4.8.3.4. **Forma de aferição:** Registros do atendimento às requisições de serviços do CONTRATANTE na ferramenta de software ITSM da Central de Serviços do Service Desk disponibilizada pela CONTRATADA;

9.4.8.3.5. **Periodicidade:** mensal;

9.4.8.3.6. **Forma de Acompanhamento:** Relatório Mensal de Prestação de Serviço (RMPS) e dashboards (Gráficos e lista) no software ITSM da Central Service Desk com acesso via web;



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

9.4.8.4. **IMRTIC04 (Satisfação do Usuário com o Service Desk):**

9.4.8.4.1. **Finalidade:** Apura o nível de satisfação dos usuários classificado em 5 níveis: 5 - Ótimo, 4 - Adequado, 3 - Médio, 2 - Insatisfatório e 1 – inaceitável;

9.4.8.4.2. **Fórmula de cálculo:**

$$IMRTIC04 = 100\% \times \frac{M_{resp}}{5}$$

Onde:

M_{resp} = Média aritmética de 100% das respostas à pesquisa

9.4.8.4.3. **Nível de Serviço:**

9.4.8.4.3.1. **Aceitável:** Igual ou superior a 85,00%;

9.4.8.4.3.2. Deficiente: entre 85,00% e 75,00%;

9.4.8.4.3.3. Crítico: Igual ou inferior a 75,00%;

9.4.8.4.4. **Forma de aferição:** Registros do atendimento às requisições de serviços do CONTRATANTE na ferramenta de software ITSM da Central de Serviços do Service Desk disponibilizada pela CONTRATADA;

9.4.8.4.5. **Periodicidade:** mensal e trimestral;

9.4.8.4.6. **Forma de Acompanhamento:** Relatório Mensal de Prestação de Serviço (RMPS) e dashboards (Gráficos e lista) no software ITSM da Central Service Desk com acesso via web;



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

9.4.8.5. **IMRTIC05 (Requisições de Serviços reabertos)**

9.4.8.5.1. **Finalidade:** Apura o percentual de incidentes/requisições de serviços que são fechados e depois reabertos porque o serviço não foi restaurado ou a requisição não foi completada corretamente.

9.4.8.5.2. **Fórmula de cálculo:**

$$IMRTIC05 = 100\% \times \frac{Trea}{Tir}$$

Onde:

Trea = Total de incidentes/requisições reabertas em até 5 dias após a conclusão;

Tir = Total de incidentes/requisições resolvidos;

9.4.8.5.3. **Nível de Serviço:**

9.4.8.5.3.1. **Aceitável:** Igual ou inferior a 5,00%;

9.4.8.5.3.2. **Deficiente:** entre 5,00% e 10,00%;

9.4.8.5.3.3. **Crítico:** Igual ou superior a 10,00%;

9.4.8.5.4. **Forma de aferição:** Registros do atendimento às requisições de serviços do CONTRATANTE na ferramenta de software ITSM da Central de Serviços do Service Desk disponibilizada pela CONTRATADA;

9.4.8.5.5. **Periodicidade:** mensal;

9.4.8.5.6. **Forma de Acompanhamento:** Relatório Mensal de Prestação de Serviço (RMPS) e dashboards (Gráficos e lista) no software ITSM da Central Service Desk com acesso via web;



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

9.4.8.6. **IMRTIC06 (Taxa de Resolução no primeiro contato – First Call Resolution - FCR):**

9.4.8.6.1. **Finalidade:** Apura o percentual de resolução de incidentes/requisições de serviço no primeiro contato do usuário com o Service Desk;

9.4.8.6.2. **Fórmula de cálculo:**

$$IMRTIC06 = 100\% \times \frac{T_{fcr}}{T_{ir}}$$

Onde:

T_{fcr} = Total de Incidentes/Requisições de Serviços resolvidos no primeiro contato com o Service Desk;

T_{ir} = Total de Incidentes/Requisições de Serviço

9.4.8.6.3. **Nível de Serviço:**

9.4.8.6.3.1. **Aceitável:** Igual ou superior a 75,00%;

9.4.8.6.3.2. **Deficiente:** entre 75,00% e 55,00%;

9.4.8.6.3.3. **Crítico:** Igual ou Inferior a 55,00%;

9.4.8.6.4. **Forma de aferição:** Registros do atendimento às requisições de serviços do CONTRATANTE na ferramenta de software ITSM da Central de Serviços do Service Desk disponibilizada pela CONTRATADA;

9.4.8.6.5. **Periodicidade:** mensal;

9.4.8.6.6. **Forma de Acompanhamento:** Relatório Mensal de Prestação de Serviço (RMPS) e dashboards (Gráficos e lista) no software ITSM da Central Service Desk com acesso via web;

9.4.8.6.7. **Observação:** Serão considerados nos cálculos de resolução em primeiro contato somente chamados dados como totalmente concluídos pelos usuários, sem ressalvas ou solicitações adicionais para a continuidade de suporte;



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

9.4.8.7. **IMRTIC07 (Requisições de Serviços resolvidos remotamente):**

9.4.8.7.1. **Finalidade:** Apura o quantitativo de incidentes/requisições de serviço resolvido na forma remota, sem necessidade de deslocamento físico do atendente até o requisitante. O acesso remoto é provido por meio de ferramentas de software e acesso via rede de dados;

9.4.8.7.2. **Fórmula de cálculo:**

$$IMRTIC07 = 100\% \times \frac{Trem}{Treq}$$

Onde:

Trem = Total de requisições resolvidas remotamente pelos níveis I e II;

Treq = Total de requisições resolvidas pelos níveis I e II;

9.4.8.7.3. **Nível de Serviço:**

9.4.8.7.3.1. **Aceitável:** Igual ou superior a 40,00%;

9.4.8.7.3.2. **Deficiente:** entre 40,00% e 20,00%;

9.4.8.7.3.3. **Crítico:** Igual ou inferior a 20,00%;

9.4.8.7.4. **Forma de aferição:** Registros do atendimento às requisições de serviços do CONTRATANTE na ferramenta de software ITSM da Central de Serviços do Service Desk disponibilizada pela CONTRATADA;

9.4.8.7.5. **Periodicidade:** mensal;

9.4.8.7.6. **Forma de Acompanhamento:** Relatório Mensal de Prestação de Serviço (RMPS) e dashboards (Gráficos e lista) no software ITSM da Central Service Desk com acesso via web;



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

9.4.8.8. IMRTIC08 (Turnover de Profissionais da CONTRATADA em Dedicção Exclusiva);

9.4.8.8.1. Finalidade: Apura a rotatividade de profissionais da CONTRATADA em dedicação exclusiva nos últimos 3 meses;

9.4.8.8.2. Fórmula de cálculo:

$$IMRTIC08 = 100\% \times \frac{T_{out}}{T_{prof}}$$

Onde:

T_{out} = Total de profissionais da CONTRATADA em dedicação exclusiva, níveis de complexidade alta/especialista, desligados do contrato;

T_{prof} = Total de profissionais da CONTRATADA em dedicação exclusiva, níveis de complexidade alta/especialista conforme o dimensionamento previsto do contrato;

9.4.8.8.3. Nível de Serviço:

9.4.8.8.3.1. Aceitável: Igual ou inferior a 7,0%;

9.4.8.8.3.2. Deficiente: entre 7,00% e 15,00%;

9.4.8.8.3.3. Crítico: Igual ou superior a 15,00%;

9.4.8.8.4. Forma de aferição: A CONTRATADA deverá notificar sobre desligamentos/substituição de profissionais de sua força-tarefa de prestação de serviços em regime de dedicação exclusiva ao CONTRATANTE. Desligamentos/substituições notificadas e com aceite do CONTRATANTE serão desconsiderados;

9.4.8.8.5. Periodicidade: trimestral;

9.4.8.8.6. Forma de Acompanhamento: Relatório Mensal de Prestação de Serviço (RMPS) e dashboards (Gráficos e lista) no software ITSM da Central Service Desk com acesso via web;

9.4.8.8.7. Observação: os níveis com complexidade alta/especialista correspondem aos serviços solicitados nos itens de 1 a 7 do objeto da contratação (Administradores de ambientes, Supervisão Service Desk e Arquitetura de Soluções de Infraestrutura de TIC);



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

9.4.8.9. **IMRTIC09 (Dimensionamento do atendimento):**

9.4.8.9.1. **Finalidade:** Apura a diferença entre o volume de chamados abertos pelos usuários e volume de chamados finalizados (resolvidos) pelo Service Desk;

9.4.8.9.2. **Fórmula de cálculo:**

$$IMRTIC09 = 100\% \times \frac{\text{Chamados finalizados}}{\text{Chamados abertos}}$$

Onde:

9.4.8.9.3. **Nível de Serviço:**

9.4.8.9.3.1. **Aceitável:** Igual ou Superior a 80%;

9.4.8.9.3.2. **Deficiente:** entre 70% e 80%;

9.4.8.9.3.3. **Crítico:** Igual ou inferior a 70%;

9.4.8.9.4. **Forma de aferição:** Registros do atendimento às requisições de serviços do CONTRATANTE na ferramenta de software ITSM da Central de Serviços do Service Desk disponibilizada pela CONTRATADA;

9.4.8.9.5. **Periodicidade:** mensal;

9.4.8.9.6. **Forma de Acompanhamento:** Relatório Mensal de Prestação de Serviço (RMPS) e dados do software ITSM da Central Service Desk;

9.4.8.9.7. **Observação I:** este índice possibilita entender se o Service Desk está com a capacidade adequada para dar vazão a demanda do CONTRATANTE. A observação desta métrica permite conhecer se a estrutura de prestação de serviço da CONTRATADA está dimensionada corretamente (nível aceitável), ou subdimensionada à demanda (nível crítico);

9.4.8.9.8. **Observação II:** o Service Desk da CONTRATADA deverá ser capaz de acomodar uma variação de demanda da ordem de +/- 20% em relação à média dos últimos 6 (seis) meses durante a execução contratual, sem ônus ao CONTRATANTE;



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

9.4.8.10. IMRTIC10 (Incidentes/requisições de serviço registrados erroneamente):

9.4.8.10.1. Finalidade: Apura a qualidade do registro de incidentes/requisições de serviço pela Central de Atendimento;

9.4.8.10.2. Fórmula de cálculo:

$$IMRTIC10 = \frac{\text{Total de chamados registrados erroneamente}}{\text{Total de chamados registrados}} \times 100\%$$

9.4.8.10.3. Nível de Serviço:

9.4.8.10.3.1. Aceitável: Igual ou inferior a 5 %

9.4.8.10.3.2. Deficiente: entre 5% e 10%;

9.4.8.10.3.3. Crítico: Igual ou Superior a 10%;

9.4.8.10.4. Forma de aferição: Registros do atendimento às requisições de serviços do CONTRATANTE na ferramenta de software ITSM da Central de Serviços do Service Desk disponibilizada pela CONTRATADA;

9.4.8.10.5. Periodicidade: mensal;

9.4.8.10.6. Forma de Acompanhamento: Relatório Mensal de Prestação de Serviço (RMPS) e dashboards (Gráficos e lista) no software ITSM da Central Service Desk com acesso via web;

9.4.8.10.7. Observação: serão considerados em falha todo e qualquer registro com falta de informações para o correto atendimento da demanda, tais como: ausência de classificação, ausência de priorização, escalonamento de grupo solucionador incorreto, descrição da demanda não inteligível, ausência de dados do usuário, e demais informações pré determinadas do registro;



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

9.4.8.11. **IMRTIC11 (Disponibilidade da Central de Serviço Service Desk):**

9.4.8.11.1. **Finalidade:** Apura a disponibilidade dos Sistemas da Central de Serviço Service Desk com resultado na visão CONTRATANTE, ou seja, quando o serviço remoto se encontra indisponível;

9.4.8.11.2. **Fórmula de cálculo:**

$$IMRTIC11 = 100\% \times \frac{Tup + Taut}{Tesp}$$

Onde:

Tup = Total de tempo mensal em operação normal (uptime) do Serviço Service Desk Remoto;

Taut = Tempo de indisponibilidades autorizadas pelo CONTRATANTE.

Tesp = Tempo total mensal de operação esperado para a Central Service Desk, ou seja, total de tempo em horário comercial do CONTRATANTE;

9.4.8.11.3. **Nível de Serviço:**

9.4.8.11.3.1. **Aceitável:** Igual ou superior a 99,72%;

9.4.8.11.3.2. **Deficiente:** entre 99,72% e 99,00%;

9.4.8.11.3.3. **Crítico:** Igual ou inferior a 99,00%;

9.4.8.11.4. **Forma de aferição:** Por intermédio da ferramenta de software ITSM da Central de Monitoração a CONTRATADA realizará mensalmente a aferição de todos os sistemas de sustentação do serviço remoto Service Desk. Em paralelo, toda e qualquer indisponibilidade observada pelo CONTRATANTE podendo ser registrado pelas requisições de serviço junto ao Service Desk, ou mesmo observado pela fiscalização do CONTRATANTE;

9.4.8.11.5. **Observação:** indisponibilidades com causa raiz fora da governança da CONTRATADA e manutenções programadas serão desconsideradas.

9.4.8.11.6. **Periodicidade:** mensal;

9.4.8.11.7. **Forma de Acompanhamento:** Relatório Mensal de Prestação de Serviço (RMPS) e dashboards (Gráficos e lista) no software ITSM da Central Service Desk com acesso via web;



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

9.4.8.12. **IMRTIC12 (Disponibilidade da Central de Monitoração de Infraestrutura de TIC):**

9.4.8.12.1. **Finalidade:** Apura a disponibilidade dos Sistemas da Central de Monitoração com resultado na visão CONTRATANTE, ou seja, quando o serviço remoto se encontra indisponível;

9.4.8.12.2. **Fórmula de cálculo:**

$$IMRTIC12 = 100\% \times \frac{Tup + Taut}{Tesp}$$

Onde:

Tup = Total de tempo mensal em operação normal (uptime) do Serviço de Monitoração Remoto;

Taut = Tempo de indisponibilidades autorizadas pelo CONTRATANTE.

Tesp = Tempo total mensal de operação esperado para a Central de Monitoração, ou seja, total de tempo mensal em operação 24x7, considerando mês com 30 dias, 24 horas por dia, totalizando 720 horas/mês, ou, 43.200 minutos/mês;

9.4.8.12.3. **Nível de Serviço:**

9.4.8.12.3.1. **Aceitável:** Igual ou superior a 99,72%;

9.4.8.12.3.2. **Deficiente:** entre 99,72% e 99,44%;

9.4.8.12.3.3. **Crítico:** Igual ou inferior a 80,00%;

9.4.8.12.4. **Forma de aferição:** Por intermédio da ferramenta de software ITSM da Central de Monitoração a CONTRATADA realizará mensalmente a aferição de todos os sistemas de sustentação do serviço remoto Service Desk. Em paralelo, toda e qualquer indisponibilidade observada pelo CONTRATANTE podendo ser registrado pelas requisições de serviço junto ao Service Desk, ou mesmo observado pela fiscalização do CONTRATANTE;

9.4.8.12.5. **Observação:** indisponibilidades com causa raiz fora da governança da CONTRATADA e manutenções programadas serão desconsideradas.

9.4.8.12.6. **Periodicidade:** mensal;

9.4.8.12.7. **Forma de Acompanhamento:** Relatório Mensal de Prestação de Serviço (RMPS) e dashboards (Gráficos e lista) no software ITSM da Central Service Desk com acesso via web;



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

9.4.8.13. IMRTIC13/14/15/16 (Disponibilidade da Infraestrutura dos Sistemas/Serviços – TOP10):

9.4.8.13.1. Finalidade: Apura o nível de disponibilidade dos Sistemas/Serviços de Infraestrutura de TIC do CONTRATANTE;

9.4.8.13.2. Fórmula de cálculo:

$$IMRTIC13/14/15/16 = 100\% \times \frac{Tup + Taut}{Tesp}$$

Onde:

Tup = Total de tempo mensal em operação normal (uptime) dos Sistemas/Serviços (TOP10);

Taut = Tempo de indisponibilidades autorizadas pelo CONTRATANTE.

Tesp = Tempo total mensal de operação dos Sistemas/Serviços. Exemplo: total de tempo mensal em operação 24x7, considerando mês com 30 dias, 24 horas por dia, totalizando 720 horas/mês, ou, 43.200 minutos/mês;

9.4.8.13.3. Nível de Serviço:

Criticidade	Disponibilidade Mensal do Serviço (IMRTIC13)		
	Aceitável	Deficiente	Crítico
Elevada	Igual ou superior a 99,72%	Entre 99,72% e 99,44%	Igual ou Inferior a 99,44%

Criticidade	Disponibilidade Mensal do Serviço (IMRTIC14)		
	Aceitável	Deficiente	Crítico
Alta	Igual ou superior a 99,44%	Entre 99,44% e 99,00%	Igual ou Inferior a 99,00%

Criticidade	Disponibilidade Mensal do Serviço (IMRTIC15)		
	Aceitável	Deficiente	Crítico
Média	Igual ou superior a 99,00%	Entre 99,00% e 98,33%	Igual ou Inferior a 98,33%

Criticidade	Disponibilidade Mensal do Serviço (IMRTIC16)		
	Aceitável	Deficiente	Crítico
Baixa	Igual ou superior a 98,33%	Entre 98,33% e 97,00%	Igual ou inferior a 97,00%



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

9.4.8.13.4. **Forma de aferição:** Por intermédio da ferramenta de software ITSM da Central de Monitoração a CONTRATADA realizará mensalmente a aferição de todos os sistemas de sustentação do serviço remoto Service Desk. Em paralelo, toda e qualquer indisponibilidade observado pelo CONTRATANTE na ausência do serviço remoto, podendo ser registrado pelas requisições de serviço junto ao Service Desk, ou mesmo observado pela fiscalização do CONTRATANTE, será observado para a contabilização do tempo fora de operação;

9.4.8.13.5. **Observações:**

9.4.8.13.5.1. (A): indisponibilidades provocadas por causa raiz fora da governança da CONTRATADA serão desconsideradas, ou seja, aquelas provocadas pelas falhas na infraestrutura TIC do CONTRATANTE que demandem suporte técnico de fornecedores. Também serão desconsideradas falhas provocadas por atuação da área de sistemas do CONTRATANTE;

9.4.8.13.5.2. (B): aplicável sobre os 10 sistemas/serviços mais relevantes de cada nível de criticidade, sendo que estes podem ser formalizados e atualizados pelo CONTRATANTE durante a vigência contratual;

9.4.8.13.6. **Periodicidade:** mensal;

9.4.8.13.7. **Forma de Acompanhamento:** Relatório Mensal de Prestação de Serviço (RMPS) e dashboards (Gráficos e lista) no software ITSM da Central Service Desk com acesso via web;



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

9.4.8.14. **IMRTIC17 (Projetos fora do prazo):**

9.4.8.14.1. **Finalidade:** Apura o nível de entrega de projetos fora do prazo acordado;

9.4.8.14.2. **Fórmula de cálculo:**

$$IMRTIC17 = 100\% \times \frac{T_{dat}}{T_{dac}}$$

Onde:

T_{dat} = Total de dias de atrasos na execução dos projetos em andamento;

T_{dac} = Total de dias acordados entre CONTRATADA e CONTRATANTE para a execução dos projetos;

9.4.8.14.3. **Nível de Serviço:**

9.4.8.14.3.1. **Aceitável:** Igual ou inferior a 10,00%;

9.4.8.14.3.2. **Deficiente: entre 10,00% e 20,00%;**

9.4.8.14.3.3. **Crítico: Igual ou superior a 20,00%;**

9.4.8.14.4. **Forma de aferição:** a CONTRATADA emitirá relatório mensal do índice de Projetos atendidos fora do prazo, demonstrando a aplicação da fórmula acima;

9.4.8.14.5. **Periodicidade:** mensal;

9.4.8.14.6. **Forma de Acompanhamento:** Relatório Mensal de Prestação de Serviço (RMPS) e dashboards (Gráficos e lista) no software ITSM da Central Service Desk com acesso via web;



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

9.4.8.15. **IMRTIC18 (Avaliações técnicas atendidas fora do prazo):**

9.4.8.15.1. **Finalidade:** Apura o nível de entrega das Avaliações Técnicas atendidas fora do prazo acordado;

9.4.8.15.2. **Fórmula de cálculo:**

$$IMRTIC18 = 100\% \times \frac{T_{dat}}{T_{dac}}$$

Onde:

T_{dat} = Total de dias de atrasos na entrega de Avaliações Técnicas solicitadas;

T_{dac} = Total de dias acordados entre CONTRATADA e CONTRATANTE para a entrega das avaliações técnicas;

9.4.8.15.3. **Nível de Serviço:**

9.4.8.15.3.1. **Aceitável:** igual ou inferior a 10,00%;

9.4.8.15.3.2. **Deficiente: entre 10,00% e 20,00%;**

9.4.8.15.3.3. **Crítico: Igual ou superior a 20,00%;**

9.4.8.15.4. **Forma de aferição:** a CONTRATADA emitirá relatório mensal do índice de Avaliações Técnicas fora do prazo, demonstrando a aplicação da fórmula acima;

9.4.8.15.5. **Periodicidade:** mensal;

9.4.8.15.6. **Forma de Acompanhamento:** Relatório Mensal de Prestação de Serviço (RMPS) e dashboards (Gráficos e lista) no software ITSM da Central Service Desk com acesso via web;



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

9.4.8.16. IMRTIC019 (Taxa de Abandono):

9.4.8.16.1. Finalidade: apura o número de tentativas de contato por meio dos canais de suporte (ex.: telefone, chat) que foram encerradas pelo usuário antes dele estabelecer contato com a equipe do Service Desk;

9.4.8.16.2. Fórmula de Cálculo:

$$IMRTIC19 = 100\% \times \frac{Tab}{Trec}$$

Onde:

Tab = Total de chamadas telefônica ao Service Desk abandonadas após 30 segundos;

Trec = Total de chamadas telefônicas recebidas pelo Service Desk;

9.4.8.16.3. Nível de Serviço:

9.4.8.16.3.1. Aceitável: Igual ou inferior a 5,00%;

9.4.8.16.3.2. Deficiente: entre 5,00% e 10,00%;

9.4.8.16.3.3. Crítico: Igual ou superior a 10,00%;

9.4.8.16.4. Forma de aferição: DAC (Distribuidor automático de Chamadas)/Funcionalidade Contact Center;

9.4.8.16.5. Periodicidade: mensal;

9.4.8.16.6. Forma de Acompanhamento: a CONTRATADA emitirá relatório mensal contendo a lista de chamadas telefônicas atendidas pelo Service Desk com dados para subsidiar os dados do índice e/ou o CONTRATANTE poderá usar seus recursos de telefonia para levantamento dos dados;

9.4.8.16.7. Observação: expurgos de comportamentos fora do padrão poderão ser adotados com a devida aprovação do CONTRATANTE;



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

9.4.8.17. IMRTIC20 (Tempo Médio de Espera por atendimento)

9.4.8.17.1. **Finalidade:** apura o tempo de espera percebido pelo usuário até o início do atendimento.

9.4.8.17.2. **Fórmula de Cálculo:**

$$IMRTIC20 = \frac{T_{esp}}{T_{ch}}$$

Onde:

T_{esp} = Somatório dos tempos de espera até o atendimento.

T_{ch} = Total de chamadas telefônicas ao Service Desk;

9.4.8.17.3. **Nível de Serviço:**

9.4.8.17.3.1. **Aceitável:** Igual ou inferior a 30s;

9.4.8.17.3.2. **Deficiente: entre 30s e 60s;**

9.4.8.17.3.3. **Crítico: Igual ou superior a 60s;**

9.4.8.17.4. **Forma de aferição:** DAC (Distribuidor automático de Chamadas)/Funcionalidade Contact Center;

9.4.8.17.5. **Periodicidade:** mensal;

9.4.8.17.6. **Forma de Acompanhamento:** a CONTRATADA emitirá relatório mensal contendo a lista de chamadas telefônicas atendidas pelo Service Desk com dados para subsidiar os dados do índice e/ou o CONTRATANTE poderá usar seus recursos de telefonia para levantamento dos dados;

9.4.8.17.7. **Observação:** o contador de tempo deve iniciar após a mensagem de saudação configurada e aprovada pelo CONTRATANTE. Deverão ser excluídas ligações abandonadas;



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

9.4.8.18. **IMRTIC21 (Ligações atendidas dentro do nível de serviço):**

9.4.8.18.1. **Finalidade:** apura a celeridade no atendimento as ligações pelos atendentes da CONTRATADA, fornecendo parâmetro numérico de quantidade de ligações atendidas antes da meta de até 30 segundos, possibilitando que a ligação seja atendida o mais rápido possível sem que o usuário fique aguardando ouvindo música de espera;

9.4.8.18.2. **Fórmula de Cálculo:**

$$IMRTIC21 = 100\% \times \frac{T_{SLA}}{(T_{at} + T_{ab} + T_{30s})}$$

Onde:

T_{SLA} = Total de chamadas atendidas em até 30 segundos.

T_{at} = Total de ligações atendidas;

T_{ab} = Total de ligações abandonadas;

T_{30s} = Total de ligações abandonadas com menos de 30 segundos

9.4.8.18.3. **Nível de Serviço:**

9.4.8.18.3.1. **Aceitável:** Igual ou superior a 85%;

9.4.8.18.3.2. **Deficiente: entre 85% e 70%;**

9.4.8.18.3.3. **Crítico: Igual ou inferior a 70%;**

9.4.8.18.4. **Forma de aferição:** DAC (Distribuidor automático de Chamadas)/Funcionalidade Contact Center;

9.4.8.18.5. **Periodicidade:** mensal;

9.4.8.18.6. **Forma de Acompanhamento:** a CONTRATADA emitirá relatório mensal contendo a lista de chamadas telefônicas atendidas pelo Service Desk com dados para subsidiar os dados do índice e/ou o CONTRATANTE poderá usar seus recursos de telefonia para levantamento dos dados;



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

9.4.8.19. IMRTIC22 (Backlog de Atendimento):

9.4.8.19.1. Finalidade: apura a quantidade total ou percentual de incidentes/requisições de serviço abertas comparado com sua idade e nível de serviço, objetivando a indicação do backlog, ou seja, a quantidade vencida de incidentes/requisições de serviço no momento da aferição;

9.4.8.19.2. Fórmula de Cálculo:

$$IMRTIC22 = 100\% \times \frac{T_{venc}}{T_{ir}}$$

Onde:

T_{venc} = Total de incidentes/requisições de serviços abertos e vencidos;

T_{ir} = Total de incidentes/requisições de serviços abertos;

9.4.8.19.3. Nível de Serviço:

9.4.8.19.3.1. Aceitável: Igual ou inferior a 15%;

9.4.8.19.3.2. Deficiente: entre 15% e 30%;

9.4.8.19.3.3. Crítico: Igual ou superior a 30%;

9.4.8.19.4. Forma de aferição: Software ITSM da Central de Serviços;

9.4.8.19.5. Periodicidade: mensal;

9.4.8.19.6. Forma de Acompanhamento: a CONTRATADA emitirá relatório mensal contendo a lista de chamadas telefônicas atendidas pelo Service Desk com dados para subsidiar os dados do índice e/ou o CONTRATANTE poderá usar seus recursos de telefonia para levantamento dos dados;



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

9.4.8.20. IMRTIC23 (Taxa de resolução no primeiro nível – N1):

9.4.8.20.1. **Finalidade:** apura o percentual de incidentes e requisições de serviços resolvidos pelo Service Desk (N1) sem escalonamento para outro grupo de suporte.

9.4.8.20.2. Fórmula de Cálculo:

$$IMRTIC23 = 100\% \times \frac{Trps}{Tir}$$

Onde:

Trps = Total de incidentes/requisições de serviços resolvidos pelo N1;

Tir = Total de incidentes/requisições de serviço;

9.4.8.20.3. Nível de Serviço:

9.4.8.20.3.1. **Aceitável:** Igual ou superior a 20%;

9.4.8.20.3.2. Deficiente: entre 20% e 10%;

9.4.8.20.3.3. Crítico: Igual ou inferior a 10%;

9.4.8.20.4. **Forma de aferição:** Software ITSM da Central de Serviços;

9.4.8.20.5. **Periodicidade:** mensal;

9.4.8.20.6. **Forma de Acompanhamento:** a CONTRATADA emitirá relatório mensal contendo a lista de chamadas telefônicas atendidas pelo Service Desk com dados para subsidiar os dados do índice e/ou o CONTRATANTE poderá usar seus recursos de telefonia para levantamento dos dados;



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

9.4.8.21. **IMRTIC24 (Distribuição dos tempos de resolução de incidentes/requisições):**

9.4.8.21.1. **Finalidade:** apura o desempenho das equipes de suporte em relação à resolução de incidentes/requisições de serviço frente ao tempo de solução esperado;

9.4.8.21.2. **Fórmula de Cálculo:**

$$IMRTIC24 = 100\% \times \frac{Trgs}{Tresolv}$$

Onde:

Trgs = Total de incidentes e requisições de serviço resolvidos dentro do prazo por grupo solucionador;

Tresolv = Quantidade total de incidentes e requisições de serviço resolvidos por grupo solucionador;

9.4.8.21.3. **Nível de Serviço:**

9.4.8.21.3.1. **Aceitável:** Igual ou superior a 80%;

9.4.8.21.3.2. **Deficiente: entre 80% e 70%;**

9.4.8.21.3.3. **Crítico: Igual ou inferior a 70%;**

9.4.8.21.4. **Forma de aferição:** Registros do atendimento às requisições de serviços do CONTRATANTE na ferramenta de software ITSM da Central de Serviços do Service Desk disponibilizada pela CONTRATADA;

9.4.8.21.5. **Observação:** entendem-se como grupo solucionador as equipes que realizam o atendimento dos serviços referentes aos itens de 1 a 7 do objeto do TR. O índice será medido para cada serviço;



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

9.5 Adequação Orçamentária e Código de Classificação de Serviço

9.5.1. As despesas oriundas da contratação em comento ocorrerão a partir do Programa 2212 - Melhoria do Ambiente de Negócios e da Produtividade; Ação: 21B2 - Gestão e Modernização dos Recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação; Plano Orçamentário: 0001 - Gestão da Tecnologia da Informação e Plano Interno: CGTI;

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):

Código do Serviço	Nome do Serviço	Unidade de Medida		ND/Subitem
		Sigla	Nome	
27014	Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	UST	Unid. Serviço Técnico	33904011
Descrição detalhada do serviço				
Serviço de administração de toda a plataforma que serve de suporte aos sistemas da organização. Compreende a administração dos recursos de hardware (servidores, desktops, etc.), de rede (links de internet) e de software (sistemas, banco de dados, etc.) que devem ser gerenciados por recursos humanos de TI, capacitado e competente, para manter disponíveis e operantes esses recursos e os serviços.				

Tabela 8 - 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 TR prevalecerão as últimas;

9.6 Garantia de Execução

9.6.1. 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;

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



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

- 9.6.3. 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);
- 9.6.4. 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;
- 9.6.5. 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;
- 9.6.6. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- 9.6.6.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
 - 9.6.6.2. Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
 - 9.6.6.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e
 - 9.6.6.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber;
- 9.6.7. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria;
- 9.6.8. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do CONTRATANTE, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária;
- 9.6.9. 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;



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

9.6.10. O CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria;

9.6.11. Será considerada extinta a garantia:

9.6.11.1. 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;

9.6.11.2. 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;

9.6.12. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA;

9.6.13. A CONTRATADA autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste TR e no Contrato;

9.7 Pagamento

9.7.1. O pagamento à CONTRATADA será efetuado, mensalmente, mediante a emissão do respectivo **Termo de Recebimento** da entrega de prestação dos serviços nas **disponibilidades comerciais** indicadas na Tabela 1 deste TR, sendo o mesmo executado segundo o cálculo a seguir:

$$\text{Operação Plena (R\$)} = (\text{Valor Mensal do Contrato}^A) \times \text{IMRT}$$

Onde:

$$\text{IMRT} = 100\% - \sum_{n=1}^{45} \text{IMRTIC}_n$$

OBS.:

(A) Serviços inclusos no mês de referência.

9.7.2. A variável de Instrumento de Medição de Resultados (IMR) devem ser calculadas com base no somatório das glosas indicadas na Tabela 10 deste TR;



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

9.7.3. O pagamento à CONTRATADA será efetuado, mensalmente, mediante a emissão do respectivo **Termo de Recebimento** da entrega de prestação dos serviços em **disponibilidade extraordinária** (intervenções programas e emergenciais fora de horário comercial) ou atendimento Remote Hands, sendo o mesmo executado segundo o cálculo a seguir:

$$\text{Valor (R\$)} = \text{Disponibilidade} \times \text{complexidade} \times \text{UST unitária}$$

Onde:

a) *Disponibilidade = consumo em horas do atendimento dos serviços de complexidade especialista e/ou alta em disponibilidade extraordinária ou atendimento N2/Remote Hands em horário comercial, com complexidade média;*

b) *Nível de complexidade do serviço acionado: 10 - Especialista, 6 - Alta e 2 - Média;*

c) *UST unitária = valor de proposta do fornecimento elaborado pela CONTRATADA*

9.7.4. O quantitativo de UST's não disponibilizadas pela CONTRATADA ao CONTRATANTE será descontado do total especificado no objeto da contratação, inclusos UST's não consumidas;

9.7.5. O pagamento mensal 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 Mensal 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 deste TR;

9.7.6. A Nota Fiscal/Fatura deverá ser referenciada ao 1º. dia do mês da execução contratual;

9.7.7. A Nota Fiscal/Fatura deverá conter o nome da empresa, CNPJ, número da Nota de Empenho, números do Banco, Agência e Conta Corrente da prestadora dos serviços, descrição do objeto executado, bem como o período de referência dos serviços prestados e quaisquer outras informações que sejam necessárias para a completa caracterização dos serviços faturados;

9.7.8. 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,



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

mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993;

9.7.8.1. 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;

9.7.9. 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:

9.7.9.1. O prazo de validade;

9.7.9.2. A data da emissão;

9.7.9.3. Os dados do contrato e do órgão contratante;

9.7.9.4. O período de prestação dos serviços;

9.7.9.5. O valor a pagar; e

9.7.9.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

9.7.10. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou 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 o CONTRATANTE;

9.7.11. 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:

9.7.11.1. Não produziu os resultados acordados;

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

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



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

- 9.7.12. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento;
- 9.7.13. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no TR;
- 9.7.14. 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;
- 9.7.15. 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;
- 9.7.16. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada 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;
- 9.7.17. 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;
- 9.7.18. 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;
- 9.7.19. 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;



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

- 9.7.20. 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;
- 9.7.21. 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;
- 9.7.22. 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;

9.8 Conta-depósito

- 9.8.1. Para atendimento ao disposto no art. 18 da IN SEGES/MP N. 5/2017, as regras acerca da Conta-Depósito Vinculada a que se refere o Anexo XII da IN SEGES/MP n. 5/2017 são as estabelecidas neste Termo de Referência;
- 9.8.2. A futura CONTRATADA deve autorizar a Administração contratante, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis;
- 9.8.3. Quando não for possível a realização desses pagamentos pela própria Administração (ex.: por falta da documentação pertinente, tais como folha de pagamento, rescisões dos contratos e guias de recolhimento), os valores retidos cautelarmente serão depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS decorrentes;
- 9.8.4. A CONTRATADA autorizará o provisionamento de valores para o pagamento das férias, 13º salário e rescisão contratual dos trabalhadores da contratada, bem como de suas repercussões trabalhistas, fundiárias e previdenciárias, que serão depositados pela contratante em conta-depósito vinculada específica, em nome do prestador dos serviços,



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

bloqueadas para movimentação, conforme disposto no anexo XII da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 2017, os quais somente serão liberados para o pagamento direto dessas verbas aos trabalhadores, nas condições estabelecidas no item 1.5 do anexo VII-B da referida norma;

9.8.5. O montante dos depósitos da conta vinculada, conforme item 2 do Anexo XII da IN SEGES/MP n. 5/2017 será igual ao somatório dos valores das provisões a seguir discriminadas, incidentes sobre a remuneração, cuja movimentação dependerá de autorização do órgão ou entidade promotora da licitação e será feita exclusivamente para o pagamento das respectivas obrigações:

9.8.5.1. 13º (décimo terceiro) salário;

9.8.5.2. Férias e um terço constitucional de férias;

9.8.5.3. Multa sobre o FGTS e contribuição social para as rescisões sem justa causa; e

9.8.5.4. Encargos sobre férias e 13º (décimo terceiro) salário.

9.8.6. Os percentuais de provisionamento e a forma de cálculo serão aqueles indicados no Anexo XII da IN SEGES/MP n. 5/2017;

9.8.7. O saldo da conta-depósito será remunerado pelo índice de correção da poupança pro rata die, conforme definido em Termo de Cooperação Técnica firmado entre o promotor desta licitação e instituição financeira. Eventual alteração da forma de correção implicará a revisão do Termo de Cooperação Técnica;

9.8.8. Os valores referentes às provisões mencionadas neste edital que sejam retidos por meio da conta-depósito, deixarão de compor o valor mensal a ser pago diretamente à empresa que vier a prestar os serviços;

9.8.9. Em caso de cobrança de tarifa ou encargos bancários para operacionalização da conta-depósito, os recursos atinentes a essas despesas serão debitados dos valores depositados;

9.8.10. A empresa contratada poderá solicitar a autorização do órgão ou entidade contratante para utilizar os valores da conta-depósito para o pagamento dos encargos trabalhistas previstos nos subitens acima ou de



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

eventuais indenizações trabalhistas aos empregados, decorrentes de situações ocorridas durante a vigência do contrato;

9.8.11. Na situação do subitem acima, a empresa deverá apresentar os documentos comprobatórios da ocorrência das obrigações trabalhistas e seus respectivos prazos de vencimento. Somente após a confirmação da ocorrência da situação pela Administração, será expedida a autorização para a movimentação dos recursos creditados na conta-depósito vinculada, que será encaminhada à Instituição Financeira no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pela empresa;

9.8.12. A autorização de movimentação deverá especificar que se destina exclusivamente para o pagamento dos encargos trabalhistas ou de eventual indenização trabalhista aos trabalhadores favorecidos;

9.8.13. A empresa deverá apresentar ao órgão ou entidade contratante, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados da movimentação, o comprovante das transferências bancárias realizadas para a quitação das obrigações trabalhistas;

9.8.14. O saldo remanescente dos recursos depositados na conta-depósito será liberado à respectiva titular no momento do encerramento do contrato, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, quando couber, e após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado, conforme item 15 da IN SEGES/MP n. 5/2017;

9.9 Reajustamento de preços em sentido amplo (Repactuação)

9.9.1. O Reajustamento de preços em sentido amplo é aplicável sobre os custos referentes à disponibilização de prestação de serviços no Regime de Dedicação Exclusiva de Mão de Obra nas dependências do CONTRATANTE;

9.9.2. Visando à adequação aos novos preços praticados no mercado, desde que solicitado pela CONTRATADA e observado o interregno mínimo de 1 (um) ano contado na forma apresentada no subitem que se seguirá, o valor consignado no Termo de Contrato será repactuado, competindo à CONTRATADA justificar e comprovar a variação dos custos, apresentando memória de cálculo e planilhas apropriadas para análise e posterior aprovação da CONTRATANTE, na forma estatuída no Decreto nº 9.507,



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

de 2018, e nas disposições aplicáveis da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 2017;

- 9.9.3. A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, em respeito ao princípio da anualidade do reajustamento dos preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, tais como os custos decorrentes da mão de obra e os custos decorrentes dos insumos necessários à execução do serviço;
- 9.9.4. O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado:
- 9.9.4.1. Para os custos relativos à mão de obra em dedicação exclusiva, vinculados à data-base da categoria profissional: a partir dos efeitos financeiros do acordo, dissídio ou convenção coletiva de trabalho, vigente à época da apresentação da proposta, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato;
- 9.9.4.2. Para os insumos discriminados na Planilha de Custos e Formação de Preços que estejam diretamente vinculados ao valor de preço público (tarifa): do último reajuste aprovado por autoridade governamental ou realizado por determinação legal ou normativa;
- 9.9.4.3. Para os demais custos, sujeitos à variação de preços do mercado (insumos não decorrentes da mão de obra): a partir da data limite para apresentação das propostas constante do Edital;
- 9.9.5. Nas repactuações subsequentes à primeira, o interregno de um ano será computado da última repactuação correspondente à mesma parcela objeto de nova solicitação. Entende-se como última repactuação, a data em que iniciados seus efeitos financeiros, independentemente daquela em que celebrada ou apostilada;
- 9.9.6. O prazo para a CONTRATADA solicitar a repactuação encerra-se na data da prorrogação contratual subsequente ao novo acordo, dissídio ou convenção coletiva que fixar os novos custos de mão de obra da categoria profissional abrangida pelo contrato, ou na data do encerramento da vigência do contrato, caso não haja prorrogação;



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

- 9.9.7. Caso a CONTRATADA não solicite a repactuação tempestivamente, dentro do prazo acima fixado, ocorrerá a preclusão do direito à repactuação;
- 9.9.8. Nessas condições, se a vigência do contrato tiver sido prorrogada, nova repactuação só poderá ser pleiteada após o decurso de novo interregno mínimo de 1 (um) ano, contado:
- 9.9.8.1. Da vigência do acordo, dissídio ou convenção coletiva anterior, em relação aos custos decorrentes de mão de obra;
- 9.9.8.2. Do último reajuste aprovado por autoridade governamental ou realizado por determinação legal ou normativa, para os insumos discriminados na planilha de custos e formação de preços que estejam diretamente vinculados ao valor de preço público (tarifa);
- 9.9.8.3. Do dia em que se completou um ou mais anos da apresentação da proposta, em relação aos custos sujeitos à variação de preços do mercado;
- 9.9.9. Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido celebrado o novo acordo, dissídio ou convenção coletiva da categoria, ou ainda não tenha sido possível à CONTRATANTE ou à CONTRATADA proceder aos cálculos devidos, deverá ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro à repactuação, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão;
- 9.9.10. Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas base diferenciadas, a repactuação deverá ser dividida em tantas parcelas quantos forem os acordos, dissídios ou convenções coletivas das categorias envolvidas na contratação;
- 9.9.11. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, Acordo, Convenção e Dissídio Coletivo de Trabalho;
- 9.9.12. A CONTRATANTE não se vincula às disposições contidas em Acordos, Dissídios ou Convenções Coletivas que tratem do pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da empresa contratada, de matéria não trabalhista, de obrigações e direitos que



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

somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade;

9.9.13. Quando a repactuação se referir aos custos da mão de obra em dedicação exclusiva, a CONTRATADA efetuará a comprovação da variação dos custos dos serviços por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços, acompanhada da apresentação do novo acordo, dissídio ou convenção coletiva da categoria profissional abrangida pelo contrato;

9.9.14. Quando a repactuação solicitada pela CONTRATADA se referir aos custos sujeitos à variação dos preços de mercado (insumos não decorrentes da mão de obra), o respectivo aumento será apurado mediante a aplicação do índice ICTI (Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI), mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, com base na seguinte fórmula (art. 5º do Decreto n.º 1.054, de 1994):

$R = V (I - I^0) / I^0$, onde:

R = Valor do reajuste procurado;

V = Valor contratual correspondente à parcela dos insumos a ser reajustada;

I^0 = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data fixada para entrega da proposta da licitação;

I = Índice relativo ao mês do reajustamento;

9.9.14.1. **Nota explicativa:** Os contratos de serviços executados com dedicação exclusiva de mão de obra possuem insumos de naturezas distintas, decorrentes tanto dos custos da mão de obra e de seus reflexos como dos demais insumos necessários à execução do contrato.

9.9.14.2. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a 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;



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

- 9.9.14.3. Nas aferições finais, o índice utilizado para a repactuação dos insumos será, obrigatoriamente, o definitivo;
- 9.9.14.4. Caso o índice estabelecido para a repactuação de insumos 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;
- 9.9.14.5. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente dos insumos e materiais, por meio de termo aditivo;
- 9.9.14.6. Independentemente do requerimento de repactuação dos custos com insumos, a CONTRATANTE verificará, a cada anualidade, se houve deflação do índice adotado que justifique o recálculo dos custos em valor menor, promovendo, em caso positivo, a redução dos valores correspondentes da planilha contratual;
- 9.9.15. Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:
- 9.9.15.1. A partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação;
- 9.9.15.2. Em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras; ou
- 9.9.15.3. Em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão de obra em que o próprio fato gerador, na forma de acordo, dissídio ou convenção coletiva, ou sentença normativa, contemplar data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras;
- 9.9.16. Os efeitos financeiros da repactuação ficarão restritos exclusivamente aos itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente;



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

- 9.9.17. A decisão sobre o pedido de repactuação deve ser feita no prazo máximo de sessenta dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos;
- 9.9.18. O prazo referido no subitem anterior ficará suspenso enquanto a CONTRATADA não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pela CONTRATANTE para a comprovação da variação dos custos;
- 9.9.19. As repactuações serão formalizadas por meio de apostilamento, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, caso em que deverão ser formalizadas por aditamento ao contrato.
- 9.9.20. O CONTRATADO deverá complementar a garantia contratual anteriormente prestada, de modo que se mantenha a proporção de 5% (cinco por cento) em relação ao valor contratado, como condição para a repactuação, nos termos da alínea K do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 5/2017;
- 9.9.21. A repactuação deverá preservar a estrutura de valoração de prestação de serviço especificada neste TR;

9.10 Reajustamento de preços em sentido amplo (Reajuste)

- 9.10.1. O Reajustamento de preços em sentido amplo (Reajuste) é aplicável sobre os demais custos de prestação de serviços, além da entrega da parte referente ao Regime de Dedicação Exclusiva de Mão de Obra nas dependências do CONTRATANTE, especificado no item 9.9 deste TR;
- 9.10.2. Os preços são fixos e irredutíveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas;
- 9.10.2.1. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados 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.
- 9.10.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste;



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

- 9.10.4. 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;
- 9.10.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo;
- 9.10.6. 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;
- 9.10.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente;
- 9.10.8. O reajuste deverá preservar a estrutura de valoração de prestação de serviço especificada neste TR;

10 RECURSOS MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

- 10.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar, implementar, configurar, operar e manter **ferramentas de gerenciamento de infraestrutura de TIC**, composta pelos seguintes softwares especialistas ITSM (IT Service Management):
- 10.1.1. Solução de Central de Serviços (Service Desk TI);
- 10.1.2. Solução de Central de Monitoração de Infraestrutura de TIC;
- 10.1.3. Solução BDGC (Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração);
- 10.1.4. Solução BDEC (Banco de Dados de Erros Conhecidos);
- 10.1.5. Tais ferramentas deverão ter instalação “On-Premisses”, ou seja, na arquitetura Private Cloud do Datacenter do CONTRATANTE;
- 10.1.6. Deverá ser possível ao CONTRATANTE manter a continuidade operacional das soluções mencionadas mesmo depois do encerramento contratual. Para tal o CONTRATANTE poderá adquirir diretamente as



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

devidas licenças sob suas expensas junto aos fornecedores destas soluções;

10.2. A CONTRATADA poderá optar por configurar, operar e manter as ferramentas de gerenciamento de infraestrutura de TIC em utilização no ambiente do contratante, desde que tais ferramentas atendam a todos os requisitos determinados neste Termo de Referência, e sem custos adicionais ao contratante;

10.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar, aos seus funcionários, 2 (duas) licenças dos seguintes software de apoio, para uso do seus arquitetos de soluções em infraestrutura TIC, Administradores de Rede de Dados e Administradores de Service Desk/Atendimento ao Usuário:

10.3.1. Microsoft Project, última versão;

10.3.2. Microsoft Visio, última versão;

10.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar, no mínimo, 3 (três) notebooks, com configuração igual ou superior às especificações de Tela 14", 4GB de memória, processador CORE I3, HD 1 Tera, WLAN 802.11 b/g/n/ac acesso nas frequências 2.4 e 5.0 GHz e bateria com duração de até 7 horas, com a última versão do Windows, para uso do seus arquitetos de soluções em infraestrutura TIC, Administradores de Rede de Dados e Administradores de Service Desk/Atendimento ao Usuário;

10.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar kit de ferramentas para manutenção de hardware, composto por chave de fenda, alicates comuns, alicates de climpar (cabeamento), testador de cabos (Cable Scanner) para testes de certificação segundo a Norma ANSI/TIA/EIA 568B e demais acessórios comumente empregados para manutenção de hardware para uso dos serviços em dedicação exclusiva contratados;

10.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar carrinho para transporte de carga para auxílio às suas equipes de atendimento na sede do CONTRATANTE com as seguintes características mínimas:

10.6.1. Tipo: Plataforma;

10.6.2. Comprimento x Largura: 900 x 610 mm;



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

10.6.3. Capacidade: 300 kg

10.6.4. Material: Alumínio;

10.6.5. Pneus: 5" (125mm), fabricados em (PP+TPR) polipropileno e borracha termoplástica;

11 DA VISTORIA

11.1. 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 16h00min, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo e-mail diinf@inpi.gov.br, podendo sua realização ser comprovada por:

11.1.1. Atestado de vistoria assinado pelo servidor responsável, no caso de sua realização pela licitante ou;

11.1.2. Declaração de Responsabilidade emitida pelo licitante de que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, que assume total responsabilidade por este fato e que não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejam avenças técnicas ou financeiras com este órgão ou entidade;

11.1.3. Os modelos de atestado e declaração estão descritos no ANEXO I-F deste TR;

11.2. Em hipótese alguma, o desconhecimento das condições operacionais e desafios do projeto poderão ser alegados como justificativa para inexecução ou execução irregular do serviço a ser prestado;

11.3. 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;



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

12 DO INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1. Etapa de *Site Survey*:

12.1.1. A CONTRATADA deverá realizar avaliação preliminar (*Site Survey*) do ambiente do CONTRATANTE imediatamente após a assinatura do contrato com o objetivo de subsidiar as discussões na reunião inicial (*Kick-off*);

12.2. Etapa de Planejamento:

12.2.1. A **Reunião Inicial (*Kick-Off*)** entre as partes deverá ocorrer **em 10 dias corridos a partir da assinatura do contrato** com o propósito de iniciar a Elaboração dos Projeto/Plano de Inserção das Estruturas de Prestação de Serviços contratados alinhados as especificações deste TR. O Projeto/Plano a ser elaborado deverá conter as seguintes informações:

- Estrutura Analítica de Projeto (EAP);
- Detalhamento do cronograma;
- Matriz RACI;
- Matriz de Riscos de Implantação;
- Diagramas (Fluxogramas) dos processos de atendimento N1, N2 e N3 e Monitoramento de Infraestrutura de TIC;
- Plano de Comunicações;
- Plano de Continuidade de Operações;
- Relatório do *Site Survey*;

12.2.2. Para implantação da Estrutura de Prestação de Serviços, no que tange o Gerenciamento de Incidentes e Problemas (Central de Serviços) é preciso que a CONTRATADA elabore processo de execução com as seguintes atividades:

- Observar o esquema de classificação de registros de incidentes de serviços de TIC especificados neste TR e estabelecer uma Base de



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

Conhecimento, na qual devem ser registrados todos os incidentes e soluções adotadas;

- Estabelecer e manter uma abordagem para resolução e prevenção de incidentes da infraestrutura de TIC do CONTRATANTE;
- Identificar incidentes e as suas causas e registrar as informações para registro na Base de Conhecimento do CONTRATANTE;
- Classificar e priorizar os incidentes e solicitações de serviços de TIC do CONTRATANTE;
- Definir os critérios de atendimento de solicitações de serviços;
- Analisar as solicitações de serviços, aprová-las e atendê-las com base nos critérios estabelecidos pelo CONTRATANTE;
- Investigar, diagnosticar e definir um plano de ações para os incidentes registrados do CONTRATANTE;
- Aplicar o plano de ações definido para resolução e recuperar as operações e serviços após incidentes no CONTRATANTE;
- Monitorar e comunicar às partes interessadas o status dos incidentes até o encerramento;
- Gerar relatórios de incidentes contendo seus status e disponibilizar ao CONTRATANTE;
- Identificar, classificar, investigar e diagnosticar Problemas e determinar as ações corretivas a serem adotadas no CONTRATANTE;
- Gerenciar a execução das ações corretivas determinadas pelo CONTRATANTE;
- Finalizar a ocorrência de problema ou incidentes, quando encontrada resolução, e registrar a solução na Base de Conhecimento do CONTRATANTE
- Identificar Erros Conhecidos e documentá-los em um formulário apropriado;



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

- Executar o gerenciamento proativo de problemas ocorridos na infraestrutura de TIC do CONTRATANTE;

12.2.3. **(FASE 0)** - O Projeto/Plano de Inserção da Estrutura de Prestação dos Serviços contratados deverá ser concluído e entregue **em até 20 dias corridos a partir da assinatura do contrato** e ser entregue em reunião formal entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE, onde este realizará a apreciação dos artefatos de projeto e sua aprovação na hipótese de não haver ressalvas. No caso de necessidade de mudanças e adequações, a CONTRATADA deverá concluir as devidas atualizações em até 10 dias corridos a partir da apresentação formal do Plano/projeto de implantação;

- Os artefatos do Projeto/Plano de implantação somente serão aceitos com a entrega das informações do item 12.2.1 deste TR;

12.2.4. Mudanças e adequações no Plano/Projeto elaborado deverão ser realizadas entre vigésimo (20º.) e trigésimo (30º.) dias corridos a partir da assinatura do contrato;

12.2.5. O CONTRATANTE realizará aprovação final do Plano/Projeto até o trigésimo (30º.) dia após a assinatura do contrato, consolidando as mudanças/adequação que porventura forem realizadas;

12.3. Etapa de Implantação:

12.3.1. **(FASE 1)** - **Em até 30 dias corridos a partir da assinatura do contrato** a CONTRATADA deverá prover disponibilidade de, no mínimo, **50% da capacidade de atendimento** referentes aos serviços:

- Administração de Ambiente Virtual/Storage SAN;
- Administração de Ambiente Operacional Windows;
- Administração de Ambiente Operacional Linux;
- Administração de Ambiente de Rede de Dados;
- Administração de Ambiente de Segurança da Informação;
- Administração de Service Desk N1/N2;
- Atendimento ao Usuário (N2/Help Desk);
- Service Desk (N1);



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

12.3.2. (FASE 1) - Em até 30 dias corridos a partir da assinatura do contrato a CONTRATADA deverá prover:

- Instalação dos links de comunicação de dados entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE;
- Configuração das funcionalidades Contact Center e VoIP para uso do Service Desk (N1);

12.3.3. (FASE 1) - Em até 30 dias corridos a partir da assinatura do contrato a CONTRATADA deverá prover:

- Instalação *on-premises* da ferramenta ITSM de Monitoramento de infraestrutura para acompanhando os dos 10 (dez) sistemas/serviços com criticidade elevada e 10 (dez) sistemas/serviços com criticidade alta;
- Instalação *on-premises* da ferramenta ITSM da Central de Serviços para uso do Service Desk (N1) no registro de incidentes, problemas e requisições de serviço demandados pelo CONTRATANTE;

12.3.4. (FASE 2 - Operação Piloto) - Em até 60 dias corridos a partir da assinatura do contrato a contratada deverá prover:

12.3.4.1. 50% da capacidade de atendimento referentes ao serviço:

- Arquitetura de Soluções de Infraestrutura de TIC;

12.3.4.2. 100% capacidade de atendimento referente aos serviços:

- Administração de Ambiente Virtual/Storage SAN;
- Administração de Ambiente Operacional Windows;
- Administração de Ambiente Operacional Linux;
- Administração de Ambiente de Rede de Dados;
- Administração de Ambiente de Segurança da Informação;
- Administração de Service Desk N1/N2;
- Atendimento ao Usuário (N2/Help Desk);
- Service Desk (N1);
- Monitoração de Infraestrutura de TIC;



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

- 12.3.4.3. Ao final desta etapa as ferramentas ITSM de Gestão do Service Desk e Monitoramento de Infraestrutura de TIC deverão estar plenamente operacionais;
- 12.3.5. **(FASE 3 - Operação Plena) - Em até 90 dias corridos a partir da assinatura do contrato** a contratada deverá prover **100% da capacidade de atendimento** referentes a **todos os serviços** objeto desta contratação;
- 12.3.6. **Em até 120 dias corridos a partir da assinatura do contrato** a CONTRATADA deverá disponibilizar as ferramentas BDGC, BDEC e *FaQ* (*Frequently Asked Questions*) previstas neste TR;
- 12.3.7. **Em até 120 dias da assinatura do contrato** a CONTRATADA deverá oferecer a documentação completa (“*As-Built*”) contendo todas as ações realizadas na implantação, mudanças e adaptações que foram necessárias neste curso, atualizando os diagramas de processos de execução e esclarecendo o plano de comunicações de recebimento das requisições de serviço, escalonamentos e interação com o CONTRATANTE;
- 12.3.8. Entende-se como capacidade de atendimento da CONTRATADA o quantitativo de profissionais dimensionados por esta para fins da prestação de serviços;
- 12.3.9. **Em até 30 dias da assinatura do contrato** haverá dispensa em **100%** da aplicação de retenções ou sanções administrativas na hipótese de insuficiência na avaliação de qualidade que não caracterize faltas graves ou inexecução contratual;
- 12.3.10. **Entre o trigésimo primeiro dia (31º.) e o octogésimo nono dia (89º.) da assinatura do contrato** haverá dispensa em **50%** da aplicação de retenções ou sanções administrativas na hipótese de insuficiência na avaliação de qualidade que não caracterize faltas graves ou inexecução contratual;
- 12.3.11. **A partir nonagésimo dia (90º.) da assinatura do contrato** será aplicado **100%** de retenções ou sanções administrativas na hipótese de insuficiência na avaliação de qualidade que não caracterize faltas graves ou inexecução contratual;



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

12.4. Período de Capacitação:

- 12.4.1. A CONTRATADA deverá agendar a realização das capacitações (treinamentos) especificadas neste TR a partir do **trigésimo primeiro dia** (31º.) dia corrido após a assinatura do contrato, e concluindo os mesmos até 120 dias deste marco;
- 12.4.2. O CONTRATANTE disponibilizará sala de treinamento nas suas dependências para a realização da capacitação. O número máximo de participantes será limitado à capacidade da sala disponibilizada, limitado ao máximo de 15 participantes;
- 12.4.3. A CONTRATADA poderá incluir profissionais de seu time que estarão no regime de dedicação exclusiva nas dependências do CONTRATANTE nos treinamentos a serem ministrados. A participação dos profissionais da CONTRATADA poderá ser considerada para o cumprimento das especificações de qualificação técnica (Conhecimento Extracurricular) deste TR;
- 12.5. A CONTRATADA deverá implantar sua estrutura de prestação de serviços segundo o cronograma do ANEXO I-H deste TR;
- 12.6. Qualquer mudança nos prazos das atividades previstas no cronograma inicialmente aprovado deverá ser encaminhada para a CONTRATANTE, com as justificativas correspondentes, para que seja analisada pelo Gestor do Contrato e equipe técnica do CONTRATANTE, que decidirão sobre seu aceite ou pela aplicação das devidas sanções prevista neste TR e no instrumento contratual;

13 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 13.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 13.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as 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;
- 13.3. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;



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

- 13.4. Não permitir que os empregados da Contratada realizem horas extras, exceto em caso de comprovada necessidade de serviço, formalmente justificada pela autoridade do órgão para o qual o trabalho seja prestado e desde que observado o limite da legislação trabalhista;
- 13.5. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no TR e seus anexos;
- 13.6. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela CONTRATADA, em conformidade com o item 6, ANEXO XI, da IN nº 05/2017;
- 13.7. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:
- 13.7.1. 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;
 - 13.7.2. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;
 - 13.7.3. Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da Contratada, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e
 - 13.7.4. 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.
- 13.8. No que tange a alocação de mão de obra com dedicação exclusiva nas dependências do CONTRATANTE, fiscalizar mensalmente, por amostragem, o cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, especialmente:
- 13.8.1. A concessão de férias remuneradas e o pagamento do respectivo adicional, bem como de auxílio-transporte, auxílio-alimentação e auxílio-saúde, quando for devido;



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

13.8.2. O recolhimento das contribuições previdenciárias e do FGTS dos empregados que efetivamente participem da execução dos serviços contratados, a fim de verificar qualquer irregularidade;

13.8.3. O pagamento de obrigações trabalhistas e previdenciárias dos empregados dispensados até a data da extinção do contrato;

13.9. No que tange a alocação de mão de obra com dedicação exclusiva nas dependências do CONTRATANTE, analisar os termos de rescisão dos contratos de trabalho do pessoal empregado na prestação dos serviços no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, após a extinção ou rescisão do contrato;

13.10. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, os fiscais ou gestores do contrato deverão oficializar à Receita Federal do Brasil (RFB);

13.11. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento da contribuição para o FGTS, os fiscais ou gestores do contrato deverão oficializar ao Ministério do Trabalho;

14 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

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

14.2. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

14.3. Relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

14.4. 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, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, 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;



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

- 14.5. Assumir plena responsabilidade legal, administrativa e técnica pela execução e qualidade de seus serviços;
- 14.6. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no TR, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 14.7. Responsabilizar-se pela padronização, pela compatibilidade, pelo gerenciamento centralizado e pela qualidade da subcontratação;
- 14.8. Substituir a empresa subcontratada, no prazo máximo de trinta dias, na hipótese de extinção da subcontratação, mantendo o percentual originalmente subcontratado até a sua execução total, notificando o órgão ou entidade contratante, sob pena de rescisão, sem prejuízo das sanções cabíveis, ou a demonstrar a inviabilidade da substituição, hipótese em que ficará responsável pela execução da parcela originalmente subcontratada;
- 14.9. 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;
- 14.10. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 14.11. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 14.12. Implementar o autosserviço de funcionalidades e atendimento de demandas, sempre que tecnicamente viável e presente no parque tecnológico de infraestrutura de TIC do INPI;
- 14.13. 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)
Coordenação/Divisão de Infraestrutura (COINF/DIINF)

- 14.14. A execução dos serviços prestados pela CONTRATADA deverá 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 ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações), e entidades de padrões ou boas práticas reconhecidas internacionalmente - ITU-T (International Telecommunication Union), ISO (International Standardization Organization), IEEE (Institute of Electrical and Electronics Engineers), EIA/TIA (Electronics Industry Alliance and Telecommunication Industry Association), ITIL v3 e PMBOK;
- 14.15. Observar as orientações do ITILv3 e ISO/IEC 20.000:2018 nos processos de execução contratual;
- 14.16. Indicar preposto(s) que será o representante legal para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato junto ao CONTRATANTE. Deve ser informado imediatamente após a assinatura do CONTRATO o nome, CPF e contatos do preposto e seu substituto. Esta informação deverá ser atualizada sempre que houver alteração do preposto ou de seu substituto;
- 14.17. Não é necessário que o preposto se apresente em dedicação exclusiva e continuada nas dependências do CONTRATANTE. Será obrigatória apenas visita presencial em ocorrências emergenciais quando solicitado pela fiscalização e gestão do CONTRATANTE;
- 14.18. Por ocasião do encerramento do Contrato, a CONTRATADA deverá se promover a transição contratual repassando à nova CONTRATADA e aos analistas do CONTRATANTE tecnologia, técnicas e metodologias de trabalho utilizadas sem perda de informação, a fim de se evitar riscos de descontinuidade de serviços ou perda de dados;
- 14.19. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 14.20. Submeter sua equipe de trabalho a um programa de desenvolvimento de competências e capacitação tecnológica, com periodicidade anual, sem custo adicional para a CONTRATANTE. A capacitação deverá abordar aspectos técnicos de infraestrutura TIC e aspectos comportamentais de relacionamento com o usuário;



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

- 14.21. Recrutar e selecionar, sem ônus adicionais ao CONTRATANTE, os profissionais que serão alocados na CONTRATANTE, bem como os alocados nas suas dependências, para a prestação dos serviços contratados;
- 14.22. Apresentar os empregados devidamente identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;
- 14.23. Responsabilizar-se pelo provimento de headsets (fones de ouvido/microfone) aos seus empregados para atendimento telefônico quando necessário, respeitando todas as normas trabalhistas e de ergometria;
- 14.24. Manter o empregado nos horários predeterminados pela Administração;
- 14.25. Não permitir que o empregado designado para trabalhar em um turno preste seus serviços no turno imediatamente subsequente;
- 14.26. Atender às solicitações da Contratante quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência;
- 14.27. Substituir, no prazo estipulado pela Gestão/Fiscalização do CONTRATANTE, em caso de eventual ausência, tais como faltas e licenças, o empregado posto a serviço da Contratante, devendo identificar previamente o respectivo substituto ao Fiscal do Contrato;
- 14.28. Encaminhar ao CONTRATANTE relação nominal dos profissionais que atuarão localmente na CONTRATANTE, além dos profissionais que prestarão serviço remotamente, bem como os respectivos dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional, conforme prazos definidos neste termo de referência;
- 14.28.1. Os dados devem ser atualizados, em até 5 (cinco) dias úteis, sempre que houver alteração no quadro de pessoal da CONTRATADA;
- 14.29. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as Normas Internas da Administração;
- 14.30. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a



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

CONTRATADA relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

14.31. Instruir seus empregados, no início da execução contratual, quanto à obtenção das informações de seus interesses junto aos órgãos públicos, relativas ao contrato de trabalho e obrigações a ele inerentes, adotando, entre outras, as seguintes medidas:

14.31.1. Viabilizar o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos sistemas da Previdência Social e da Receita do Brasil, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços ou da admissão do empregado;

14.31.2. Viabilizar a emissão do cartão cidadão pela Caixa Econômica Federal para todos os empregados, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços ou da admissão do empregado;

14.31.3. Oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para a obtenção de extratos de recolhimentos de seus direitos sociais, preferencialmente por meio eletrônico, quando disponível.

14.32. As empresas contratadas que sejam regidas pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) deverão apresentar a seguinte documentação no primeiro mês de prestação dos serviços, conforme alínea "g" do item 10.1 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MPDG n. 5/2017, restrita aos profissionais com dedicação exclusiva nas dependências do CONTRATANTE:

14.32.1. Relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, salário, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;

14.32.2. Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços em dedicação exclusiva nas dependências do CONTRATANTE, devidamente assinada pela contratada; e

14.32.3. Exames médicos admissionais dos empregados da contratada;



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

- 14.32.4. Declaração de responsabilidade exclusiva da contratada sobre a quitação dos encargos trabalhistas e sociais decorrentes do contrato para mão de obra;
- 14.32.5. Os documentos acima mencionados deverão ser apresentados para cada novo empregado que se vincule à prestação do contrato administrativo. De igual modo, o desligamento de empregados em dedicação exclusiva no curso do contrato de prestação de serviços deve ser devidamente comunicado, com toda a documentação pertinente ao empregado dispensado, à semelhança do que se exige quando do encerramento do contrato administrativo;
- 14.33. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada cujos empregados em dedicação exclusiva vinculados ao serviço sejam regidos pela CLT 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 as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal 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/MPDG n. 5/2017;
- 14.34. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato com alocação em dedicação exclusiva, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante;
- 14.35. No que tange à força-tarefa da CONTRATADA em dedicação exclusiva, não serão incluídas nas planilhas de custos e formação de preços as disposições contidas em Acordos, Dissídios ou Convenções Coletivas que tratem de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da empresa contratada, de matéria não trabalhista, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade;



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

- 14.36. Efetuar o pagamento dos salários dos empregados alocados na execução contratual com dedicação exclusiva mediante depósito na conta bancária de titularidade do trabalhador, em agência situada na localidade ou região metropolitana em que ocorre a prestação dos serviços em dedicação exclusiva, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte da CONTRATANTE. Em caso de impossibilidade de cumprimento desta disposição, a contratada deverá apresentar justificativa, a fim de que a Administração analise sua plausibilidade e possa verificar a realização do pagamento;
- 14.37. Autorizar a Administração contratante, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores em dedicação exclusiva, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis;
- 14.38. Quando não for possível a realização desses pagamentos pela própria Administração (ex.: por falta da documentação pertinente, tais como folha de pagamento, rescisões dos contratos e guias de recolhimento), os valores retidos cautelarmente serão depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS decorrentes;
- 14.39. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica dos profissionais em dedicação exclusiva, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE;
- 14.40. Fornecer, sempre que solicitados pelo CONTRATANTE, os comprovantes do cumprimento das obrigações previdenciárias, do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS, e do pagamento dos salários e demais benefícios trabalhistas dos empregados colocados à disposição em regime de dedicação exclusiva para o CONTRATANTE;
- 14.40.1. A ausência da documentação pertinente ou da comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e relativas ao FGTS implicará a retenção do pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao inadimplemento, mediante prévia comunicação, até que a situação seja regularizada, sem prejuízo das demais sanções cabíveis;



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

14.40.2. Ultrapassado o prazo de 15 (quinze) dias, contados na comunicação mencionada no subitem anterior, sem a regularização da falta, a Administração poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da contratada que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato, sem prejuízo das demais sanções cabíveis;

14.40.2.1. Tais pagamentos aos profissionais em dedicação exclusiva não configuram vínculo empregatício ou implicam a assunção de responsabilidade por quaisquer obrigações dele decorrentes entre a contratante e os empregados da contratada;

14.40.3. O sindicato representante da categoria do trabalhador deverá ser notificado pela contratante para acompanhar o pagamento das respectivas verbas;

14.41. Manter o CONTRATANTE formalmente avisado sobre eventuais demissões de empregados em dedicação exclusiva que lhe estejam prestando serviços, com antecedência mínima de 3 (três) dias, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados;

14.42. Não beneficiar-se da condição de optante pelo Simples Nacional, salvo as exceções previstas no § 5º-C do art. 18 da Lei Complementar no 123, de 14 de dezembro de 2006;

14.43. Comunicar formalmente à Receita Federal a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra, salvo as exceções previstas no § 5º-C do art. 18 da Lei Complementar no 123, de 14 de dezembro de 2006, para fins de exclusão obrigatória do Simples Nacional a contar do mês seguinte ao da contratação, conforme previsão do art.17, XII, art.30, §1º, II e do art. 31, II, todos da LC 123, de 2006;

14.44. Para efeito de comprovação da comunicação, a contratada deverá apresentar cópia do ofício enviado à Receita Federal do Brasil, com comprovante de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra, até o último dia útil do mês subsequente ao da ocorrência da situação de vedação;



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

- 14.45. Entrega de cópia da documentação abaixo relacionada, quando da extinção ou rescisão do contrato, após o último mês de prestação dos serviços, no prazo definido no contrato:
- 14.45.1. Termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;
 - 14.45.2. Guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;
 - 14.45.3. Extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado;
 - 14.45.4. Exames médicos demissionais dos empregados dispensados.
- 14.46. O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pela CONTRATADA poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções;
- 14.47. A CONTRATANTE poderá conceder prazo para que a CONTRATADA regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade de correção;
- 14.48. O contrato só será considerado integralmente cumprido após a comprovação, pela CONTRATADA, do pagamento de todas as obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias e para com o FGTS referentes à mão de obra alocada em dedicação exclusiva em sua execução, inclusive quanto às verbas rescisórias;

15 DA SUBCONTRATAÇÃO E CONSÓRCIO

- 15.1. É vedada a subcontratação dos serviços referentes aos itens de 1 a 8, e item 10, solicitados no objeto deste TR;
- 15.2. Demais subcontratações são permitidas, estando incluso nesta premissa os Serviços de Atendimento ao Usuário N2/Remote Hands (Item 9 do objeto) e Monitoramento de Infraestrutura de TIC (item 11 do objeto);
- 15.3. São obrigações adicionais da contratada, em razão da subcontratação:



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

15.3.1. Apresentar a documentação de regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte subcontratadas, sob pena de rescisão, aplicando-se o prazo para regularização previsto no § 1º do art. 4º do Decreto nº 8.538, de 2015;

15.3.2. Substituir a subcontratada, no prazo máximo de trinta dias, na hipótese de extinção da subcontratação, mantendo o percentual originalmente subcontratado até a sua execução total, notificando o órgão ou entidade contratante, sob pena de rescisão, sem prejuízo das sanções cabíveis, ou a demonstrar a inviabilidade da substituição, hipótese em que ficará responsável pela execução da parcela originalmente subcontratada;

15.4. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação;

15.5. É admitida a participação de consórcios de empresas, no entanto os serviços vedados às subcontratações devem ser fornecidos por apenas um agente, que deverá ser considerado líder do consorcio e responsável por realizar a supervisão e coordenação das atividades contratuais, bem como responder perante o CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da contratação;

16 ALTERAÇÃO SUBJETIVA

16.1. 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;

17 CONTROLE DE FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

17.1. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual são o conjunto de ações que tem por objetivo aferir o cumprimento dos resultados previstos pela Administração para o serviço contratado, consistindo na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993;



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

- 17.2. No que tange aos serviços com mão de obra em dedicação exclusiva nas dependências do CONTRATANTE, as atividades de gestão de fiscalização contratual também abrangem verificar a regularidade das obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas, bem como prestar apoio à instrução processual e o encaminhamento da documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos a repactuação, alteração, reequilíbrio, prorrogação, pagamento, eventual aplicação de sanções, extinção do contrato, dentre outras, com vista a assegurar o cumprimento das cláusulas avençadas;
- 17.3. A fiscalização técnica do contrato, ao verificar que existe necessidade de ajustes na produtividade pactuada, preservando a qualidade almejada por meio das especificações deste TR para a execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade requisitada pelo negócio do CONTRATANTE, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993;
- 17.4. A conformidade da base de conhecimento profissional, volumetria e materiais acessórios a serem utilizados na execução dos serviços deverão ser verificados juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas qualificações profissionais, materiais, quantidades e especificações técnicas das entregas da prestação dos serviços listados no objeto deste TR;
- 17.5. O conjunto de atividades de gestão e fiscalização compete ao gestor da execução do contrato, podendo ser auxiliado pela fiscalização técnica, administrativa, setorial e pelo público usuário, de acordo com as disposições do item 9.1 deste TR;
- 17.6. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato;
- 17.7. Os representantes do CONTRATANTE deverão 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;
- 17.8. 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



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

desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993;

17.9. As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SLTI/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação;

17.10. O descumprimento total ou parcial das 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 87 da Lei nº 8.666, de 1993;

17.11. Fiscalização Técnica:

17.11.1. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto no item 9.4 deste TR, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

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

17.11.1.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

17.11.2. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços;

17.11.3. 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;

17.11.4. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá avaliar a conformidade dos processos de execução contratual da CONTRATADA com a biblioteca de boas práticas ITILv3 e ISO/IEC 20.000:2018;

17.11.5. 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;

17.11.6. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada;



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

- 17.11.7. 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 controle do prestador;
- 17.11.8. 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, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório;
- 17.11.9. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços;

17.12. Fiscalização Administrativa:

- 17.12.1. A fiscalização administrativa poderá ser efetivada com base em critérios estatísticos, levando-se em consideração falhas que impactem o contrato como um todo e não apenas erros e falhas eventuais no pagamento de alguma vantagem a um determinado empregado;
- 17.12.2. A fiscalização administrativa observará, ainda, as seguintes diretrizes:
- 17.12.2.1. **Fiscalização inicial** (no momento em que a prestação de serviços é iniciada):
- 17.12.2.1.1. Será elaborada planilha-resumo de todo o contrato administrativo, com informações sobre todos os empregados terceirizados que prestam serviços, com os seguintes dados: nome completo, número de inscrição no CPF, função exercida, salário, adicionais, gratificações, benefícios recebidos, sua especificação e quantidade (vale-transporte, auxílio-alimentação), horário de trabalho, férias, licenças, faltas, ocorrências e horas extras trabalhadas;
- 17.12.2.1.2. Todas as anotações contidas na CTPS dos empregados serão conferidas, a fim de que se possa verificar se as informações nelas inseridas coincidem com as informações fornecidas pela CONTRATADA e pelo empregado;
- 17.12.2.1.3. O número de terceirizados por função deve coincidir com o previsto no contrato administrativo;
- 17.12.2.1.4. O salário não pode ser inferior ao previsto no contrato administrativo e na Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria (CCT);



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

17.12.2.1.5. Serão consultadas eventuais obrigações adicionais constantes na CCT para a CONTRATADA;

17.12.2.1.6. Será verificada a existência de condições insalubres ou de periculosidade no local de trabalho que obriguem a empresa a fornecer determinados Equipamentos de Proteção Individual (EPI).

17.12.2.2. **Fiscalização mensal** (a ser feita antes do pagamento da fatura):

17.12.2.2.1. Deve ser feita a retenção da contribuição previdenciária no valor de 11% (onze por cento) sobre o valor da fatura e dos impostos incidentes sobre a prestação do serviço;

17.12.2.2.2. Deve ser consultada a situação da empresa junto ao SICAF;

17.12.2.2.3. Serão exigidos a Certidão Negativa de Débito (CND) relativa a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF) e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), caso esses documentos não estejam regularizados no SicaF;

17.12.2.2.4. Deverá ser exigida, quando couber, comprovação de que a empresa mantém reserva de cargos para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, conforme disposto no art. 66-A da Lei nº 8.666, de 1993.

17.12.2.3. **Fiscalização diária:**

17.12.2.3.1. Devem ser evitadas ordens diretas da CONTRATANTE dirigidas aos terceirizados. As solicitações de serviços devem ser dirigidas ao preposto da empresa. Da mesma forma, eventuais reclamações ou cobranças relacionadas aos empregados terceirizados devem ser dirigidas ao preposto.

17.12.2.3.2. Toda e qualquer alteração na forma de prestação do serviço, como a negociação de folgas ou a compensação de jornada, deve ser evitada, uma vez que essa conduta é exclusiva da CONTRATADA;

17.12.2.3.3. Devem ser conferidos, por amostragem, diariamente, os empregados terceirizados que estão prestando serviços e em quais funções, e se estão cumprindo a jornada de trabalho;

17.12.2.4. Cabe, ainda, à fiscalização do contrato, verificar se a CONTRATADA observa a legislação relativa à concessão de férias e licenças aos empregados, respeita a estabilidade provisória de seus



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

empregados e observa a data-base da categoria prevista na CCT, concedendo os reajustes dos empregados no dia e percentual previstos;

17.12.2.5. O gestor deverá verificar a necessidade de se proceder a repactuação do contrato, inclusive quanto à necessidade de solicitação da contratada;

17.12.2.6. A CONTRATANTE deverá solicitar, por amostragem, aos empregados, seus extratos da conta do FGTS e que verifiquem se as contribuições previdenciárias e do FGTS estão sendo recolhidas em seus nomes;

17.12.2.6.1. Ao final de um ano, todos os empregados devem ter seus extratos avaliados;

18 DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

18.1. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato;

18.2. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico, administrativo e setorial ou pela equipe de fiscalização;

18.3. Ao final de cada período mensal, o fiscal técnico deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório;

18.4. Ao final de cada período mensal, o fiscal administrativo deverá verificar a efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS do mês anterior;

18.5. A entrega da prestação dos Serviços de Service Desk contratado será avaliada mensalmente, obtendo o Termo de Recebimento Definitivo (Mensal), mediante a disponibilização dos serviços em conformidade com as especificações deste TR. A emissão do Termo será subsídio para o pagamento dos serviços prestados mensalmente pela CONTRATADA;

18.6. Será elaborado relatório circunstanciado, com registro, análise e conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, o qual será encaminhado ao gestor do contrato para recebimento definitivo;



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

- 18.7. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o relatório circunstanciado deverá conter registro, análise e conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa, devendo ser encaminhado ao gestor do contrato para recebimento definitivo.
- 18.8. O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, será realizado pelo gestor do contrato;
- 18.9. O gestor do contrato analisará os relatórios e toda documentação apresentada pela fiscalização técnica e administrativa e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;
- 18.10. O gestor emitirá termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentação apresentados, e comunicará a CONTRATADA para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), ou instrumento substituto;
- 18.11. Os serviços e Plano/Projeto 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;

19 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E AFERIÇÃO DE RESULTADOS OPERACIONAIS

- 19.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:
- 19.1.1. Não assinar o contrato quanto convocada dentro do prazo de validade da proposta;
 - 19.1.2. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
 - 19.1.3. Ensejar o retardamento da execução do objeto;
 - 19.1.4. Falhar ou fraudar na execução do contrato;



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

- 19.1.5. Comportar-se de modo inidôneo; e
- 19.1.6. Cometer fraude fiscal;
- 19.2. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:
- 19.2.1. Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- 19.2.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- 19.2.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados;
- 19.3. Comete falta grave, podendo ensejar a rescisão unilateral da avença, sem prejuízo da aplicação de sanção pecuniária e do impedimento para licitar e contratar com a União, nos termos do art. 7º da Lei 10.520, de 2002, aquele que:
- 19.3.1. Não promover o recolhimento das contribuições relativas ao FGTS e à Previdência Social exigíveis até o momento da apresentação da fatura;
- 19.3.2. Deixar de realizar pagamento do salário, do vale-transporte e do auxílio alimentação no dia fixado.
- 19.4. A aplicação de qualquer das 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;
- 19.5. A autoridade competente, na aplicação das sanções, 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;
- 19.6. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF;
- 19.7. As sanções previstas poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa e aferição de resultados operacionais, descontando-as dos pagamentos a serem efetuados;



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

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

19.8.1. 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 contratado;

19.8.2. Multa e Glosas:

19.8.2.1. As penalidades de multa e glosa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si;

19.8.2.2. Para efeito de aplicação de multas e glosas, às desconformidades, infrações e irregularidades são atribuídos graus, de acordo com as tabelas de aferição de resultados e entregas desta sessão;

19.8.3. Sanções:

19.8.3.1. 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;

19.8.3.2. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;

19.8.3.3. 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;

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



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

19.9. FASE DE IMPLANTAÇÃO:

19.9.1. O total de multas aplicáveis é composto pelo somatório dos percentuais indicados na Tabela 9 deste TR;

19.9.2. A superação dos limites de dias especificados na Tabela 9 deste TR impacta no início da Operação Plena dos serviços contratados, sendo que:

19.9.2.1. Atraso superior a 20 (vinte) dias corridos para início da **FASE 1** poderá ser considerado **INEXECUÇÃO PARCIAL DO CONTRATO**, sujeita a multa contratual de 1% ao dia sobre o valor mensal do contrato;

19.9.2.2. Atraso superior a 30 (trinta) dias corridos para início da **OPERAÇÃO PLENA** poderá ser considerado **INEXECUÇÃO TOTAL DO CONTRATO**, sujeita a multa contratual de 2% ao dia sobre o valor mensal do contrato e possibilidade de rescisão contratual após 45 (quarenta e cinco) dias de atraso para o início da Fase de Operação Plena;

19.10. FASE DE OPERAÇÃO:

19.10.1. O total de glosas aplicáveis são representadas pela variável IMRT (Instrumento de medição de Resultados Totais) composta pelo somatório ($\sum_{n=1}^{45} \text{IMRTIC}_n$) dos índices de medição descritos na Tabela 10 deste TR;

19.10.2. O descumprimento de quaisquer dos itens do TR e seus Anexos após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência, poderá acarretar em multa de 0,4% sobre o valor mensal do contrato;

19.10.3. O percentual máximo mensal aplicável de glosas por falhas operacionais mensurados pelo Instrumento de Medição de Resultados, índices de 1 a 24 da Tabela 10, status “**DEFICIENTE**”, corresponde a 6% (seis por cento) do valor mensal do contrato (Somatório das glosas referentes aos IMRs de 1 a 24);

19.10.4. O percentual máximo mensal aplicável de glosas por falhas operacionais mensurados pelo Instrumento de Medição de Resultados, índices IMRTIC01 a IMRTIC24 da Tabela 10, status “**CRÍTICO**”,



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

corresponde a 9% (nove por cento) do valor mensal do contrato (Somatório das glosas referentes aos IMRs de 1 a 24);

- 19.10.5. Os limites para o status “Deficiente” e “Crítico” da Tabela 10 estão descritos no item 9.4.8 deste TR;
- 19.10.6. Adicionalmente, na hipótese da CONTRATADA deixar de executar as demandas elencadas nos índices IMRTIC25 a IMRTIC45 serão aplicadas as respectivas glosas da Tabela 10, de forma independente aos demais indicadores;
- 19.10.7. Excepcionalmente, na hipótese de ocorrência de perda de dados com prejuízos aos negócios do INPI, sem possibilidade de recuperação por parte da CONTRATADA, será aplicada multa de 5% (cinco por cento) do valor mensal do contrato (IMRTIC45);
- 19.10.8. A falta de configuração da ferramenta ITSM da Central de Serviços para apuração dos dados referentes aos indicadores IMRTIC01 a IMRTIC24, sem proposta de correção com tempo acordado com o CONTRATANTE será considerado **INEXECUÇÃO PARCIAL DO CONTRATO**, cabendo aplicação de multa de 6% sobre o valor mensal do contrato. Caso persistam as deficiências da ferramenta ITSM da Central de Serviços para a apuração dos indicadores citados devido à ausência de conhecimento da CONTRATADA em sanear o problema, será considerada **INEXECUÇÃO TOTAL DO CONTRATO**, com aplicação de multa de 9% do valor mensal do contrato e possibilidade de cancelamento contratual;
- 19.10.9. A reincidência de resultado operacional "**DEFICIENTE**" em 70% dos indicadores de IMRTIC01 a IMRTIC24 e/ou deixar de realizar 70% das obrigações especificadas nos indicadores IMRTIC25 a IMRTIC45, por 3 (três) meses consecutivos, ou 4 (quatro) meses não consecutivos a cada período de 12 meses de execução contratual será considerado **INEXECUÇÃO PARCIAL DO CONTRATO**, com aplicação de multa de 6% do valor mensal do contrato;
- 19.10.10. A reincidência de resultado operacional "**CRÍTICO**" em 70% dos indicadores de IMRTIC01 a IMRTIC24 e/ou deixar de realizar 70% das obrigações especificadas nos indicadores IMRTIC25 a IMRTIC45 especificados na Tabela 10, por 3 (três) meses consecutivos, ou 4 (quatro) meses não consecutivos a cada período de 12 meses de execução contratual será considerado **INEXECUÇÃO TOTAL DO CONTRATO**, com



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

aplicação de multa de 9% do valor mensal do contrato e possibilidade de cancelamento contratual;



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 de Aferição de Entregas (Implantação)			
GRAU	INFRAÇÕES (Multas)		
1	Multa de 0,01% ao dia sobre a proposta de valor mensal do contrato		
2	Multa de 0,02% ao dia sobre a proposta de valor mensal do contrato		
3	Multa de 0,04% ao dia sobre a proposta de valor mensal do contrato		
4	Multa de 0,08% ao dia sobre a proposta de valor mensal do contrato		
5	Multa de 0,16% ao dia sobre a proposta de valor mensal do contrato		
6	Multa de 0,32% ao dia sobre a proposta de valor mensal do contrato		
INFRAÇÕES			
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	LIMITE (dias)
1	Atraso na entrega da Garantia de Execução Contratual	2	15
2	FASE 0 - Atraso na apresentação do Projeto/Plano de Implantação da Estrutura de Prestação de Serviços (Item 12.2.3 do TR)	3	10
3	FASE 0 - Atraso na reapresentação do Projeto/Plano de Implantação (Item 12.2.4 do TR)	2	10
4	FASE 1 - Atraso em disponibilizar o Atendimento em 50% da capacidade de atendimento (Item 12.3.1 do TR)	2	10
5	FASE 1 - Atraso na instalação dos links de comunicações de dados e configuração Contact Center/VoIP (Item 12.3.2 do TR)	2	10
6	FASE 1 - Atraso na instalação das ferramentas ITSM (Item 12.3.3 do TR)	1	10
7	FASE 2 - Atraso em disponibilizar 50% da capacidade de atendimento do serviço indicado no item 12.3.4.1 do TR (Arquitetura de Soluções de Infraestrutura de TIC)	2	10
8	FASE 2 - Atraso em disponibilizar 100% da capacidade de atendimento do serviço dos serviços indicados no item 12.3.4.2 do TR.	3	10
9	FASE 2 - Atraso na conclusão da instalação/parametrização das ferramentas ITSM indicadas no item 12.3.4.3 do TR.	5	10
10	FASE 3 - Atraso no início da Operação Plena (Item 12.3.5 do TR)	4	10
11	BDGC/BDEC - Atraso na disponibilização das ferramentas BDGC, BDEC e FaQ (Item 12.3.6 do TR)	5	20
12	AS-BUILT - Atraso da entrega do As-Built contendo todas as ações realizadas na implantação (Item 12.3.7 do TR)	2	10
13	TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO - Atraso em concluir as capacitações ITILv3 e ISO/IEC 20.000:2018 (Item 12.4.1 do TR)	2	10



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

<i>Item</i>	<i>Para os itens a seguir, deixar de:</i>	<i>GRAU</i>	<i>LIMITE (dias)</i>
14	<i>Substituir empregado alocado que não atenda às necessidades do serviço e qualificações exigidas para a entrega dos resultados esperados na implantação do Plano/Projeto.</i>	3	15
15	<i>Cumprir quaisquer dos itens do TR e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência.</i>	2	15
16	<i>Cumprir determinação formal, políticas de segurança da informação ou instrução complementar do CONTRATANTE formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência.</i>	6	5

Tabela 9 - Aferição de Entregas - IMR (Implantação)



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

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)				
GRAU	CORRESPONDÊNCIA (Glosa)			
0	Glosa de 0,05% sobre o valor mensal do contrato			
1	Glosa de 0,10% sobre o valor mensal do contrato			
2	Glosa de 0,20% sobre o valor mensal do contrato			
3	Glosa de 0,30% sobre o valor mensal do contrato			
4	Glosa de 0,40% sobre o valor mensal do contrato			
5	Glosa de 0,50% sobre o valor mensal do contrato			
6	Glosa de 0,60% sobre o valor mensal do contrato			
7	Glosa de 0,70% sobre o valor mensal do contrato			
8	Glosa de 0,80% sobre o valor mensal do contrato			
9	Glosa de 1,00% sobre o valor mensal do contrato			
10	Glosa de 5,00% sobre o valor mensal do contrato			
ITEM (n)	IMRTICn	CORRESPONDÊNCIA	GRAU	
			Deficiente	Crítico
1	IMRTIC01	Incidentes resolvidos dentro do prazo.	2	4
2	IMRTIC02	Problemas resolvidos dentro do prazo.	0	1
3	IMRTIC03	Requisições de Serviços resolvidos dentro do prazo.	2	4
4	IMRTIC04	Satisfação do Usuário sobre o Service Desk.	4	6
5	IMRTIC05	Requisições de Serviços reabertos.	3	4
6	IMRTIC06	Taxa de resolução no primeiro contato (First Call Resolution – FCR)	2	3
7	IMRTIC07	Requisições de serviços resolvidos remotamente	1	2
8	IMRTIC08	Turnover de Profissionais da CONTRATADA em Dedicação Exclusiva	4	5
9	IMRTIC09	Dimensionamento do Atendimento	0	1
10	IMRTIC10	Incidentes/requisições de serviço registrados erroneamente	1	2
11	IMRTIC11	Disponibilidade da Central de Serviço Service Desk CONTRATADA.	3	5
12	IMRTIC12	Disponibilidade da Central de Monitoração NOC CONTRATADA.	4	6
13	IMRTIC13	Disponibilidade Mensal dos Sistemas/Serviços (TOP10) com <u>Criticidade Elevada</u>	6	8
14	IMRTIC14	Disponibilidade Mensal TIC dos Sistemas/Serviços (TOP10) com <u>Criticidade Alta</u>	5	7
15	IMRTIC15	Disponibilidade Mensal dos Sistemas/Serviços (TOP10) com <u>Criticidade Média</u>	2	3
16	IMRTIC16	Disponibilidade Mensal dos Sistemas/Serviços (TOP10) com <u>Criticidade Baixa</u>	1	2
17	IMRTIC17	Projetos atendidos fora do prazo.	2	3
18	IMRTIC18	Avaliações técnicas atendidas fora do prazo.	3	4
19	IMRTIC19	Taxa de Abandono	3	4
20	IMRTIC20	Tempo Médio de Espera (TME) por atendimento	2	3
21	IMRTIC21	Ligações atendidas dentro do Nível de Serviço	2	3
22	IMRTIC22	Backlog	3	4
23	IMRTIC23	Taxa de resolução no primeiro nível (N1)	1	2
24	IMRTIC24	Distribuição dos tempos de resolução de incidentes/requisições	3	4



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

ITEM (n)	IMRTICn	Para os itens a seguir, deixar de:	GRAU
25	IMRTIC25	Registrar o quantitativo de incidentes, problemas e requisições de serviço e seus tempos de solução.	4
26	IMRTIC26	Registrar a classificação de criticidade, urgência, incidente e problema das ocorrências registradas.	3
27	IMRTIC27	Registrar o quantitativo mensal de requisições de serviço reabertos.	3
28	IMRTIC28	Registrar o quantitativo de requisições de serviço resolvidas no primeiro nível (N1)	4
29	IMRTIC29	Registrar o quantitativo de requisições de serviço resolvidas remotamente	3
30	IMRTIC30	Registrar o tempo médio de Atendimento N1	3
31	IMRTIC31	Registrar o tempo médio de Atendimento N2	3
32	IMRTIC32	Registrar histórico de atendimento de incidentes, problemas e requisições de serviço.	4
33	IMRTIC33	Registrar o status de operação (monitoração) dos sites/aplicações WEB e sistemas/serviços de Infraestrutura de TIC.	7
34	IMRTIC34	Realizar Pesquisa de Satisfação junto ao usuário.	4
35	IMRTIC35	Atualizar base de conhecimento BDGC, BDEC e FaQ	5
36	IMRTIC36	Entregar Relatórios Operacionais, Avaliações Técnicas e notas de esclarecimentos solicitados pela Gestão e Fiscalização do CONTRATANTE.	4
37	IMRTIC37	Realizar apoio ao gerenciamento de projetos com entrega de artefatos de projetos: EAP, Cronograma, Matriz de Riscos, Matriz RACI e demais artefatos conforme PMBOK.	5
38	IMRTIC38	Encerrar ordens de serviço com os devidos registros históricos, solução adotada e concordância do requisitante.	4
39	IMRTIC39	Fornecer número do protocolo de atendimento ao usuário.	1
40	IMRTIC40	Cumprir com o dimensionamento mínimo projetado de profissionais alocados nos serviços.	7
41	IMRTIC41	Realizar o Gerenciamento da Capacidade de Recursos de infraestrutura de TIC	4
42	IMRTIC42	Cumprir com a substituição empregado alocado que não atenda às necessidades do serviço e qualificações exigidas no contrato.	8
43	IMRTIC43	Realizar o Gerenciamento do Catálogo de Serviços	4
44	IMRTIC44	Cumprir com a Implementação de política de backup de Sistemas/Serviços críticos alinhada ao tempo de retenção e guarda das informações definido pelo CONTRATANTE.	9
45	IMRTIC45	Observar a boas práticas de segurança da informação, acarretando em perda de dados nos sistemas/serviços críticos ao negócio do INPI e/ou descontinuidade da operação do Datacenter igual ou maior que 6 horas.	10

Tabela 10 - Aferição de Entregas - IMR (Operação)



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

20 EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO	
Integrante Requisitante	
Daniel Mosqueira de Carvalho Integrante Requisitante Coordenador de Infraestrutura, Suporte e Segurança da Informação (COINF) Substituto.	
Mat.: 2040166	
INTEGRANTE TÉCNICO	
Rony do Espírito Santo Baptista Integrante Técnico Analista de Planejamento e Gestão/Infraestrutura TIC	
Mat.: 1077006	
INTEGRANTE ADMINISTRATIVO	
Alexandre Lopes Lourenço Integrante Administrativo Coordenador-Geral Coordenação-Geral de Logística e Infraestrutura Diretoria de Administração	
Mat.: 1568067	
AUTORIDADE DA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
Celso de Souza Tchao, Msc Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação	
Matrícula: 2041662	



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

ANEXO I-A: Estudo Técnico Preliminar (ETP)

1. Considerações Gerais

1.1. Este Estudo Técnico Preliminar (ETP) foi elaborado de acordo com o processo de construção do artefato do “*Guia de Boas Práticas e Orientações para Contratação de Service Desk*”, novembro de 2018, elaborado pelo SETIC (Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação), vinculado ao Ministério da Economia;

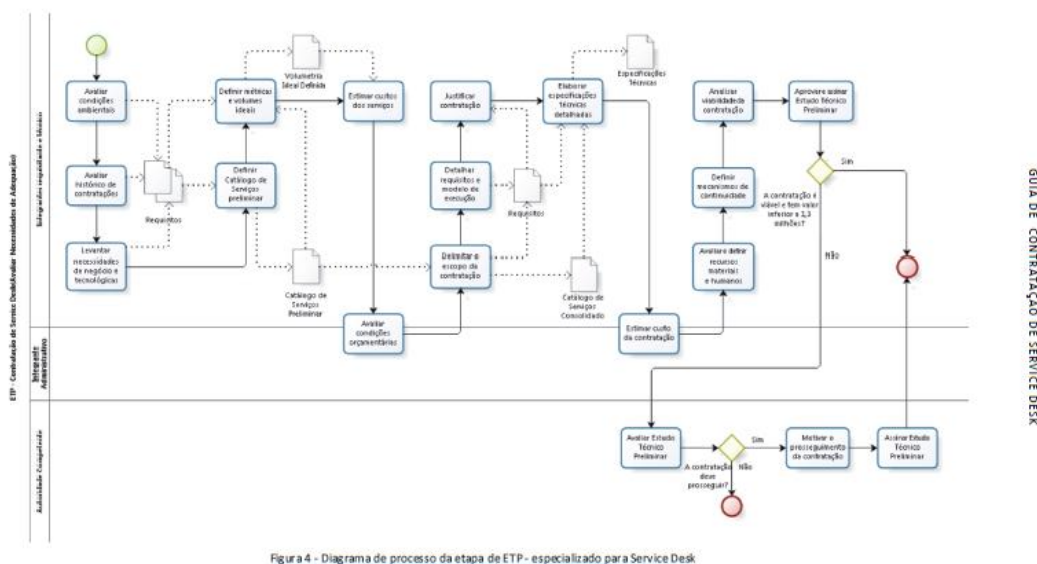


Figura 4 - Diagrama de processo da etapa de ETP - especializado para Service Desk

2. Avaliação das Condições Ambientais

2.1. Cenário Atual:

2.1.1.1. O ambiente corporativo do INPI é composto por aproximadamente 1.400 (mil e quatrocentos) profissionais a serviço da instituição (servidores federais e colaboradores terceirizados) que trabalham principalmente na sede do INPI no centro do Rio de Janeiro. Em particular, 300 (trezentos) profissionais trabalham na modalidade de Home Office e 120 (cento e vinte) funcionários e colaboradores trabalham nas 11 unidades regionais da instituição localizadas nas cidades de São Paulo, Brasília, Belo Horizonte, Porto Alegre, Curitiba, Florianópolis, Fortaleza, Goiânia, Vitória, Recife e Aracaju;

2.1.1.2. Toda a prestação de serviços públicos do INPI à sociedade e realizada por meio digital suportada pela infraestrutura TIC cujo



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

núcleo central é composto por Datacenter em arquitetura “*Private Cloud*”, hospedado em Serviço *Colocation* com classificação de qualidade TIER III, contratado junto à iniciativa privada na premissa de instalações físicas no Rio de Janeiro;

- 2.1.1.3. A infraestrutura TIC de sustentação do ambiente corporativo do INPI tem configuração comumente adotada em ambientes de grande porte em organizações públicas ou privadas de tamanho similar, sendo composto principalmente por estações de trabalho fixas (desktops) em quantitativo equivalente ao número de funcionários e colaboradores, além de apoio de serviço acessório de outsourcing de impressão. A infraestrutura TIC também disponibiliza dispositivos móveis de computação, tais como notebooks e smartphones corporativos, além de câmeras de segurança patrimonial com tecnologia IP;
- 2.1.1.4. As comunicações de dados dos diferentes dispositivos TIC do parque tecnológico do INPI são realizadas internamente por meio de infraestrutura de rede de dados cabeado LAN (*Local Area Network*) tipicamente encontrados em ambientes corporativos modernos, sendo composto por switches CORE L2/L3 com instalação do Datacenter com design ToR (*Top Of Rack*), switches de agregação L2/L3 na sede corporativa e switches de acesso (com capacidade L3 e PoE) em todo parque tecnológico. Além da rede cabeada LAN, há sistema de rede sem fio (WLAN) em todos os ambientes do INPI (Sede e Regionais). O ambiente do Datacenter possui tecnologia de operação em rede virtual SDN (*Software Defined Network*) e SAN (*Storage Area Network*);
- 2.1.1.5. A interligação das comunicações entre o Datacenter, Sede e unidades regionais é realizado por meio de contratações de serviços de telecomunicações SCM de operadoras privadas, na tecnologia LAN-to-LAN, em arquitetura de alta disponibilidade com duas operadoras de Telecom distintas, entre Datacenter e Sede no Rio de Janeiro, e na tecnologia MPLS, entre regionais e sede do INPI;
- 2.1.1.6. Toda a infraestrutura TIC do INPI é monitorada por software ITSM (*IT Service management*) especialista. Atualmente é utilizado o software Open Source Zabbix na sua última versão. A plataforma de monitoramento é ferramenta do Serviço de Monitoramento do contrato 006/2018, que disponibiliza operadores dedicados em regime 24x7x365 alocados em dedicação exclusiva nas dependências do INPI;
- 2.1.1.7. O atendimento Service Desk utiliza a ferramenta Open source OTRS em sua última versão livre, sem plug-ins ou qualquer melhoramentos que exigem pagamento de licenças. Todas as



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

atividades do contrato 006/2019, a princípio, devem ser registradas neste software;

2.1.1.8. O contrato de Service Desk 006/2018 utiliza ferramenta Wiki como banco de dados de gerenciamento de configuração. Não há em operação banco de dados de erros conhecidos;

2.1.1.9. Atualmente, a operação da Infraestrutura TIC do INPI é realizada pela prestação de serviços de Service Desk, em três níveis, mais serviços de monitoração TIC, vigente por meio do contrato No. 006/2018, que contém os seguintes níveis de prestação de serviço:

2.1.1.9.1. **Atendimento N1 (Service Desk)** reativo às requisições de serviço dos usuários corporativos com a finalidade de registro das ocorrências com classificação, triagem e escalonamento para atendimento presencial junto ao usuário ou intervenção técnica avançada para a parametrização dos serviços sustentados pelos sistemas de infraestrutura TIC fornecidos pelo Datacenter. O atendimento N1 também deve ser capaz de solucionar atendimentos simples pré-estabelecidos por meio de scripts;

2.1.1.9.2. **Atendimento N2 (Help Desk)** para solução das requisições de serviços de atendimento direto ao usuário, na modalidade presencial ou remota;

2.1.1.9.3. **Atendimento N3 (Administração de Sistema de Infraestrutura TIC)** para sustentação operacional do Datacenter (Ambiente Virtual/Storage, Servidores Windows, Servidores Linux, Rede de Dados e Segurança da Informação);

2.1.1.9.4. **Monitoração dos ativos e sistemas de infraestrutura TIC** por meio de turno operadores em regime 24x7x365;

2.1.1.9.5. **Gerenciamento de Projetos de infraestrutura TIC** para apoio aos projetos de infraestrutura elaborados pelo INPI, acompanhamento de implantação de soluções adquiridas e realização de provas de conceito de novas soluções de mercado;

2.1.1.9.6. **Governança IT Service Management (ITSM)** composta por Coordenação de Infraestrutura e Supervisão de Service Desk;

2.1.1.10. Além dos serviços citados anteriormente, a infraestrutura TIC demanda os seguintes serviços adicionais que hoje não estão integrados no contrato de Service Desk atual:



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

2.1.1.10.1. Administração de Banco de Dados;

2.1.1.10.2. Outsourcing de Impressão;

2.1.1.11. No quadro a seguir estão listados todos os serviços prestados pelo Contrato atual 006/2018 e o respectivo número de profissionais em dedicação exclusiva nas dependências da sede do INPI no Rio de Janeiro. O contrato atual não provê atendimento técnico presencial nas 11 unidades regionais da instituição;

#	Serviços do Service Desk Contrato 06/2018	Qtde de Profissionais
1	ADM DE REDE DADOS	3
2	ADM DE REDE LINUX	3
3	ADM VIRTUALIZAÇÃO	2
4	ADM WINDOWS	3
5	ANALISTA DE PROJETOS	2
6	ANALISTA DE SEGURANÇA	2
7	COORDENADOR INFRA	2
8	SUPERVISOR DE ATENDIMENTO TÉCNICO	2
9	TECNICO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL	12
10	TECNICO DE SUPORTE NÍVEL I	6
11	TECNICO DE MONITORAMENTO	8
Total		45

Tabela 11 - Profissionais em dedicação exclusiva do Contrato 006/2018

2.1.1.12. Modernização da Infraestrutura TIC

2.1.1.12.1. A infraestrutura TIC do INPI iniciou no final de 2018 extensa modernização com investimentos da ordem de 20 milhões de reais por meio da aquisição de novos equipamentos e sistemas para o Datacenter, em substituição a infraestrutura legada, avaliada em 3 milhões de reais, que já se encontrava em fase de obsolescência com dificuldades de garantia e suporte técnico;

2.1.1.12.2. Na ação de modernização, todos os sistemas e componentes do Datacenter foram atualizados para arquitetura robusta no conceito “*Private Cloud*” visando a sustentação de negócios do INPI. Também foi atualizada toda a rede LAN do INPI com substituição completa de todos os switches;

2.1.1.12.3. A infraestrutura de hospedagem do Datacenter, construída no conceito de Sala-Cofre e instalada na edificação Praça Mauá (PM7), localizada no centro do Rio de Janeiro, foi totalmente descontinuada em meados de 2019 devido à necessidade de desfazimento da edificação “*A Noite*”, com devolução da mesma ao Governo Federal. Em substituição à



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

solução de Sala-Cofre, o INPI contratou hospedagem do Datacenter em serviço privado na modalidade Colocation com classificação operacional TIER III, com acesso internet e circuito Lan-to-LAN entre Datacenter e sede do INPI no Rio de Janeiro incluso no pacote de serviços;

2.1.1.12.4. Também em meados de 2019 foi concluída a modernização completa de todas as estações de trabalho (desktops), com aquisição de novos desktops compactos do fabricante Dell (agregados junto ao monitor), em substituição aos equipamentos antigos, com investimentos da ordem de 6 milhões de reais;

2.1.1.12.5. Também foram adquiridos novos nobreaks para a edificação-sede na Mayrink Veiga, destinados à proteção de todos os switches de acessos corporativos na sede. Os nobreaks são todos gerenciados via rede local possibilitando o monitoramento remoto;

2.1.1.12.6. O parque tecnológico TIC do INPI tem previsão de modernização com a convergência da infraestrutura de telefonia com a TI e novo sistema de videoconferência, por meio de aquisição de Sistema de Comunicações Multiplataforma no conceito de Comunicação Unificada, adicionando Central PABX virtualizada com instalação “*on premisses*” (nas dependências do cliente) na *Private Cloud* do INPI, endpoints de telefonia IP/SIP e Vídeoconferência, além de aplicativo softclient com capacidade de chamadas de áudio, vídeo e comunicação textual. O Sistema de Comunicação Unificada tem previsão de início da operação no primeiro semestre de 2020;

2.1.1.12.6.1. O Projeto de Comunicação Unificada prevê Serviço de Operação Assistida por 12 meses como forma de absorção da operação da Solução UC pelo INPI. Após este período, a Comunicação Unificada deverá ser gerenciada pelo Serviço de Service Desk contratado;

2.1.1.13. Na modernização do Datacenter foi adquirido solução VDI (Virtual Desktop Interface) *WMware Horizon* para modernização da infraestrutura de apoio ao trabalho em Home Office do INPI. Esta solução entrará em produção até o início de 2020. Hoje o Home Office é atendido por meio de desktop físico na casa do profissional e conexão VPN;

2.1.1.14. A modernização dos ativos e sistemas da infraestrutura TIC exige também a modernização da operação do Service Desk, pois o contrato 006/2018 está defasado em seu escopo de conhecimento e



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

processos para operar a nova infraestrutura atualizada. A nova dinâmica de operação da infraestrutura TIC não foi totalmente assimilada pelo contrato de Service Desk atual, pois seu planejamento é baseado no cenário legado anterior à modernização mencionada nos itens anteriores;

2.1.2. Governança da Infraestrutura TIC do INPI:

2.1.2.1. O papel de Governança de TI do INPI é atribuído à Coordenação-geral de Tecnologia da Informação (CGTI), que contém duas subáreas:

2.1.2.1.1. Coordenação de Sistemas (COSIS), responsável pelos servidores e aplicações orientadas ao negócio;

2.1.2.1.2. Coordenação de Infraestrutura e Segurança da Informação (COINF), responsável pela governança da infraestrutura do Datacenter, rede de dados LAN/WLAN e telecomunicações, estações de trabalho e outsourcing de impressão, além da gestão de segurança da informação;

2.1.2.2. Processo atual de fiscalização do contrato de Service Desk:

2.1.2.2.1. Existe um ponto único de contato com o usuário do INPI, que é o Service Desk;

2.1.2.2.2. O software utilizado pelo Service Desk, atualmente, para gerenciar os chamados dos usuários é o OTRS (tela 1);



Existências - Visto Geral																		
Existências																		
Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano									
Existências																		
Existências																		
Existências																		
Existências																		
Existências																		
Existências																		
Existências																		
Existências																		
Existências																		
Existências																		
Existências																		
Existências																		
Existências																		
Existências																		
Existências																		
Existências																		
Existências																		
Existências																		
Existências																		
Existências																		
Existências																		
Existências																		
Existências																		
Existências																		
Existências																		
Existências																		
Existências																		
Existências																		
Existências																		
Existências																		
Existências																		
Existências																		
Existências																		
Existências																		
Existências																		
Existências																		
Existências																		
Existências																		

[illegible]

2.1.2.2.5. Resultados positivos na coluna “Delta de tempo de solução em minutos” significam chamados atendidos dentro do SLA. O valor é o tempo, em minutos, que ainda restava dentro do SLA;

2.1.2.2.6. Resultados negativos na coluna “Delta de tempo de solução em minutos” significam chamados atendidos além do SLA permitido. O valor é o tempo, em minutos, que ultrapassou o SLA;

2.1.2.2.7. A CONTRATADA pode ainda justificar algum atendimento que ultrapassou o SLA, que pode ser aceito pela fiscalização do contrato;

2.1.2.2.8. De acordo com o item 8.10 do TR, há ainda uma quantidade de atendimentos com o SLA excedido que não constituem glosa;

2.1.2.2.9. Sobre a disponibilidade dos links e dos servidores, a CONTRATADA gera mensalmente 2 relatórios contendo a disponibilidade dos ativos de rede e servidores, que são



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

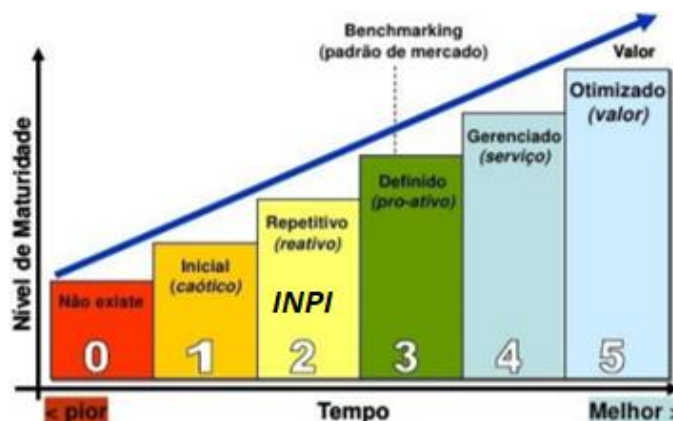
conferidos pela fiscalização do contrato a partir do Zabbix (tela 4) , que é o software de monitoramento de infraestrutura utilizado pelo INPI;

2.1.3. Diagnóstico da situação atual:

2.1.3.1. Para elaboração de novo projeto de Service Desk é preciso diagnosticar o grau de maturidade operacional hoje entregue pelo contratual atual, como também realizar análise das deficiências e lições aprendidas, objetivando a elevação da eficiência operacional da infraestrutura TIC, visando ao alcance de meta de excelência operacional e cenário de melhoria continuada dos processos de execução do Service Desk e entrega de valor ao negócio do INPI;

2.1.3.2. Nível de maturidade operacional atual:

2.1.3.2.1. Para fins de análise de perfil da operação do Service Desk atual, o planejamento desta contratação selecionou o modelo Process Maturity Framework (PMF - Modelo de Maturidade de Processos), considerado como o melhor desenvolvido para o ITIL. Este modelo classifica a operação em 5 (cinco) níveis de maturidade: 1 - Inicial (Caótico), 2 - Repetitivo (reativo), 3 - Definido (proativo), Gerenciado (serviço) e otimizado (valor), conforme o gráfico a seguir:



2.1.3.2.2. Nível 1 de maturidade operacional:

Visão e Direção	Objetivos e metas não definidas.
Processos	Processos e procedimentos indefinidos e utilizados reativamente.
Pessoas	Papéis e responsabilidades indefinidos.
Tecnologia	Processo manual.
Cultura	Orientado ao foco na atividade.



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

2.1.3.2.3. Nível 2 de maturidade operacional (INPI atual):

Visão e Direção	Objetivos e metas não são claras.
Processos	Processos e procedimentos especificados, porém reativos.
Pessoas	Papéis e responsabilidades auto contidas.
Tecnologia	Ferramentas discretas, pouco controle e dados descentralizados.
Cultura	Orientado a produto e serviço.

2.1.3.2.4. Nível 3 de maturidade operacional (Padrão de mercado):

Visão e Direção	Objetivos e metas formalmente acordadas e documentadas.
Processos	Processos e procedimentos especificados e documentados. Atividades regulares e planejadas. Ocasionalmente proativa.
Pessoas	Papéis e responsabilidades acordadas e definidas. Planos de treinamento formalizados.
Tecnologia	Ambiente monitorado. Dados armazenados para definição de planos, identificação de tendências.
Cultura	Orientado a serviço e cliente.

2.1.3.2.5. Nível 4 de maturidade operacional (Ideal):

Visão e Direção	Objetivos e metas claramente definidas e acompanhadas regularmente. Plano de negócio integrado com plano TI. Revisões e melhorias contínuas.
Processos	Processos e procedimentos definidos com interfaces e dependências. Geralmente executado proativamente.
Pessoas	Responsabilidades especificadas e atribuídas. Conceito de “team working”.
Tecnologia	Monitoramento contínuo, centralizado e integrado com bases de gestão de serviços.
Cultura	Foco no negócio e visão abrangente.

2.1.3.2.6. Nível 5 de maturidade operacional (Excelência):

Visão e Direção	Objetivos e metas definidos e integrados com plano estratégico de negócio. Revisões regulares e auditoria para avaliação de eficiência e aderência.
Processos	Processos e procedimentos integrados na cultura corporativa e executados proativamente.
Pessoas	Papéis e responsabilidades integrados à cultura corporativa com objetivos alinhados ao negócio.
Tecnologia	Completa integração de todas as áreas de pessoas, processos e tecnologia.
Cultura	Atitude orientada à melhoria contínua. Compreensão do valor e papel da TI junto ao negócio.

2.1.3.2.7. O diagnóstico de maturidade para o Service Desk atual observa a execução contratual em caráter proeminentemente



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

reativo, sem propostas de metas de desenvolvimento do potencial presente no parque tecnológico existente, com ausência de cultura de triagem de incidentes e problemas conforme conceitos do ITILv3, sendo que inexistente processo formalizado de gerenciamento de problemas com liderança distinta em relação ao gerenciamento de incidentes, conforme adotado nas operações com mais alto grau de maturidade de execução;

2.1.3.2.8. Neste diagnóstico, observa-se predominantemente a atuação dos profissionais do Service Desk com papéis e responsabilidades auto contidas dentro de seus nichos de conhecimento, sem atuação integrada e sem visão holística da infraestrutura TIC, sobretudo do Datacenter no conceito de Private Cloud, de modo a entregar valor ao CONTRATANTE. A cultura predominante de atuação do Service Desk atual é orientada a produto e serviço, e não à experiência do usuário e agregação de valor ao negócio;

2.1.3.2.9. Diante das observações das características do contrato de Service Desk atual, o planejamento situa a maturidade operacional do contrato atual como **nível 2 (reativo)**, abaixo da especificação padrão de mercado mais adequado ao porte corporativo do INPI, normalmente contratado com entrega em **nível 3 (proativo)**;

2.1.3.3. Deficiências atuais da prestação de serviços de Service Desk (Contrato No. 006/2018):

2.1.3.3.1. As deficiências da base de conhecimento planejadas para o contrato de Service Desk no. 006/2018 não permitem o desenvolvimento de todo o potencial de investimentos na modernização do Datacenter realizados pela APF, o qual agregou novas tecnologias embarcadas e operação integrada do Datacenter no conceito *Private Cloud*. Devido a esta defasagem a migração de serviços para a nova infraestrutura ocorreu sem o aproveitamento pleno das novas oportunidades tecnológicas providas pela nova arquitetura. Estima-se que atualmente o INPI utiliza somente 40% do potencial tecnológico adquirido por meio dos investimentos realizados da ordem de 20 milhões de reais;

2.1.3.3.2. O planejamento do contrato de Service Desk atual foi elaborado com base no cenário de operação da infraestrutura TIC legada, com infraestrutura de Datacenter estimado à época em 3 milhões de reais e tecnologias já em fase de obsolescência com diversos sistemas e componentes em status de “*end-of-life*” pelo fabricante e impossibilidade de suporte técnico, onerando o



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

consumo de recursos de operação do Service Desk. Neste cenário legado, toda a rede de dados LAN já se encontrava obsoleta, com equipamentos com vida de 10 anos, sem possibilidade de suporte técnico com o fabricante, pois o mesmo havia descontinuado sua atuação comercial. Estas deficiências tecnológicas foram sanadas por meio da ação estratégica de modernização apoiada pelo Governo Federal;

2.1.3.3.3. Além da defasagem da base de conhecimento do Service Desk atual, deficiência crítica à operação da nova infraestrutura TIC, o modelo de contratação atual por posto de trabalho, historicamente utilizado pelo INPI, está em desconformidade com as boas práticas de contratação orientadas pelo Governo Federal, principalmente orientadas pelo SETIC/Ministério da Economia, e órgãos de controladoria, tais como o TCU (Tribunal de Contas da União), CGU (Controladoria-Geral da União) e AGU (Advocacia-Geral da União). Nas premissas estabelecidas na APF, a contratação por posto de trabalho realiza o conceito do paradoxo “*Lucro-incompetência*”, com publicidade no Acórdão 786/2006/TCU, com entendimento de quanto menor a qualificação e capacitação dos prestadores do serviço, maior o número de horas necessárias para executar o serviço, portanto, maior o custo para a Administração-contratante e maior o lucro da empresa CONTRATADA;

2.1.3.3.4. A estrutura de serviços por posto de trabalho e áreas estanques de serviços de operação de infraestrutura TIC (Operação de Ambiente Virtual/Storage, Administração Ambiente Windows, Administração Ambiente Rede de Dados, Administração Ambiente de Segurança da Informação e Service Desk N1/N2), planejada para a contratação 006/2018 de Service Desk, não contém estrutura de valoração de serviços por complexidade, não há vinculação de remuneração da prestação de serviços a resultados operacionais, não permite a operação holística do Datacenter em conceito *Cloud* e tem fraca implementação de boas práticas de mercado baseadas nas bibliotecas de conhecimento ITILv3 e norma de qualidade ISO/IEC 20.000:2018, hoje amplamente adotadas no mercado. Neste cenário, a operação do Service Desk atual é predominantemente reativa, onerando os recursos humanos escassos da instituição, no acompanhamento, gestão e controle do contrato 006/2018;

2.1.3.3.5. A sinergia entre a falta de estrutura de valoração dos serviços segundo seu grau de complexidade e o modo de contratação por meio de pregão eletrônico de menor preço induz ao fornecimento de serviço de Service Desk de baixa performance



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

e com entrega de gestão de conhecimento da prestação de serviço pela CONTRATADA com deficiências críticas. A CONTRATADA obtém sucesso em seu retorno financeiro com a desvalorização de sua força-tarefa profissional e economia pela ausência de programa de capacitação e atualização de conhecimento, fatores essenciais ao sucesso da prestação de serviço, que basicamente é a contratação de conhecimento e experiência profissional;

2.1.3.3.6. As deficiências na estrutura de prestação de serviços de Service Desk atual podem ser mensuradas pela variável *Turn Over*, que explicita a ausência de gestão de conhecimento e recursos humanos eficaz da CONTRATADA. O Turn Over é uma medida importante para entender a capacidade da empresa de reter talentos, impactando diretamente na qualidade da prestação de serviço;

2.1.3.3.7. Deste o Início do Contrato 06/2018, foram desligados 28 profissionais em 17 meses de execução contratual, do total de 45 exigidos pelo contrato, resultando em um Turn Over de 62,2% (28/45), bastante elevado quando comparado com a média do mercado de TI e Serviços, 13,0%, e mercado de telecomunicações, 10,8%, indicando problemas na “saúde” da prestação de serviços do contrato 06/2018 do Service Desk atual. . Para fins de análise de planejamento, utilizamos a fórmula *Turn Over moderno* indicada a seguir:

$$\text{Tur Over Moderno} = \frac{\text{no.de desligamento de profissionais}}{\text{No.de funcionários ativos}}$$

2.1.3.3.8. O *Turn Over* elevado gera perda de conhecimento, perda de agilidade e eficiência da prestação de serviços de operação da infraestrutura TIC. Além destas questões o índice elevado onera o contrato devido aos custos de rescisões trabalhistas e novas contratações, trazendo impacto direto na produtividade do contrato e riscos de erros operacionais com graves prejuízos ao CONTRATANTE;

2.1.3.3.9. Há pesquisas que estimam que o custo devido ao Turn Over possa chegar a 8 salários equivalentes ao recebido pelo colaborador, por pessoa desligada da empresa. Este indicador também leva em consideração diversos aspectos que muitas vezes só são descobertos na hora do desligamento (*Fonte: artefato gestão de pessoas de TIC (capacitação, desempenho, papeis e responsabilidades, Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão - Brasília 2018)*);



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

2.1.3.3.10. De forma a realizar comparação entre a estrutura de valoração do Service Desk atual, definida por posto de trabalho e áreas estanques de infraestrutura TIC, com o modelo do STJ Pregão 104/2010, normalmente utilizado como referência nas contratações da APF, definido a partir de estrutura de serviços valorizados pela complexidade intrínseca de cada base de conhecimento, precificados na “moeda” de referência UST, Unidades de Serviço Técnico, foi elaborado a tabela a seguir, extraíndo a estrutura de valoração atual, com base na fórmula apresentada:

$$\text{Nível de Complexidade do Serviço (UST)} = \frac{\text{Valor do Serviço}}{\text{Valor do Serviço de Monitoração}}$$

$$\text{Nível de Complexidade do Serviço (UST)} = \frac{\text{Salário Bruto Serviço}}{\text{Salário Bruto Tec. Monitoramento}}$$

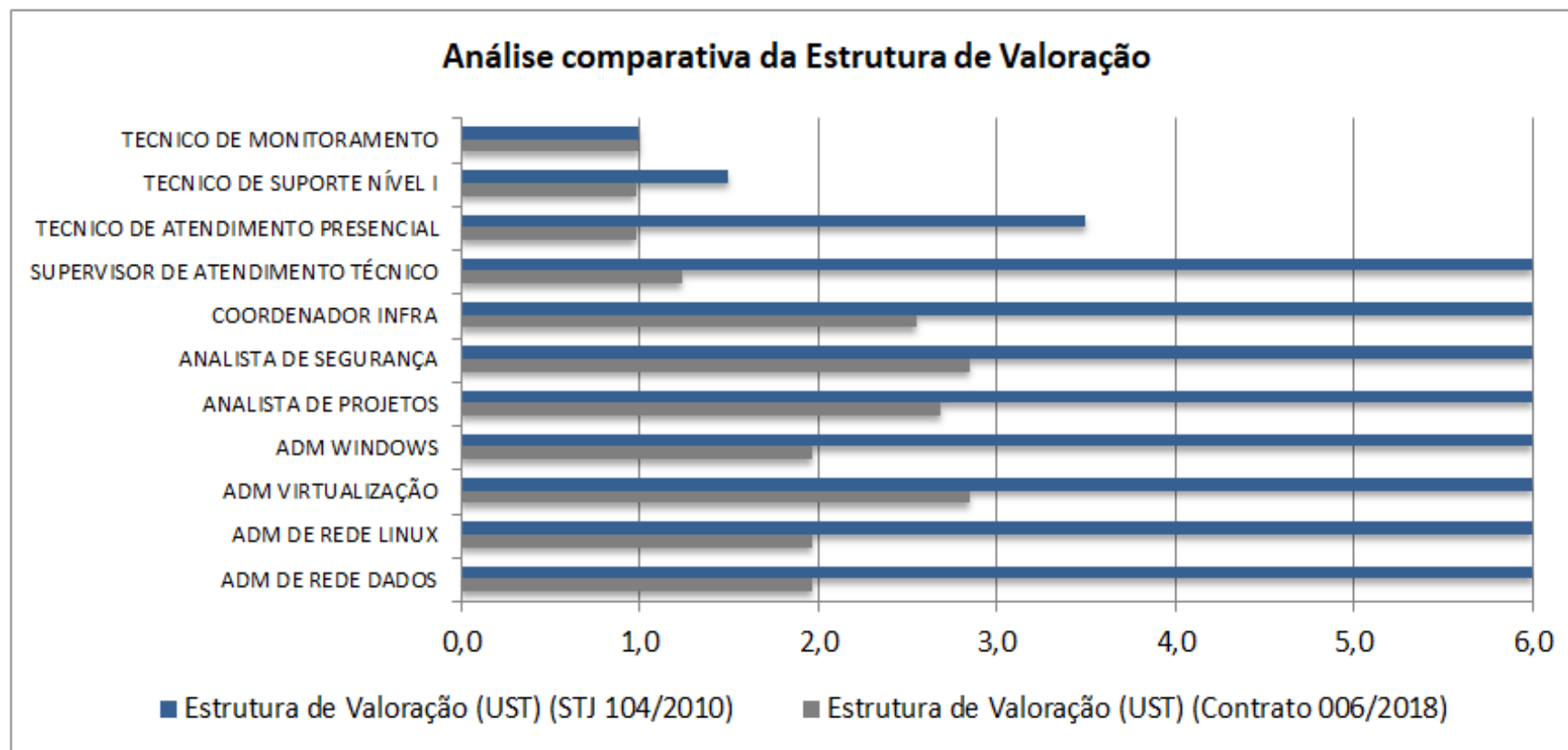
Serviços Service Desk	Complexidade	Sal. Bruto Empresa	Qtde. Profissionais	Custo total por serviço	Estrutura de Valoração (UST) (Contrato 006/2018)	Estrutura de Valoração (UST) (STJ 104/2010)
ADM DE REDE DADOS	Alta	R\$8.740,77	3	R\$26.222,31	2,0	6,0
ADM DE REDE LINUX	Alta	R\$8.741,46	3	R\$26.224,38	2,0	6,0
ADM VIRTUALIZAÇÃO	Alta	R\$12.663,53	2	R\$25.327,06	2,8	6,0
ADM WINDOWS	Alta	R\$8.741,46	3	R\$26.224,38	2,0	6,0
ANALISTA DE PROJETOS	Alta	R\$11.945,50	2	R\$23.891,00	2,7	6,0
ANALISTA DE SEGURANÇA	Alta	R\$12.663,54	2	R\$25.327,08	2,8	6,0
COORDENADOR INFRA	Alta	R\$11.342,18	2	R\$22.684,36	2,6	6,0
SUPERVISOR DE ATENDIMENTO TÉCNICO	Alta	R\$5.496,81	2	R\$10.993,62	1,2	6,0
TECNICO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL	Mediana	R\$4.362,67	12	R\$52.352,04	1,0	3,5
TECNICO DE SUPORTE NÍVEL I	Intermediária	R\$4.364,91	6	R\$26.189,46	1,0	1,5
TECNICO DE MONITORAMENTO	Baixa	R\$4.446,84	8	R\$35.574,72	1,0	1,0
Totais =			45	R\$301.010,41		

2.1.3.3.11. No gráfico comparativo na página a seguir é possível observar que o atual contrato não valoriza os serviços segundo seu grau de complexidade, resultando em baixa remuneração profissional aos seus profissionais de mais alto grau de conhecimento, provocando elevado *Turn Over* de profissionais, prejudicando a qualidade da prestação de serviços por falta de políticas de retenção de talentos e gestão de conhecimento no contrato No. 006/2018;

2.1.3.3.12. A estrutura de valoração presente no contrato atual provoca dificuldades da CONTRATADA em obter e reter mão-de-obra qualificada na demanda de conhecimento para o gerenciamento operacional da infraestrutura TIC presente no INPI;



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





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

- 2.1.3.4. A mídia especializada na área de tecnologia da informação destacou que a retenção de talentos é um dos maiores desafios da TI em 2019 e destaca a falta de talentos em tecnologia: *“Existe um problema mundial de falta de talentos em tecnologia. No entanto, as manchetes constantes sobre a escassez de especialistas em tecnologia de ponta ignoram uma peça central do quebra-cabeça: mesmo quando as empresas efetivamente atraem e contratam talentos especializados, elas têm sorte quando conseguem mantê-los por mais de um ano. Na verdade, o setor de tecnologia tem a maior taxa de rotatividade de todos os setores, de acordo com um recente relatório de rotatividade do LinkedIn.”* (fonte: <https://computerworld.com.br/2019/03/13/retencao-de-talentos-e-um-dos-maiores-desafios-da-ti-em-2019/>);
- 2.1.3.5. Analisando o cenário de mercado atual e seus desafios, o planejamento desta nova contratação de Service Desk destaca o alto risco de inexecutabilidade do contrato atual na hipótese de aquecimento do setor de TI e Serviços, pois a contratada pratica a remuneração dos seus profissionais com salário abaixo de mercado em diversos serviços que compõe o Service Desk, prejudicando a qualidade da prestação de serviços e não entregando melhoria continuada da operação da infraestrutura TIC do INPI;
- 2.1.3.6. A capacidade da CONTRATADA em designar colaboradores qualificados para a prestação do serviço está diretamente interligada a execução de políticas e estruturas de trabalho que os mantenham no portfólio de prestação de serviços da empresa, contribuindo para a prestação de serviço com qualidade. Em específico, conhecer os custos de operação da CONTRATADA é importante para a diligência e avaliação de propostas quanto à preservação da estrutura de valoração dos serviços, segundo o seu grau de complexidade, conforme especificado neste TR, comparado com práticas de mercado para o porte corporativo e complexidade tecnológica semelhante ao objeto do contrato;
- 2.1.3.7. De forma a mitigar riscos de contratação de serviços de baixa qualidade, devido à seleção de fornecedor na modalidade pregão por menor preço, faz-se necessário a análise da exequibilidade da proposta da proponente no certame de contratação, conforme previsão legal da Lei 8.666 e acórdãos do TCU. A desclassificação de propostas em razão de preço tem por objetivo evitar a contratação de serviços por preços excessivos, desvantajosos em relação à contratação direta em mercado, ou inexecutáveis/irrisórios, que comprometam a qualidade do objeto contratado, com consequências danosas à Administração, que visa à satisfação do interesse público, em condições que, além de vantajosas para a administração, contemplem preços que possam ser suportados pelo contratado sem o comprometimento da regular prestação contratada;



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

- 2.1.3.8. O Catálogo de Serviços de Infraestrutura TIC da atual prestação de serviços de Service Desk, com publicidade no Termo de Referência do Contrato 006/2018, encontra-se defasado com a modernização da infraestrutura TIC. O catálogo existente, por deficiência de processo interno do órgão, não tem ratificação formal pela alta gestão de governança TIC. O planejamento recomenda fortemente o envolvimento da Governança TIC na aprovação do novo catálogo deste novo planejamento, corrigindo a deficiência apresentada;
- 2.1.3.9. Os processos de execução contratual do contrato 006/2018 de Service Desk possuem fraca aderência as boas práticas de gerenciamento de serviços de TI, baseadas no framework ITILv3, recomendada pelo SETIC/Ministério da economia, no guia de melhores práticas de contratação de Service Desk, publicado em novembro de 2018. Também há ausência de aderência às normas de qualidade ISO/IEC 20.000, recomendadas pelo Tribunal de Contratos da União (TCU), por meio da publicação da Nota Técnica SEFTI/TCU n.º 6/2010;
- 2.1.3.10. Conforme prática de mercado, o gerenciamento dos serviços TIC do contrato de Service Desk atual (006/2018) é baseado nos dados registrados na ferramenta de software ITSM (*IT Service Management*). Esta ferramenta é utilizada para a gestão e fiscalização do contrato por parte do INPI, que hoje utiliza a ferramenta de software open source OTRS historicamente na sua versão grátis, sem plug-ins e add-ons complementares que agregam valor à gestão dos dados registrados na ferramenta;
- 2.1.3.11. A decisão pela ferramenta de software de gestão de Service Desk foi tomada pelo INPI ainda no cenário anterior à modernização promovida recentemente. Esta decisão foi tomada há pelo menos 6 anos atrás, portanto, encontra-se defasada em relação ao ambiente de grande porte corporativo inerente ao crescimento e modernização da infraestrutura TIC neste decorrer de tempo. A opção por software livre exige o desenvolvimento de seu potencial pelo seu utilizador, onerando a operação da ferramenta, pois suas funcionalidades básicas, livres de custos, não oferecem suporte adequado a ambiente de grande porte corporativo. A prática de software livre normalmente está sendo utilizada por empresas de mercado como degustação do produto, sendo que a demanda de funcionalidades avançadas, normalmente exigidas em ambientes de grande porte corporativo são pagas por meio de licenças, subscrição ou suporte no desenvolvimento e parametrização da ferramenta;
- 2.1.3.12. O software OTRS na sua versão gratuita possui grandes deficiências de funcionalidades que prejudicam a análise dos dados para a gestão e fiscalização da prestação de serviços. Os módulos



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

avançados, com relatórios gráficos e tabelas consolidadas somente estão presentes na versão paga. Hoje, para análise dos dados no banco de dados da ferramenta OTRS, somente há recurso de exportação para tratamento em planilha Excel, onerando as equipes de supervisão de service desk da CONTRATADA, resultando em relatórios gerenciais deficientes que prejudicam a pronta análise da execução contratual por parte do CONTRATANTE;

- 2.1.3.13. A expertise na operação da ferramenta de software de gestão de serviços TIC é crítica ao sucesso da gestão e fiscalização contratual. Nesta observação, deverá ser exigido da proponente, no momento de seleção do fornecedor, a realização da Prova de Conceito, como diligência da entrega das especificações do TR;
- 2.1.3.14. Em paralelo às deficiências do software de gestão de gerenciamento de serviços, há deficiências na execução de processos da CONTRATADA que não tornou tácita a cultura de registro de toda e qualquer ocorrência de requisição de serviços e incidentes, prejudicando a governança TIC por meio dos dados coletados. Há ausência de integração do OTRS com a ferramenta de software de Monitoração de Infraestrutura Zabbix, não registrando de forma proativa e automática a ocorrência de incidentes, conforme possibilidade técnica das ferramentas de software de Service Desk e Monitoração;
- 2.1.3.15. Em termos de processo referenciados no ITILv3, a ferramenta de software OTRS não faz distinção de classificação de ocorrência entre incidentes e problemas, conforme recomendado na metodologia citada, prejudicando a eficácia no tratamento de problemas, onde muitos deles provocam soluções de contorno recorrentes onerando a operação do Service Desk;
- 2.1.3.16. A ferramenta de software de monitoramento de infraestrutura Zabbix tem atendido de forma satisfatória na observação de ocorrência de falhas e eventos na infraestrutura, no entanto, carece de melhorias na parametrização da interface e funcionalidade de acompanhamento do SLA de sistemas e serviços TIC, que não foi desenvolvida pelo Service Desk atual. Tal funcionalidade poderia promover o autosserviço na análise mensal dos SLA's necessários à gestão e fiscalização TIC por parte dos analistas do CONTRATANTE. A ausência da funcionalidade de relatórios de SLA por autosserviço na ferramenta Zabbix, onera as equipes de Administração de Sistemas de Infraestrutura TIC do Service Desk contratado, por meio do consumo de recursos humanos para produzir relatórios que poderiam ser obtidos automaticamente por meio das funcionalidades da ferramenta Zabbix;



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

- 2.1.3.17. Funcionalidades avançadas do Zabbix de predição de consumo de recursos TIC e integração com a ferramenta de software do Service Desk não foram implementadas. Estas funcionalidades são importante para a gestão de planejamento TIC e eficácia da prestação de serviços de Service Desk;
- 2.1.3.18. Os serviços de Service Desk N1 e Monitoramento de Infraestrutura TIC do atual contrato de Service Desk são disponibilizados em dedicação exclusiva de mão-de-obra nas dependências do CONTRATANTE. Tais serviços possuem natureza de prestação intrinsecamente remota, pois o primeiro interage apenas via canais de atendimento telefônico, e-mail ou portal de serviços do OTRS, e a monitoração é feita de forma automatizada pelo software Zabbix, varrendo com periodicidade de 5 minutos toda infraestrutura TIC do INPI, produzindo dados que são tratados pelos operadores de monitoramento do Service Desk, que entregam relatórios via canais de *feedback* por e-mail ou acionamento telefônico;
- 2.1.3.19. A manutenção de mão-de-obra em dedicação exclusiva para os serviços com natureza de entrega remota, conforme explicitado anterior, onera o INPI. Em particular, a demanda da monitoração em regime de 24x7x365 exige o acesso e disponibilidade da infraestrutura predial alugada neste regime de funcionamento, onerando o contrato imobiliário e os recursos humanos de governança TIC do INPI, que constantemente necessita interagir com a administração predial do contrato na manutenção o ambiente corporativo para os operadores de monitoramento;
- 2.1.3.20. Os requisitos trabalhistas exigidos pela natureza dos serviços de atendimento por canal telefônico e ergométrico no trabalho por turnos, demandas inerentes à natureza dos serviços de Service Desk N1 e Monitoração TIC, oneram o INPI e incrementam riscos à contratação no que tange a responsabilidade solitária do CONTRATANTE no cumprimento das especificações exigíveis;
- 2.1.3.21. Diante das análises anteriores, o planejamento considera razoabilidade na adoção da prestação remota dos serviços de Service Desk e Monitoramento de Infraestrutura TIC, inclusive corroborando para maior economicidade na contratação nesta modalidade de entrega, pois estes serviços podem ser prestados pela plataforma compartilhada de serviços da CONTRATADA, ou mesmo subcontratados por esta, com potencial de também incrementar a competitividade do certame. A modalidade de entrega remota dos serviços supracitados, também é ação de tratamento de riscos quanto à alocação de mão-de-obra terceirizada nas dependências do INPI;



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

- 2.1.3.22. O prazo de vigência para a contratação de Service Desk em 12 (doze) meses, historicamente praticado pelo INPI, não é tecnicamente razoável para a contratação do serviço de Service Desk. Observa-se esta prática gerou aprisionamento contratual aos diversos fornecedores contratados, provocando prorrogações contratuais emergenciais como forma de mitigação a possibilidade de descontinuidade de serviços, que podem provocar sérios impactos na prestação de serviços públicos. O Guia de Boas Práticas e Orientações para a Contratação de Service Desk, do SETIC/MP recomenda a "definição de prazo de vigência contratual de 36 meses para os contratos de Service Desk, considerando a complexidade do objeto, bem como a racionalidade econômica que tal fixação representa, desde que a EPC (Equipe de Planejamento da Contratação, grifo nosso) não identifique vantajosidade na definição de prazo menor";
- 2.1.3.23. Para fins do cenário de contratação, o planejamento orienta pela adoção do prazo indicado pelo SETIC/Ministério da Economia, considerando este fundamental para o momento de transição no modelo de contratação, especificado neste novo planejamento;



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

3. Avaliação do histórico de contratações

3.1. A execução orçamentária referente às duas últimas contratações de Service Desk está discriminada nas tabelas abaixo:

<i>Contrato 006/2018 (dados de 2019)</i>		
Serviços Service Desk	Qtde. Profissionais	Custo total por serviço (Mensal)
ADM DE REDE DADOS	3	R\$26.222,31
ADM DE REDE LINUX	3	R\$26.224,38
ADM VIRTUALIZAÇÃO	2	R\$25.327,06
ADM WINDOWS	3	R\$26.224,38
ANALISTA DE PROJETOS	2	R\$23.891,00
ANALISTA DE SEGURANÇA	2	R\$25.327,08
COORDENADOR INFRA	2	R\$22.684,36
SUPERVISOR DE ATENDIMENTO TÉCNICO	2	R\$10.993,62
TECNICO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL	12	R\$52.352,04
TECNICO DE SUPORTE NÍVEL I	6	R\$26.189,46
TECNICO DE MONITORAMENTO	8	R\$35.574,72
	45	R\$301.010,41

<i>Contrato 21/2012 (dados de 2017)</i>		
Serviços Service Desk	Qtde. Profissionais	Custo total por serviço (Mensal)
ADM DE REDE DADOS	5	R\$51.718,55
ADM DE REDE LINUX	4	R\$41.374,84
ADM VIRTUALIZAÇÃO	3	R\$31.031,13
ADM WINDOWS	3	R\$31.031,13
ANALISTA DE PROJETOS	3	R\$31.952,37
ANALISTA DE SEGURANÇA	3	R\$31.952,37
COORDENADOR INFRA	2	R\$39.414,09
SUPERVISOR DE ATENDIMENTO TÉCNICO	1	R\$11.276,28
TECNICO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL	22	R\$104.132,52
TECNICO DE SUPORTE NÍVEL I	3	R\$22.261,28
TECNICO DE MONITORAMENTO	8	R\$82.100,23
	57	R\$478.244,79



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

3.2. No gráfico a seguir estão discriminados os totais mensais de requisições de serviço tratados pelo Service Desk (Contrato 006/2018) no período de 12 meses. Do total mensal de requisições, em média 60% são resolvidos nos níveis N1 e N2 e 40% exigem o nível N3;

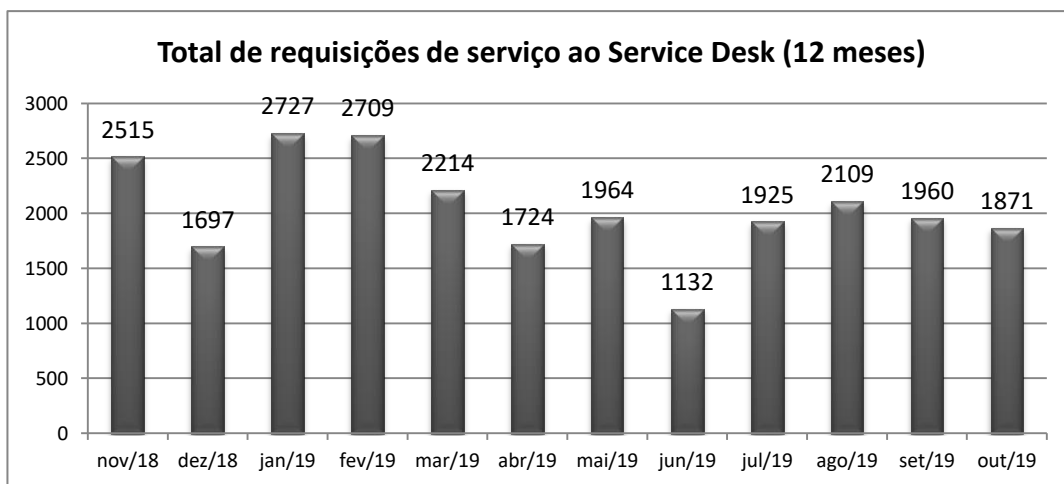
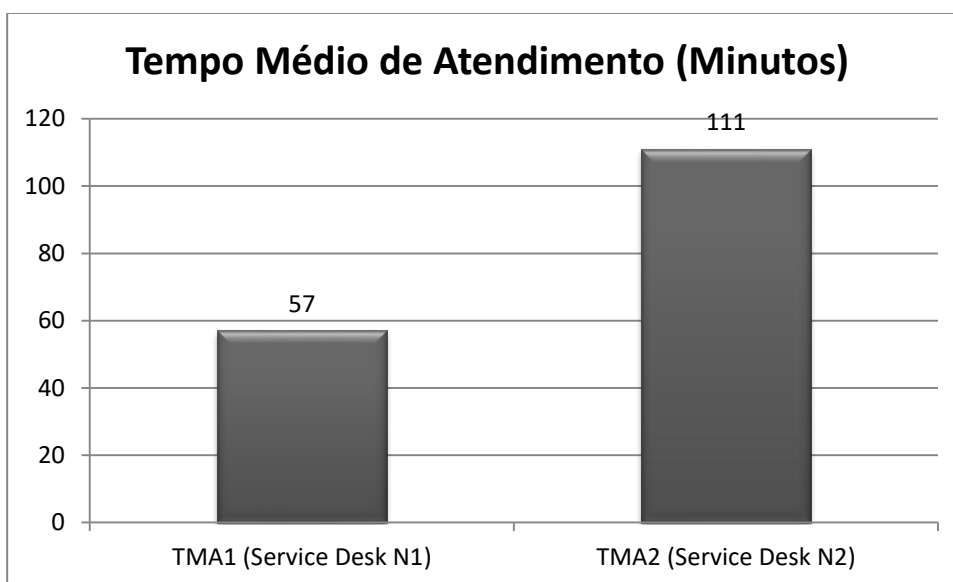


Figura 1 - Média de tickets (Requisições de Serviço) Contrato 006/2018

Valor médio: 2046 tickets/mês

3.3. No gráfico abaixo estão discriminados o Tempo Médio de Atendimento dos Serviços N1 e N2 do Contrato 006/2019:





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

4. Avaliação das Necessidades de Negócios e Tecnologias;

4.1. Mudança no Modelo de Contratação;

4.1.1. O modelo de contratação do Service Desk por posto de trabalho necessita ser descontinuado em observação às premissas do TCU (Tribunal de Contas de União) e Instruções Normativas do SETIC/Ministério da Economia que vedam tal modalidade de pagamento, pois não contribui para a eficiência e economicidade da prestação de serviço;

4.1.2. As três métricas mais utilizadas pelos órgãos públicos inclusos no âmbito do SISP (Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação), conforme fonte do Guia de Boas Práticas e Orientações para a Contratação de Service Desk/novembro de 2018/SETIC/MP, para quantificar e subsidiar o cálculo de pagamento de serviços de operação Service Desk são:

4.1.2.1. Unidade de Serviço Técnico (UST);

4.1.2.2. Valor Fixo Mensal e;

4.1.2.3. Registro de Chamados;

4.1.3. O SETIC/Ministério da Economia recomenda a combinação das métricas anteriormente mencionadas para contratação de prestação de serviços de Service Desk em três níveis;

4.2. Adoção de boas práticas de gerenciamento de serviços de TI

4.2.1. A nova contratação deve adotar a metodologia ITIL, amplamente usada em mercado para o gerenciamento de serviços de TI, ou IT Service Management (ITSM), composta por um conjunto de práticas recomendadas, processos e funções descritos no ciclo de vida do serviço de TI. A adoção do ITIL proporciona a redução de custos operacionais, otimizando a formação de quadros profissionais especialistas, de alta produtividade e custo otimizado. O modelo ITIL busca também contornar situações de paralisação de serviços de TIC causados pela ocorrência de incidentes;



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

4.2.2. A metodologia ITIL é principalmente descritiva, não prescritiva. Embora ITIL tenha sido frequentemente abordado como um padrão no Gerenciamento de Serviços de TI é importante afirmar que o ITIL é uma biblioteca de melhores práticas, porém não é um padrão, não sendo totalmente auditável. O caminho de certificação ITIL é criado para os profissionais, constituído de capacitação técnica por meio dos níveis Foundation, intermediário e especialista, concedendo o certificado que comprova o conhecimento do profissional;

4.2.3. A normatização da qualidade de gerenciamento de serviços de TI pode ser realizada pela norma internacional ISO/IEC 20.000, na última versão em 2018, sendo totalmente auditável, como também compatível com a biblioteca ITIL v3;

4.3. Adoção de serviços remotos

4.3.1. Para tratamento de riscos referentes aos descumprimentos de obrigações trabalhistas por parte da CONTRATADA faz-se necessário o decremento quantitativo de mão de obra da CONTRATADA em dedicação exclusiva nas dependências do CONTRATANTE. Os módulos de serviço do Service Desk que possuem natureza de prestação intrinsecamente remoto, porém ainda com base física nas dependências do INPI podem ser fornecidos de forma remota a partir da infraestrutura de prestação de serviços da CONTRATADA por meio de conexões de telecomunicações entre as partes;

4.3.2. Os serviços de Monitoração de Infraestrutura TIC e atendimento N1 Service Desk, que possuem quantitativos numerosos de profissionais em dedicação exclusiva nas dependências do INPI, podem ser planejados para prestação remota, decrementando os riscos trabalhistas solidários no cenário de alocação física deste contingente nas dependências do INPI;

4.3.3. O serviço dedicado de Gerenciamento de Projetos historicamente incluso nos contratos de Service Desk pode ser descontinuado. Este serviço foi inicialmente incluso devido a falta de mão de obra em Tecnologia da Informação do INPI. Com a consolidação da Governança TIC com servidores concursados e execução de grandes projetos de modernização da infraestrutura TIC já realizados este serviço pode ser seguramente descontinuado. No entanto, o conhecimento em gerenciamento de projeto na metodologia PMBOK deve permear na base de conhecimento de todos



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

módulos de serviço de Administração de Sistemas e Serviços TIC de nova contratação;

- 4.3.4. O Serviço de preposto do contrato deve ser dispensado de prestação em dedicação exclusiva nas dependências do INPI. O serviço preposto poderá ser dimensionado para visitas presenciais periódicas ao ambiente de prestação de serviço, com periodicidade semanal e carga de 8 horas;
- 4.3.5. O Serviço de Coordenação de Infraestrutura presente no contrato 006/2018 pode ser dispensado, evitando overhead de controle de recursos humanos com o preposto. A Coordenação em dedicação exclusiva da CONTRATADA não detém conhecimento técnico holístico da infraestrutura para agregação de valor ao CONTRATANTE. A coordenação técnica dos serviços de Administração de Sistemas TIC e Atendimento ao usuário serão incorporados ao papel do Serviço de Arquitetura de Soluções TIC;
- 4.3.6. O decremento do quantitativo de mão de obra terceirizada também contribui significativamente com decremento dos custos de alocação predial de recursos humanos a serviço do INPI. A possibilidade da prestação dos serviços indicados para a modalidade remota também pode contribuir para diminuição de custos da contratação de Service Desk, pois a CONTRATADA poderá prestar estes serviços por meio da sua plataforma compartilha de prestação de serviços. Ambas as ações propiciam economicidade à contratação do novo Service Desk;

4.4. Atualização da Base de Conhecimento da Prestação de Serviços

- 4.4.1. O contrato 006/2018 de Service Desk está desatualizado em sua base de conhecimento, pois foi concebido para atendimento da infraestrutura de Datacenter estimada em 3 (três) milhões de reais, com sistemas e ativos em estado de obsolescência e defasagem tecnológica. Neste cenário planejado de operação do Service Desk, a operação tem caráter reativo e visão compartimentada, ou estanque, dos diversos ambientes operacionais do Datacenter (Virtualização, Storage, rede de dados, segurança da informação, etc...);
- 4.4.2. O contrato 006/2018 não objetiva a automação de tarefas repetitivas e passíveis de autosserviço ao usuário, o que contribui para a economicidade e eficiência da contratação;



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

- 4.4.3. A nova contratação deve agregar conhecimento para o gerenciamento proativo e holístico do datacenter na arquitetura “*Private Cloud*” existente a caminho da adoção do modelo híbrido de infraestrutura em cloud, com adoção de recursos próprios e contratação por serviço de infraestrutura TIC, a serem devidos ao longo da curva de absorção de conhecimento e oportunidades da Governança TIC do INPI;
- 4.4.4. Ausência de Central de Serviços TIC única conforme premissa do ITIL v3. A área de sistemas da TI (COSIS) possui Central de Serviço em separado da área de infraestrutura de TI (COINF), onde mesmo dentro desta há instâncias em separado para o gerenciamento de serviços da contratada de Service Desk e outros serviços, tais como outsourcing de impressão e banco de dados (DBA’s);
- 4.4.5. O INPI ainda não evoluiu na compreensão da convergência das comunicações com a infraestrutura de TI, gerando a nova denominação de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), apesar do setor de infraestrutura realizar a gestão e planejamento das redes de comunicações LAN, WLAN, MAN, WAN, Internet e SAN, a telefonia ainda se encontra no modelo tradicional de telefonia com infraestrutura obsoleta e apartada da TI, com gerenciamento na coordenação de engenharia predial. No entanto, já existe projeto de modernização da telefonia em curso com adoção da tecnologia IP/SIP e vídeo conferência, no conceito de integração da Comunicação Unificada;



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

5. Definição de métricas e volumes ideais (Dimensionamento)

5.1. Para fins desta contratação, a **Unidade de Serviço Técnico (UST)** é uma unidade de mensuração de esforço para a execução de serviços técnicos especialistas TIC que envolvem a entrega de conhecimento e emprego de ferramentas apropriadas no período de tempo de 1 hora de trabalho. A unidade básica de 1 UST é referenciada a 1 hora de execução do serviço de menor complexidade, que para fins desta contratação, refere-se ao Serviço de Monitoramento de Infraestrutura TIC;

5.2. A Estrutura de Valoração dos serviços que compõe o objeto da contratação é baseada na proposta do Superior Tribunal de Justiça (STF) com publicidade no Pregão 104/2010. Nesta proposta o valor da hora profissional do serviço é contabilizado na “moeda” denominada Unidade de Serviço Técnico (UST), resultando na tabela a seguir:

Estrutura de Valoração de Serviços (STF 104/2010)	
Complexidade	
Baixa	1 UST
Intermediária	1,5 UST
Mediana	3,5 UST
Alta	6 UST
Especialista	10 UST

Tabela 12 - Estrutura de Valoração de Serviços STF 104/2010

5.3. A comparação entre a proposta do STJ e o praticado em mercado atualmente confere ainda razoabilidade a esta, com apenas atualização da equivalência do serviço de complexidade mediana, que corresponde ao Atendimento ao Usuário (Nível 2). Observando a precificação de mercado para este serviço e realizando a comparação relativa com os demais encontra-se razoabilidade em reduzir a equivalência de 3,5 para 2,0 em relação ao serviço de menor complexidade (monitoração), conforme tabela a seguir:

Estrutura de Valoração de Serviços		
Complexidade	VHT (STF 104/2010)	VHT (INPI 2019)
Baixa	1 UST	1 UST
Intermediária	1,5 UST	1,5 UST
Mediana	3,5 UST	2,0 UST
Alta	6 UST	6 UST
Especialista	10 UST	10 UST



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 13 - Estrutura de Valoração Ajustada de Serviços

- 5.4. O Parque Tecnológico do INPI é composto por ambiente de Infraestrutura de Tecnologia da informação e Comunicações (TIC) de grande porte, com Datacenter em arquitetura “*Private Cloud*”, de operação continuada e ininterrupta 24x7x365 (24 horas por dia, 7 dias na semana, durante todos os dias do ano), e ambiente corporativo TIC de sustentação ao trabalho de 1.400 profissionais a serviço da instituição na faixa de horário entre 07:00hs às 20:00hs em dias úteis na sede (13x5) e unidades regionais, entre 08:00hs às 18:00hs, regime 10x5;
- 5.5. O Parque Tecnológico TIC do INPI exige Serviços de Sustentação Operacional de Infraestrutura TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação), Modelo Service Desk em 3 (três) níveis, para a garantia de funcionamento e disponibilidade nos regimes de trabalho descritos no item anterior. O gerenciamento operacional do Datacenter encontra razoabilidade técnica-econômica na disponibilidade de prestação de serviços técnicos com nível de conhecimento em complexidade alta e especialista, Nível 3, em **regime 10x5** em todos os dias úteis, como também em disponibilidade em horário extraordinário, fora deste regime, para necessidades de intervenções emergenciais na recuperação o mais breve possível da operação do Datacenter, na hipótese de ocorrência de incidentes e problemas, como também na necessidade de intervenções programadas em eventuais mudanças de arquitetura tecnológica ou intervenções com risco mapeado de descontinuidade de operação do Datacenter com impactos aos negócios do INPI;
- 5.6. A infraestrutura TIC de sustentação ao ambiente de trabalho profissional do INPI, composta por centenas de desktops em igual número de usuários corporativos, centenas de endpoints de telefonia VoIP e dezenas de endpoints de videoconferência, além de infraestrutura também nestas proporções de redes de acesso de dados cabeado (LAN) e sem fio (WLAN - Wireless LAN) e demais periféricos, exigem a disponibilidade de gerenciamento operacional do acesso e suporte técnico aos usuários com dificuldades e dúvidas no uso dos recursos TIC, em regime **13x5**, entre 07:00hs às 20:00hs, acompanhando a faixa horário de trabalho dos profissionais da instituição ao longo e sua jornada;
- 5.7. A Infraestrutura de TIC do INPI exige serviço de monitoramento constante de forma a acompanhar a operação do Datacenter em Regime **24x7**, permitindo ação proativa de recuperação de falhas iniciada imediatamente



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

após sua detecção pela monitoração, escalonando equipes para o restabelecimento da operação normal o mais breve possível;

- 5.8. Em virtude do ambiente de operação de infraestrutura TIC de grande porte, com Datacenter com funcionamento ininterrupto, como também devido ao grande porte do ambiente de sustentação TIC ao trabalho corporativo, composto por centenas de equipamentos e estações de trabalho TIC, a serviço de 1.400 funcionários e colaboradores do INPI, constante necessidade de gerenciamento do Datacenter e suporte técnico proativo e reativo, torna-se mais vantajoso do ponto de vista técnico e econômico a disponibilização de profissionais da CONTRATADA “Regime de Dedicção Exclusiva de Mão de Obra”, nas dependências do CONTRATANTE, conforme previsto na Instrução Normativa No. 5/2017, Art. 17, para os serviços indicados nos itens de 1 a 8 do objeto deste TR;
- 5.9. O Regime de Dedicção Exclusiva para operação do Datacenter também se torna fundamental em virtude dos requisitos de segurança da informação para proteção dos dados do INPI de grande valor econômico ao país, sendo que seria um risco permitir que os profissionais de prestação de serviço sejam compartilhados com outros clientes da CONTRATADA. A Dedicção Exclusiva também é fundamental para que o INPI construa sua base de conhecimento operacional, evitando o aprisionamento tecnológico com o fornecedor, pois com a adoção deste regime fica assegurada a transferência do conhecimento operacional gerado por esta operação aos servidores federais especialistas em TIC do INPI;
- 5.10. A Dedicção Exclusiva também é fundamental para o cumprimento dos resultados operacionais esperados e níveis de serviço aceitáveis, pois o compartilhamento dos serviços prestados com demais clientes do portfólio da CONTRATADA contém riscos para o cumprimento dos prazos de atendimento especificados na contratação;
- 5.11. O cálculo para o consumo mensal na “moeda” UST para a mensuração do esforço realizados pelos serviços prestados pelo Service Desk é dado pela fórmula a seguir:

$$Qtde. de UST's mensais = disponibilidade \times complexidade$$

Observação: Nota-se que a UST não tem qualquer relação ou dimensão quantitativa atrelada a postos de trabalho.



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

5.12. O dimensionamento em USTs para os serviços referentes que compõem o objeto da contratação é determinado pelo produto da disponibilidade versus o grau de complexidade de cada serviço, considerando a prestação de serviço em horário padrão, durante a extensão de 21 dias úteis mensais, calculado a partir da média de dias úteis dos últimos 5 anos. O continuado de monitoração usa a base de 30 dias corridos por mês, pois a disponibilidade exigida de 24x7 remete a prestação ininterrupta do serviço, durante todos os dias de cada ciclo de 12 meses da vigência contratual;

Item	Serviços	Disponibilidade x Complexidade	Total de USTs (Mês)
1	Admin. de Ambiente Virtual/Storage SAN	210 horas/mês x 6,0 UST	1.260 UST's/mês
2	Admin. de Ambiente Operacional Windows	210 horas/mês x 6,0 UST	1.260 UST's/mês
3	Admin. de Ambiente Operacional Linux	210 horas/mês x 6,0 UST	1.260 UST's/mês
4	Admin. de Ambiente de Rede de dados	210 horas/mês x 6,0 UST	1.260 UST's/mês
5	Admin. de Ambiente de Segurança da Informação	210 horas/mês x 6,0 UST	1.260 UST's/mês
6	Arquitetura de Soluções de Infraestrutura TIC	210 horas/mês x 10 UST	2.100 UST's/mês
7	Admin. de Service Desk N1/N2	273 horas/mês x 6,0 UST	1.638 UST's/mês
8	Atendimento ao Usuário (Help Desk)	273 horas/mês x 2,0 UST	546 UST's/mês
9	Atendimento ao Usuário (Remote Hands)	(210 horas/mês x 2,0 UST) x 0,40	168 UST's/mês
10	Service Desk	273 horas/mês x 1,5 UST	410 UST's/mês
11	Monitoramento de Infraestrutura TIC	720 horas/mês x 1,0 UST	720 UST's/mês

Tabela 14 - Cálculo de USTs dos serviços N3 (Complexidade Alta e Especialista)

Obs.: Disponibilidade mensal = 10 horas em dias úteis x 21 dias úteis (média de dias úteis nos últimos 5 anos) = 210 horas/mês;

5.13. Em particular, o serviço de atendimento ao usuário (Remote Hands) tem escopo estratégico limitado a necessidade de intervenções físicas presenciais nas unidades regionais que não podem ser resolvidas remotamente a partir da sede do CONTRATANTE. Desta forma, estima-se que a disponibilidade neste escopo é limitada a 40% da disponibilidade ampla de atendimento;

5.14. A CONTRATADA deve prestar os serviços indicados na tabela anterior de forma ininterrupta, nos regimes de disponibilidade demandado pelo INPI, para a sustentação da operação da infraestrutura de TIC, durante toda a vigência contratual;



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

5.15. Os serviços referentes aos itens 8 e 10 do objeto da contratação, Atendimento ao Usuário N1/N2, no regime 13 x 5 em Dedicação Exclusiva nas dependências da sede do INPI, devem ser capazes de tratar o volume de requisições demandados pelos usuários considerando as seguintes premissas para fins deste planejamento:

5.15.1. Suporte a 1.400 usuários corporativos;

5.15.2. A Taxa de Demanda Mensal (TDM) de requisições de serviço N1/N2 corresponde a 70% da base quantitativa de usuários;

5.15.3. Cada usuário tem potencial de demandar 2 (duas) requisições de serviço por mês (PRS = 2 tickets/mês);

5.15.4. Tempo Médio de Atendimento N1 (TMA1) de 30 minutos (0,50 horas);

5.15.5. Tempo Médio de Atendimento N2 (TMA2) de 45 minutos (0,75 horas);

5.16. Considerando as premissas anteriores, infere-se que o INPI demanda mensalmente atendimento N1/N2 para 1.960 tickets/mês, calculado por meio da fórmula abaixo:

$$Qtde. de Tickets mensais = 1.400 \times 2 \times 0,70 = 1.960 Tickets/mês$$

5.17. Com base na definição do número de tickets mensais e tempo médio de atendimento N1/N2 obtém-se a demanda mensal de trabalho em horas para os serviços de atendimento N1/N2 do Service Desk, conforme tabela a seguir:

Service Desk	Demanda mensal
Atendimento N1	1.960 Tickets/mês x 0,50 horas = 980 horas mensais
Atendimento N2	1.960 Tickets/mês x 0,75 horas = 1.470 horas mensais

Tabela 15 - Demanda mensal de trabalho para os serviços de atendimento N1/N2

5.18. O dimensionamento em USTs para os serviços de Atendimento ao Usuário N1/N2 é determinado demanda de disponibilidade pela complexidade, baseados na estrutura de valoração da prestação de serviços, resultando nos valores em UST's discriminados na tabela a seguir:



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

Service Desk	Demanda mensal x VHT	Total de USTs
Atendimento N1	980 horas/mês x 1,5 USTs	1.470 USTs
Atendimento N2	1.470 horas/mês x 2,0 USTs	2.940 USTs

Tabela 16 - Cálculo de USTs para os serviços de atendimento ao usuário N1/N2

5.19. Para fins de dimensionamento de força de trabalho da CONTRATADA, o de atendimento que os serviços N1/N2 devem suportar é a divisão do quantitativo de horas de atendimento demandadas ao Service Desk (N1: 980 horas/mês e N2: 1.470 horas/mês) pela disponibilidade solicitada pelo CONTRATANTE, estabelecido em 13 x 5 nesta contratação, resultando na memória de cálculo abaixo:

$$Qdte\ profissionais\ N1 = \frac{1.400\ usuários \times 2 \frac{tickets}{mês} \times TD \times TMA1}{(13 \times 21\ dias)}$$

Onde,

TD (Taxa de Demanda por N1) = 70%

TMA1 (Tempo médio de atendimento N1) = 0,5 horas

$$Qdte\ profissionais\ N1 = \frac{1.400\ usuários \times 2 \times 0,7 \times 0,5}{(13 \times 21)}$$

$$Qdte\ profissionais\ N1 = 3,589 \approx 4\ Técnicos\ N1$$

$$Qdte\ profissionais\ N2 = \frac{1.400\ usuários \times 2 \frac{tickets}{mês} \times TD \times TMA2}{(13 \times 21\ dias)}$$

Onde,

TD (Taxa de Demanda por N2) = 70%

TMA1 (Tempo médio de atendimento N1) = 0,75 horas

$$Qdte\ profissionais\ N2 = \frac{1.400\ usuários \times 2 \times 0,7 \times 0,75}{(13 \times 21)}$$

$$Qdte\ profissionais\ N2 = 5,384 \approx 6\ Técnicos\ N2$$

5.20. A Taxa de Ocupação de atendimento N1/N2 é a medida da produtividade de cada técnico durante a jornada profissional. Diversos estudos demonstram que o percentual máximo alcançado por centros de suporte bem sucedidos é de 65% de tempo produtivo do atendente. Os estudos mencionam que atendentes com ocupação de mais de 5,5 horas por dia provocam maior turnover de profissionais e perda de qualidade no atendimento. Taxas acima de 80% resultam em longas filas de espera e tempo de resposta, altas taxas de abandono do contato e baixa satisfação do cliente. Taxas abaixo de 60% normalmente refletem uma condição de



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

excesso de pessoal e uma equipe subutilizada. Com base nestes estudos de produtividade, o quantitativo de profissionais calculado necessita ser ajustado em mais 35% (100%-65%) considerando a produtividade máxima mencionada anteriormente para a cobertura de 100% da demanda de serviços N1/N2, conforme a memória de cálculo abaixo:

$$Qdte\ profissionais\ N1 = 4\ Técnicos\ N1 \times 1,35 = 5,4 \approx 6\ Técnicos\ N1$$

$$Qdte\ profissionais\ N2 = 6\ Técnicos\ N2 \times 1,35 \approx 8\ Técnicos\ N2$$

5.21. Para fins de planejamento do atendimento N2 Remote Hands nas unidades regionais é necessário estimar o quantitativo de profissionais nestas unidades, conforme tabela abaixo:

Regional	Qtde. de profissionais
Brasília	30
Belo Horizonte	20
Porto Alegre	16
Fortaleza	15
São Paulo	15
Recife	6
Vitória	6
Goiânia	3
Florianópolis	3
Curitiba	3
Aracaju	3
Total	120

Tabela 17 - Quantitativo de profissionais nas unidades regionais

5.22. O Serviço de Monitoramento de Infraestrutura TIC (item 11 do objeto da contratação) tem demanda para disponibilidade continuada em regime 24x7 (24 horas por dia, 7 dias na semana); portanto, exige 720 horas/mês de disponibilidade para a prestação de serviços;

5.23. O cálculo para o consumo mensal na “moeda” UST para o Serviço de Monitoramento de Infraestrutura TIC é dada pela fórmula a seguir:

$$Qtde.\ de\ UST's\ mensais = disponibilidade \times complexidade$$

$$Qtde.\ de\ UST's\ mensais = 720 \frac{horas}{mês} \times complexidade\ 1,0\ USTs = 720\ UST's/mês$$



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

- 5.24. O Serviço de Monitoramento de operar de forma continuada e ininterrupta dentro da disponibilidade plena 24 x 7 x 365. Normalmente o serviço é estruturado por turnos de operadores com 6 horas de jornada. Considerando a premissa de prestação de serviço sem interrupções é necessário no mínimo dois operadores por turno, que observada a jornada de 6 horas profissionais, exigiriam equipe de no mínimo 8 operadores de monitoramento;
- 5.25. Os dimensionamentos de força tarefa para os serviços de prestação remota, Monitoração e Service Desk N1, são apenas uma estimativa para fins de planejamento de nível mínimo de serviço, pois este serão fornecidos pela infraestrutura compartilhada de prestação de serviços da CONTRATADA, que na sua governança e experiência pode utilizar quantitativo diferente, desde que não afete os níveis de serviço e resultados especificados nestes TR, tendo com isso potencial de diminuir custos na contratação do INPI, trazendo vantajosidade à Administração Pública;
- 5.26. Ambientes corporativos TIC de grande porte similares ao INPI demandam, rotineiramente, intervenções emergenciais ou programadas fora do horário comercial, conforme prática de execução comumente observada no mercado de prestação de serviços TIC. Para fins do cenário do INPI e planejamento desta contratação, estima-se que a maior possibilidade de demanda fora de horário comercial refere-se à possibilidade de mudança de endereço do Serviço Colocation, responsável por hospedar o Datacenter, que exige 1 (uma) “onda de moving”, com total de 56 horas de serviço continuado fora de horário comercial, envolvendo toda a equipe de profissionais de Administração de Ambientes e Arquitetura de Soluções TIC;
- 5.27. A estimativa de 56 horas é um dado prático já vivenciado pelo INPI na mudança de endereço do Datacenter, antes hospedado na edificação-sede Praça Mauá, posteriormente migrado para hospedagem em cage privado em serviços Colocation contratado por meio de pregão público;
- 5.28. A prestação do serviço de Service Desk da CONTRATADA deverá conter a possibilidade de intervenções emergenciais ou programadas, fora dos horários comerciais indicados na disponibilidade da tabela do objeto da contratação, conforme a tabela a seguir:



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

Item	Serviços	Demanda H. extraordinário	Complexidade	Total
1	Arquitetura de Soluções de Infraestrutura TIC	56 horas	10,0 USTs	560 UST's
2	Admin. de Ambiente Virtual/Storage SAN	56 horas	6,0 UST's	336 USTs
3	Admin. de Ambiente Operacional Windows	56 horas	6,0 UST's	336 USTs
4	Admin. de Ambiente Operacional Linux	56 horas	6,0 UST's	336 USTs
5	Admin. de Ambiente de Rede de Dados	56 horas	6,0 UST's	336 USTs
6	Admin. de Ambiente de Segurança da Informação	56 horas	6,0 UST's	336 USTs
Total horário Extraordinário				2.240 UST's

Tabela 18 - Cálculo de USTs em atendimento extraordinário

5.29. Quanto ao dimensionamento do objeto da contratação faz-se necessário destacar as seguintes observações:

5.29.1. Os itens de 1 a 8 do objeto da contratação devem ser prestados em Regime 10x5 de Dedicção Exclusiva (DE) de mão-de-obra da CONTRATADA nas dependências do INPI;

5.29.2. O atendimento N2/Remote Hands (item 9) deve ser prestado com visitas técnicas presenciais quando demandado, no regime 10x5, ou seja, não há alocação de mão-de-obra em dedicação exclusiva da CONTRATADA nas dependências das unidades regionais do INPI. Para tal, a CONTRATADA deverá ter ponto de presença na região metropolitana onde se encontra as regionais do INPI;

5.29.3. Os itens de 10 e 11 do objeto da contratação devem ser prestados remotamente (RMT) pela CONTRATADA, sem alocação de mão-de-obra nas dependências do CONTRATANTE. A prestação remota exige a conectividade de dados e telefonia entre as partes por meio de sistemas de telecomunicações;

5.29.4. A estimativa quantitativa de profissionais para os itens de 1 a 8 do indicado na tabela 22 anterior é considerada o mínimo necessário para a entrega dos serviços em dedicação exclusiva nas dependências do CONTRATANTE n sede do Rio de Janeiro. A CONTRATADA, com base em sua experiência, observando as características e dimensões do Parque Tecnológico do INPI, os locais de atendimento e o quantitativo de usuários corporativos deverá fazer



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

proposta de dimensionamento de sua força tarefa para cumprir com todos os resultados e requisitos de níveis de serviço especificados neste TR;

5.29.5. Não foi explicitado quantitativo de profissionais do Serviço de Atendimento N2/Remote Hands devido à compreensão que basta ponto de presença da CONTRATADA na região metropolitana onde se encontra a regional do INPI com capacidade de, no mínimo, um profissional com disponibilidade para deslocamento até a regional para realizar o atendimento, dentro dos níveis de serviços e especificações deste TR;

5.29.6. O quantitativo explicitado de profissionais para os itens 10 e 11 em atendimento remoto é estimativa para fins de planejamento, considerando a experiência com o cenário atual de contratação de Service Desk, como também o mínimo necessário para atendimento às premissas de qualidade de serviço, dentro da disponibilidade demandada, e níveis de serviço especificados. Por terem natureza de execução remota, os números praticados na execução contratual podem diferir, porém o dimensionamento quantitativo indicado será base para diligências do CONTRATANTE quando não observado a conformidade para entrega dos níveis de serviço especificados neste TR;

6. Definição de métricas e volumes ideais (Resultados Operacionais)

6.1. O “Guia de Boas Práticas de Contratação de Service Desk”, elaborado em novembro de 2018 pelo SETIC/MP, recomenda a observação da manifestação do Tribunal de Contas da União (TCU), por meio da publicação da Nota Técnica SEFTI/TCU n.º 6/2010, que firmou entendimento sobre a aplicabilidade da Gestão de Níveis de Serviço como mecanismo de pagamento por resultados em contratações de serviços de TIC pelos órgãos da Administração Pública Federal, utilizando-se padrão mundialmente aceito e normatizado no Brasil pela ABNT NBR ISO/IEC 20000, que atualmente se encontra na versão 2018. Tal entendimento foi sedimentado pela Súmula n.º 269/TCU, a qual versa sobre a remuneração dos serviços de tecnologia da informação, que devem ter vinculação aos resultados entregues ou ao atendimento dos níveis de serviço;

6.2. As penalidades previstas às partes contratantes decorrentes do descumprimento das metas de serviço estabelecidas no contrato, que



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

devem ser previstas no Modelo de Gestão do Contrato, fazem parte do mecanismo capaz de desestimular o fornecedor a deixar de alcançar o nível mínimo de serviço contratado, o que, segundo o TCU (Nota Técnica SEFTI/TCU n.º 6/2010), também ajuda a agregar maior nível de qualidade aos serviços prestados;

6.3. Conforme saliente o Guia do SETIC/MP, é importante lembrar que a não aplicação de indicadores de níveis de serviço que se encontram previstos no Modelo de Gestão do Contrato trazem impactos financeiros à execução contratual em alguma medida, considerando que a remuneração da empresa contratada fica vinculada ao cumprimento do nível de serviço determinado no contrato. Em último caso, esta situação pode resultar na instauração de processo específico para apurar responsabilidades no âmbito administrativo;

6.4. Na tabela a seguir são exemplificados os indicadores de resultados operacionais mínimos exigidos à prestação de serviços de Service Desk N1 mencionados no Guia do SETIC/MP/2018:

Indicadores de Resultados para o Service Desk N1 (SETIC/MP)				
#	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade	Meta
NS1	Índice de chamadas Telefônicas abandonadas	Total de chamadas telefônicas abandonadas / Total de chamadas telefônicas x 100%	%	<= 10
NS2	Tempo médio na fila de Espera.	Somatório dos tempos de espera das chamadas telefônicas / Total de chamadas telefônicas.	segundos	<= 30
NS3	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos	Total de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos / total de chamadas telefônicas x 100%	%	>= 90
NS4	Índice de ineficácia de resolução	Total de reaberturas de demandas em até 7 dias após a conclusão / Total de demandas concluídas x 100%	%	<= 1
NS5	Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses	Número de profissionais desligados sem justa causa na ilha nos últimos 3 meses / Total de profissionais na ilha nos últimos 3 meses	%	<= 30
NS6	Índice de chamados atendidos no Nível I	Total de chamados atendidos pelo Nível I / Total de chamados registrados x 100%	%	>=60
NS7	Índice de Satisfação do Usuário	Total de chamados bem avaliados / Quantidade de chamados avaliados x 100%	%	>=90

Tabela 19- Exemplificação de KPIs Service Desk N1 do Guia SETIC/MP



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

6.5. Na tabela a seguir são exemplificados os indicadores de resultados operacionais mínimos exigidos à prestação de serviços de Service Desk N2 mencionados no Guia do SETIC/MP/2018:

Indicadores de Resultados para o Service Desk N2 (SETIC/MP)				
#	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade	Meta
NS8	Índice de chamados com severidade 1 resolvidos dentro do prazo	Total de chamados com severidade 1 resolvidos dentro do prazo / Total de chamados recebidos com severidade 1 x 100%	%	>= 95
NS9	Índice de chamados com severidade 2 resolvidos dentro do prazo	Total de chamados com severidade 2 resolvidos dentro do prazo / Total de chamados recebidos com severidade 2 x 100%	%	>= 95
NS10	Índice de chamados com severidade 3 resolvidos dentro do prazo	Total de chamados com severidade 3 resolvidos dentro do prazo / Total de chamados recebidos com severidade 3 x 100%	%	>= 95
NS11	Índice de ineficácia de resolução (reabertura)	Total de reaberturas de chamados em 7 dias após a conclusão / Total de chamados concluídos x 100%	%	<= 1
NS12	Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses	Número de profissionais desligados sem justa causa nos últimos 3 meses / Total de profissionais nos últimos 3 meses x 100%	%	<= 16
NS13	Índice de chamados resolvidos remotamente	Número de chamados resolvidos Remotamente / Total de chamados concluídos x 100%	%	>= 50

Tabela 20 - Exemplificação de KPIs Service Desk N2 do Guia SETIC/MP

6.6. O guia do SETIC/MP esclarece que os indicadores relacionados nas tabelas anteriores não representam uma lista exaustiva, mas exemplificativa de indicadores de resultados. Esses indicadores podem variar de acordo com a complexidade, a capacidade computacional e/ou a maturidade de cada órgão contratante. O SETIC/MP orienta que não é necessário que todos os indicadores do seu guia sejam utilizados em uma contratação, pois cada órgão deve avaliar quais as variáveis mais adequadas para medir da melhor maneira possível a qualidade dos serviços prestados, considerando a realidade do contrato e da instituição;

7. Estimativa prévia dos custos de contratação

7.1. A estimativa de custos da contratação apresenta alta complexidade em virtude das diversas variáveis que compõe a prestação de serviços. Basicamente o maior custo operacional é devido a mão de obra altamente especializada no campo de infraestrutura de TIC. Consultorias de Recursos



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

Humanos especializadas, tais como a Robert Half, Catho, e demais oferecem uma visualização das remunerações profissionais praticadas no mercado de trabalho, como exemplificadas nas tabelas das próximas páginas;

7.2. Os custos referentes a mão de obra de especialistas na área de infraestrutura de TIC apresentam enorme variabilidade, da qual depende do grau de conhecimento do profissional, certificações oficiais, porte do ambiente corporativo, segmento da economia, disponibilidade do serviço, grau de maturidade dos processos de operação, ferramentas de trabalho utilizadas, dentre outros;

7.3. Observa-se que o atual contrato de Service Desk está remunerando muito abaixo do mercado, o que pode acarretar perda de eficiência operacional e riscos de danos por erros de execução devido a falta de conformidade do nível de expertise e experiência dos profissionais em face aos desafios do ambiente tecnológico de grande porte do INPI;

Serviço	Novo projeto Service Desk			Atual Service Desk	
	Complexidade		Sal. unit. (Trabalhador)	Complexidade	Sal. unit. (Trabalhador)
Arquitetura de Soluções de Infraestrutura de TIC	10,0	Especialista	R\$ 12.916,67	4,2	R\$ 5.634,09
Administração de Ambiente Virtual/Storage SAN	6,0	Alta	R\$ 7.751,45	3,4	R\$ 4.608,65
Administração de Ambiente Operacional Windows	6,0	Alta	R\$ 7.751,45	2,0	R\$ 2.672,43
Administração de Ambiente Operacional Linux	6,0	Alta	R\$ 7.751,45	2,8	R\$ 3.800,00
Administração de Ambiente de Rede de Dados	6,0	Alta	R\$ 7.751,45	2,2	R\$ 3.005,77
Administração de Ambiente de Segurança da Informação	6,0	Alta	R\$ 7.751,45	3,6	R\$ 4.758,65
Administração de Service Desk N1/N2	6,0	Alta	R\$ 7.750,00	1,3	R\$ 1.806,32
Atendimento ao Usuário (N2/Help Desk)	2,0	Média	R\$ 2.583,82	1,0	R\$ 1.339,26
Atendimento ao Usuário (N2/Remote Hands)	2,0	Média	R\$ 2.583,82	1,0	R\$ 1.339,26
Service Desk (N1)	1,5	Intermediária	R\$ 1.937,86	1,0	R\$ 1.339,26
Monitoramento de Infraestrutura de TIC	1,0	Baixa	R\$ 1.291,91	1,0	R\$ 1.339,26

7.4. A tabela anterior demonstra provável remuneração encontrada em mercado e compatível com a estrutura de valoração em modelo UST proposto no planejamento desta contratação, comparando com a atual estrutura de valoração e remunerações do contrato atual de Service Desk. Observa-se que no atual contrato não há uma definição homogênea em relação à complexidade inerente a cada serviço, provocando distorções e remunerações desalinhadas com o mercado para os níveis de mais alta complexidade;

7.5. Com base na observação da remuneração praticada em mercado, considerando um lucro de 10% e 5% de custos referentes à infraestrutura de



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

prestação de serviços, e também a redução provável de custos na ordem de 40% nos serviços solicitados como remotos (Service Desk N1 e Monitoração), estima-se em **R\$ 566.869,95** o valor mensal da contratação, segundo as especificações deste TR, conforme tabela a seguir:

Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)									
NOTAS					Proposta da Licitante (Pregão)		Notas		
(a) $UST \text{ (Total Mensal)} = \text{Complexidade} \times \text{Disponibilidade (Operação Padrão ou Programada/Emergencial)}$					UST Unitária (R\$ - Real)		(f) Valor do Serviço = Qtde x UST x UST un.		
(b) $\text{Valor do Serviço} = \text{UST Unitária} \times \text{UST (Total Mensal)} \times \text{Quantidade}$					R\$ 18,30		(g) Disponibilidade de 56 horas por mês		
(c) $\text{Quantidade} = \text{Dimensionamento da força-tarefa de profissionais projetado pela CONTRATADA}$					Operação Padrão		Intervenção Programada/Emergencial		
(d) $\text{Ded. Exclusiva} = \text{profissionais da CONTRATADA disponíveis nas dependências da Sede do CONTRATANTE}$									
(e) Intervenção Emergencial ou Programada fora da disponibilidade padrão									
Item	Descrição (Serviços do Objeto da Contratação)	Complexidade (Estrutura de)	Disponibilidade (Horas x dias úteis)	UST (Total Mensal)	Quantitativo (Execução Simultânea)	Valor do Serviço (Mensal)	Quantidade Máxima	UST	Valor do Serviço (Extraordinário)
1	Arquitetura de Soluções de Infraestrutura de TIC	10,0	10 x 5	2100	2	R\$ 76.860,00	2	336 ^(g)	R\$ 20.496,00
2	Administração de Ambiente Virtual/Storage SAN	6,0	10 x 5	1260	2	R\$ 46.116,00	2	336 ^(g)	R\$ 12.297,60
3	Administração de Ambiente Operacional Windows	6,0	10 x 5	1260	2	R\$ 46.116,00	2	336 ^(g)	R\$ 12.297,60
4	Administração de Ambiente Operacional Linux	6,0	10 x 5	1260	2	R\$ 46.116,00	2	336 ^(g)	R\$ 12.297,60
5	Administração de Ambiente de Rede de Dados	6,0	10 x 5	1260	2	R\$ 46.116,00	2	336 ^(g)	R\$ 12.297,60
6	Administração de Ambiente de Segurança da Informação	6,0	10 x 5	1260	2	R\$ 46.116,00	1	560 ^(g)	R\$ 6.148,80
7	Administração de Service Desk N1/N2	6,0	13 x 5	1638	2	R\$ 59.950,80	***	***	***
8	Atendimento ao Usuário (N2/Help Desk)	2,0	13 x 5	546	8	R\$ 79.934,40	***	***	***
9	Atendimento ao Usuário (N2/Remote Hands)	2,0	10 x 5	168	11	R\$ 33.818,40	***	***	***
10	Service Desk (N1)	1,5	13 x 5	410	5	R\$ 37.469,25	***	***	***
11	Monitoramento de Infraestrutura de TIC	1,0	24 x 7	720	8	R\$ 105.408,00	***	***	***
Com Dedicção Exclusiva				Totais	11882	22 (COM ded. exclusiva)	R\$ 624.020,85	Totais	0
Sem Dedicção Exclusiva						24 (SEM ded. exclusiva)			R\$ 75.835,20
Total Estimado						R\$ 566.869,95			

7.6. Necessário esclarecer que a nova contratação amplia o atendimento de TIC às unidades regionais, onde se estima um valor de R\$ 33.818,40 a mais nos custos mensais informados anteriormente. Na contratação atual não existem atendimento ao usuário nas unidades regionais. Na hipótese de manter o cenário de ausência de atendimento das unidades regionais, o custo mensal estimado seria reduzido para R\$ 533.051,55 mensais;

7.7. Necessário esclarecer que o contrato predecessor a esta nova contratação está com escopo defasado em relação ao parque tecnológico do INPI, que a partir do final de 2018 teve a oportunidade de investimentos em novas tecnologias da ordem de 20 milhões de reais, na modernização do Datacenter, 6 milhões de reais na modernização dos desktops e aproximadamente mais 6 milhões de reais na aquisição do sistema de comunicação unificada, modernizando a telefonia para a tecnologia VoIP. O datacenter antes da modernização continha investimentos em tecnologia da ordem de 3 milhões de reais, muitas delas já defasadas e descontinuadas pelos fabricante;

7.8. O incremento de custos da nova contratação do Service Desk se justifica pelos altos investimento em modernização do parque tecnológico, que agora demanda também modernização de sua operação, por meio de uma aquisição de prestação de serviços com base de conhecimento compatível com o novo cenário tecnológico;



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

- 7.9. Os valores estimados nos itens anteriores são apenas estimativas para visualizar o horizonte de custos da nova contratação, devendo ser aprimorado por pesquisa de mercado pelos setores administrativos com escopo de contratações do INPI;



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

Fonte:

Salários em mercado						
TECNOLOGIA	CARGO	2018		2019		% Δ
		MIN	MAX	MIN	MAX	
Segurança Security (d)	Gerente de Segurança da Informação - Security Information Manager	R\$ 15.000	- R\$ 25.000	R\$ 17.000	- R\$ 25.000	5,0%
	Analista de Segurança Senior - Senior Security Analyst	R\$ 7.000	- R\$ 12.000	R\$ 7.000	- R\$ 12.000	0,0%
	Analista de Segurança Pleno - Security Analyst	R\$ 5.000	- R\$ 7.200	R\$ 5.000	- R\$ 8.000	6,6%
	Analista de Segurança Junior - Junior Security Analyst	R\$ 3.500	- R\$ 4.700	R\$ 3.500	- R\$ 5.500	9,8%
	Auditor / Compliance de IT - IT / Compliance Auditor	R\$ 5.000	- R\$ 13.000	R\$ 4.500	- R\$ 15.000	8,3%
Suporte Técnico/ Help Desk IT Support, Help Desk (e)	Gerente de Infraestrutura - Infrastructure Manager	R\$ 10.000	- R\$ 15.000	R\$ 10.000	- R\$ 15.000	0,0%
	Coordenador de Infraestrutura - Infrastructure Manager	R\$ 8.000	- R\$ 10.500	R\$ 8.000	- R\$ 11.000	2,7%
	Analista de Suporte Senior - Senior Desktop Support Analyst	R\$ 5.500	- R\$ 7.000	R\$ 5.500	- R\$ 7.000	0,0%
	Analista de Suporte Pleno - Desktop Support Analyst	R\$ 3.500	- R\$ 5.500	R\$ 3.500	- R\$ 5.500	0,0%
	Analista de Suporte Junior - Junior Desktop Support Analyst	R\$ 2.000	- R\$ 3.500	R\$ 2.000	- R\$ 3.500	0,0%
<div>(d) Aos salários pode ser acrescentado o percentual abaixo, de acordo com as habilidades específicas:</div> <div><div>Certificado CISSP8%</div><div>Administração de Firewall5%</div><div>Linux/Unix administration8%</div><div>Cybersecurity8%</div><div>Teste de invasão10%</div><div>SOX8%</div></div> <div>(e) Aos salários pode ser acrescentado o percentual abaixo, de acordo com as habilidades específicas:</div> <div><div>Cisco network administration6%</div><div>HDI certifications5%</div><div>Cloud Computing8%</div><div>Linux/Unix administration5%</div><div>Windows3%</div><div>Virtualização3%</div></div>						
<div></div> <div>Robert Half®</div>						



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

Fonte:

Salários em mercado

TECNOLOGIA	CARGO	2018		2019		% Δ
		MIN	MAX	MIN	MAX	
Redes Network (f)	Especialista de Redes	R\$ 7.700	R\$ 12.000	R\$ 8.000	R\$ 12.000	1,5%
	Analista de Redes	R\$ 3.300	R\$ 7.300	R\$ 3.500	R\$ 7.500	3,8%
ERPs/CRMs Consulting, Projects (g)	Gerente de Projetos - <i>Project Manager</i>	R\$ 8.000	R\$ 16.500	R\$ 8.000	R\$ 15.000	-6,1%
	Consultor ERP - <i>ERP Consultant</i>	R\$ 8.000	R\$ 18.000	R\$ 8.000	R\$ 20.000	7,7%
	Analista de Negócios - <i>Business Analyst</i>	R\$ 6.700	R\$ 12.700	R\$ 6.000	R\$ 13.000	-2,1%

(f) Aos salários pode ser acrescentado o percentual abaixo, de acordo com as habilidades específicas:

Cisco	5%	LAN	3%
Avaya	3%	WAN	3%
Linux/Unix	5%	Wifi	3%
Voip	5%	PABX	3%
Windows	3%		

(g) Aos salários pode ser acrescentado o percentual abaixo, de acordo com as habilidades específicas:

SAP	5%
Oracle	5%
Totvs	3%
Dynamics	5%
Sales Force	8%



Demanda de conhecimento ADM.Redes para Avaya (3%) e Voip (5%)



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

Fonte: Amostragem de salários: 232931 | Fonte: CAGED/MTE - Estatísticas: Salario.com.br - Atualização: 25 de janeiro de 2020

Amostragem de salários: 232931 Fonte: CAGED/MTE - Estatísticas: Salario.com.br - Atualização: 25 de janeiro de 2020								
Nível	Cargo	Jornada	Trainee	Júnior	Pleno	Sênior	Master	Média
N3	Analista de Telecomunicação	42	R\$ 3.713,98	R\$ 3.965,25	R\$ 4.445,81	R\$ 5.043,35	R\$ 6.572,88	R\$ 3.847,09
N3	Tecnólogo em Gestão de Sistema de Informação	42	R\$ 4.296,07	R\$ 4.916,44	R\$ 5.342,63	R\$ 4.169,73	R\$ 7.244,05	R\$ 4.560,41
N3	Analista de Rede	42	R\$ 3.713,98	R\$ 3.965,25	R\$ 4.445,81	R\$ 5.043,35	R\$ 6.572,88	R\$ 3.847,09
N3	Administrador de Sistemas Operacionais de Rede	42	R\$ 5.184,49	R\$ 5.471,68	R\$ 6.003,25	R\$ 5.953,84	R\$ 8.677,16	R\$ 5.395,60
N3	Analista de Redes e de Comunicação de Dados	42	R\$ 3.713,98	R\$ 3.965,25	R\$ 4.445,81	R\$ 5.043,35	R\$ 6.572,88	R\$ 3.847,09
N3	Tecnólogo em Segurança da Informação	41	R\$ 6.054,83	R\$ 7.006,55	R\$ 7.561,08	R\$ 6.464,00	R\$ 11.316,31	R\$ 6.263,83
N3	Engenheiro de Sistemas de Comunicação	42	R\$ 9.284,35	R\$ 7.781,89	R\$ 12.983,00	R\$ 8.731,67	R\$ 11.684,14	R\$ 9.532,38
N3	Administrador de Redes	42	R\$ 4.591,99	R\$ 4.706,47	R\$ 5.372,01	R\$ 5.890,99	R\$ 7.227,53	R\$ 4.831,78
N3	Tecnólogo em Redes de Computadores	42	R\$ 4.591,99	R\$ 4.706,47	R\$ 5.372,01	R\$ 5.890,99	R\$ 7.227,53	R\$ 4.831,78
N3	Engenheiros de Sistemas Operacionais em Computação	42	R\$ 9.061,16	R\$ 11.219,97	R\$ 10.950,29	R\$ 9.961,41	R\$ 17.735,52	R\$ 9.852,30
N3	Analista em Segurança da Informação	41	R\$ 6.054,83	R\$ 7.006,55	R\$ 7.561,08	R\$ 6.464,00	R\$ 11.316,31	R\$ 6.263,83
N3	Engenheiro de Redes de Comunicação	42	R\$ 9.284,35	R\$ 7.781,89	R\$ 12.983,00	R\$ 8.731,67	R\$ 11.684,14	R\$ 9.532,38
N3	Administrador de Rede e de Sistemas Computacionais	42	R\$ 4.591,99	R\$ 4.706,47	R\$ 5.372,01	R\$ 5.890,99	R\$ 7.227,53	R\$ 4.831,78
N3	Administrador de Sistemas Operacionais	42	R\$ 5.184,49	R\$ 5.471,68	R\$ 6.003,25	R\$ 5.953,84	R\$ 8.677,16	R\$ 5.395,60
N3	Administrador de Sistemas Computacionais	42	R\$ 5.184,49	R\$ 5.471,68	R\$ 6.003,25	R\$ 5.953,84	R\$ 8.677,16	R\$ 5.395,60

Média N3 = R\$ 7.481,38

Nível	Cargo	Jornada	Trainee	Júnior	Pleno	Sênior	Master	Média
ITSM	Gerente de Operação de Tecnologia da Informação	42	R\$ 10.419,61	R\$ 9.406,01	R\$ 9.528,14	R\$ 10.104,44	R\$ 14.291,59	R\$ 10.696,80
ITSM	Gerente de Projetos de Tecnologia da Informação	41	R\$ 9.403,85	R\$ 10.125,60	R\$ 11.496,85	R\$ 10.993,50	R\$ 12.659,51	R\$ 9.752,70
ITSM	Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação	43	R\$ 6.496,07	R\$ 7.119,52	R\$ 6.748,74	R\$ 8.400,81	R\$ 10.578,55	R\$ 7.117,84
ITSM	Gerente de Produção de Tecnologia da Informação	42	R\$ 10.419,61	R\$ 9.406,01	R\$ 9.528,14	R\$ 10.104,44	R\$ 14.291,59	R\$ 10.696,80

Média = R\$ 9.900,80

Nível	Cargo	Jornada	Trainee	Júnior	Pleno	Sênior	Master	Média
N2	Técnico de Apoio ao Usuário de Informática (Helpdesk)	42	R\$ 1.770,22	R\$ 2.031,37	R\$ 2.310,55	R\$ 2.628,71	R\$ 3.787,14	R\$ 1.863,28
N2	Operador de Sistemas Computacionais em Rede	42	R\$ 1.675,96	R\$ 1.920,97	R\$ 2.137,50	R\$ 2.297,63	R\$ 3.683,79	R\$ 1.792,72
N2	Analista de Suporte Técnico	42	R\$ 3.048,34	R\$ 3.401,10	R\$ 4.007,13	R\$ 4.546,25	R\$ 6.397,98	R\$ 3.243,38
N2	Técnico de Apoio ao Usuário de Informática (Helpdesk)	42	R\$ 1.770,22	R\$ 2.031,37	R\$ 2.310,55	R\$ 2.628,71	R\$ 3.787,14	R\$ 1.863,00

Média = R\$ 2.451,15

Nível	Cargo	Jornada	Trainee	Júnior	Pleno	Sênior	Master	Média
M	Monitorador de Sistemas e Suporte Ao Usuário	42	R\$ 1.770,22	R\$ 2.031,37	R\$ 2.310,55	R\$ 2.628,71	R\$ 3.787,14	R\$ 1.863,28



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

Fonte:

Quanto ganha um Administrador de Redes

Divisões salariais com base no salário bruto no cargo e na remuneração por períodos

VALORES EM R\$		Salário Mensal	Salário Anual	Salário Por Semana	Salário Por Hora
Salário Nominal (Bruto Mensal)	Piso Salarial	4.409,91	52.918,92	1.102,48	21,00
	Média Salarial	4.831,78	57.981,32	1.207,94	23,01
	1º Quartil	1.593,56	19.122,73	398,39	7,59
	Salário Mediana	3.626,50	43.518,00	906,63	17,27
	3º Quartil	9.968,76	119.625,12	2.492,19	47,48
	Teto Salarial	13.071,34	156.856,05	3.267,83	62,26

- Piso Salarial: Média do salário base de acordos, convenções coletivas e dissídios coletivos com menções ao cargo de Administrador de Redes negociados por sindicatos e registrados no MTE;
- Média Salarial: A soma de todos os salários dividido pelo total de salários de profissionais no cargo de Administrador de Redes da amostragem. Cálculo de média aritmética simples;
- 1º Quartil: Primeiro quartil é o cálculo que separa 25% dos menores salários e obtém a média salarial entre eles;
- Salário Mediana: Mediana é o valor que mostra o salário bem ao centro da amostragem. o cálculo separa os dados de modo que 50% dos salários informados são superiores a esse nível e 50% são inferiores;
- 3º Quartil: Cálculo que separa 25% dos maiores salários e obtém a média salarial entre eles;
- Teto Salarial: Corresponde aos maiores salários no cargo, observando-se ponderações e filtros exclusivos do nosso algoritmo de pesquisa salarial.



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

8. Delimitação do Escopo da Contratação

8.1. A contratação de Service Desk expressa nas especificações deste TR tem o seguinte escopo de prestação de serviços:

8.1.1. Prestação de Serviços de Sustentação Operacional de Infraestrutura TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação), no Modelo Service Desk em 3 (três) níveis e Monitoração, conforme tabela abaixo:

Item	Serviços	Disponibilidade
1	Administração de Ambiente Virtual/Storage SAN	10 x 5
2	Administração de Ambiente Operacional Windows	10 x 5
3	Administração de Ambiente Operacional Linux	10 x 5
4	Administração de Ambiente de Rede de Dados	10 x 5
5	Administração de Ambiente de Segurança da Informação	10 x 5
6	Arquitetura de Soluções de Infraestrutura TIC	10 x 5
7	Administração de Service Desk N1/N2	13 x 5
8	Atendimento ao Usuário (N2/ <i>Help Desk</i>)	13 x 5
9	Atendimento ao Usuário (N2/ <i>Remote Hands</i>)	10 x 5
10	Service Desk (N1)	13 x 5
11	Monitoramento de Infraestrutura TIC	24 x 7

8.2. A execução da prestação de serviços deverá ser estruturada segundo os processos e conceitos da biblioteca de boas práticas ITILv3 e ISO/IEC 20.000:2018, amplamente praticados no mercado;

8.3. Os serviços discriminados nos itens de 1 a 8 do objeto da contratação deverão ser prestados em Regime de Dedicção Exclusiva de Mão-de-obra nas dependências do INPI, conforme justificado no item 3.3 deste TR;

8.4. O serviço de atendimento ao Usuário (N2/*Remote Hands*), item 9 do objeto da contratação, tem como escopo o suporte técnico presencial junto aos usuários das unidades regionais do INPI;

8.5. Os serviços Service Desk (N1) e Monitoramento de Infraestrutura TIC serão prestados de forma remota pela CONTRATADA, sem a disponibilização de profissionais nas dependências do CONTRATANTE;



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

- 8.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar as ferramentas de software ITSM de gestão do Service Desk, Monitoração de Infraestrutura TIC, Banco de dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC) e Banco de Dados de Erros Conhecidos (BDEC) com instalação “on-premises” no Datacenter do INPI;
- 8.7. Toda e qualquer ferramenta necessária às equipes de prestação de serviços da CONTRATADA deverão ser disponibilizadas por esta;
- 8.8. Fora do escopo do objeto da contratação:
- 8.8.1. Tomada de decisão estratégica inerente à Governança de Infraestrutura TIC do INPI;
 - 8.8.2. Planejamento de contratações de componentes e sistemas de Infraestrutura TIC;
 - 8.8.3. Fiscalização e Gestão de contratos de prestação de serviços à infraestrutura TIC do INPI;
 - 8.8.4. Administração de Banco de Dados (DBAs);
 - 8.8.5. Garantia e Suporte técnico com substituição de componentes de ativos TIC;
 - 8.8.6. Manutenção de cabeamento estruturado vertical e horizontal;
 - 8.8.7. Serviço de Moving: mudança de endereço físico dos componentes e sistemas do Datacenter;
 - 8.8.8. Serviço de Outsourcing de impressão;

9. Elaboração de especificações técnicas detalhadas

- 9.1. As especificações técnicas da prestação de serviço a ser contratada estão descritas no ANEXO I-C deste TR;
- 9.2. Os processos de execução da prestação de serviços foram planejados e explicitados ao longo do TR, sendo elaborados com base na biblioteca de boas práticas ITLv3 e ISO/IEC 20.000:2018;



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

- 9.3. As características do ambiente de infraestrutura TIC do INPI, alvo da prestação de serviço a ser contratada estão descritas no ANEXO I-D deste TR;
- 9.4. O Catálogo de Serviços de Infraestrutura TIC que deverá ser executado pela CONTRATADA está descrito no ANEXO I-B;
- 9.5. O Cronograma de implantação dos serviços está apresentado no ANEXO I-J deste TR;



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

10. Assinaturas

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO	
Integrante Requisitante	
Daniel Mosqueira de Carvalho Integrante Requisitante Coordenador de Infraestrutura, Suporte e Segurança da Informação (COINF) Substituto.	
Mat.: 2040166	
INTEGRANTE TÉCNICO	
Rony do Espírito Santo Baptista Integrante Técnico Analista de Planejamento e Gestão/Infraestrutura TIC	
Mat.: 1077006	
INTEGRANTE ADMINISTRATIVO	
Alexandre Lopes Lourenço Integrante Administrativo Coordenador-Geral Coordenação-Geral de Logística e Infraestrutura Diretoria de Administração	
Mat.: 1568067	
AUTORIDADE DA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
Celso de Souza Tchao, Msc Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação	
Matrícula: 2041662	



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

ANEXO I-B: Catálogo de Serviços de Infraestrutura TIC

1. Finalidade do Catálogo de Serviços

- 1.1. O objetivo do Catálogo de Serviços é trazer uma visão clara de quais serviços a TIC oferta. Ele oferece um método para requisitar os serviços publicados, viabilizando a boa governança em que os principais termos, condições e controles definidos nele estejam integrados aos processos de prestação de serviço da organização. Ele permite que a organização melhore o planejamento, a entrega e o suporte aos serviços TIC;

2. Estrutura do Catálogo de Serviços

- 2.1. O Catálogo de Serviços de TIC do INPI será composto de dois artefatos:

2.1.1. **Catálogo de Negócios:** Contém os detalhes dos serviços de infraestrutura de TIC entregues ao usuário do INPI. Esta é a visão do cliente externo da TIC sobre o Catálogo de Serviços.

2.1.2. **Catálogo Técnico (Acesso Restrito):** Contém os detalhes de todos os serviços entregues ao cliente interno do setor de TIC, necessários para suportar a provisão do serviço do negócio;

- 2.2. Os serviços de infraestrutura TIC descritos no catálogo são compostos por três grupos principais:

2.2.1. **Provisionamento** de recurso computacional e/ou serviços de infraestrutura TIC;

2.2.2. **Suporte Técnico** com manutenção corretiva de recurso computacional e/ou serviços de infraestrutura TIC;

2.2.3. **Conhecimento** sobre o uso e facilidades dos recursos computacionais e/ou serviços de infraestrutura TIC;

- 2.3. Adicionalmente, os serviços de infraestrutura TIC são responsáveis pelo gerenciamento operacional e proativo do Datacenter do INPI, responsividade à falhas com restabelecimento de serviços o mais breve possível, tratamento e defesa contra ameaças cibernéticas, tratamento e busca de solução de problemas com causa ainda desconhecidas e



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

gerenciamento dos recursos de telecomunicações para a comunicação de dados;

- 2.4. Todos os registros na Central de Serviços da CONTRATADA deverão apontar o tipo de serviço, criticidade, urgência e severidade da solicitação realizada;
- 2.5. Para o atendimento presencial as unidades regionais serão toleradas tempo de deslocamento até o local da solicitação de até 1 hora, para início da prestação de serviço e cumprimento do SLA de serviço;



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

3. Catálogo de Negócios – usuários de TIC (Provisionamento de Recursos)

ID	Descrição da Requisição de Serviço (Provisionamento de Recursos)	Tipo de Serviço	Tempo de Solução	Classificação		
				Criticidade	Urgência	Severidade
1	Provisionar acesso à Rede LAN	1 - Rede de Dados	Até 45 minutos	Alta	Alta	Severidade 1
2	Provisionar acesso à Rede WLAN (Wi Fi)	1 - Rede de Dados	Até 1h30min	Média	Alta	Severidade 2
3	Provisionar acesso ao recurso de e-mail	2 - Acesso a recursos	Até 45 minutos	Alta	Alta	Severidade 1
4	Provisionar acesso ao recurso de Comunicação Unificada	3 - Comunicação Unificada	Até 45 minutos	Alta	Alta	Severidade 1
5	Provisionar acesso ao recurso de armazenagem em Private Cloud (INPI Drive)	2 - Acesso a recursos	Até 8h00min	Baixa	Média	Severidade 4
6	Provisionar Desktop Virtual (VDI)	5 - Estação de Trabalho (Software)	Até 4h00min	Média	Média	Severidade 3
7	Provisionar Desktop Físico	4 - Estação de Trabalho (Hardware)	Até 1h30min	Média	Alta	Severidade 2
8	Provisionar Periférico (Monitor, teclado, Mouse, webcam...)	4 - Estação de Trabalho (Hardware)	Até 1h30min	Média	Alta	Severidade 2
9	Provisionar endpoint de telefonia (telefone VoIP)	3 - Comunicação Unificada	Até 8h00min	Média	Baixa	Severidade 4
10	Provisionar endpoint de videoconferência	3 - Comunicação Unificada	Até 8h00min	Média	Baixa	Severidade 4
11	Provisionar impressora/scanner	4 - Estação de Trabalho (Hardware)	Até 16h00min	Baixa	Planejada	Severidade 5
12	Provisionar tonner de impressora	4 - Estação de Trabalho (Hardware)	Até 1h30min	Média	Alta	Severidade 2
13	Provisionar homologação de software	5 - Estação de Trabalho (Software)	Até 16h00min	Baixa	Planejada	Severidade 5
14	Provisionar imagem de sistema desktop (padrão)	5 - Estação de Trabalho (Software)	Até 8h00min	Média	Baixa	Severidade 4
15	Provisionar pacote office	5 - Estação de Trabalho (Software)	Até 4h00min	Média	Média	Severidade 3
16	Provisionar software da whitelist	5 - Estação de Trabalho (Software)	Até 1h30min	Média	Alta	Severidade 2
17	Provisionar cadastro/login de acesso (Active Directory)	2 - Acesso a recursos	Até 45 minutos	Alta	Alta	Severidade 1
18	Provisionar compartilhamento de arquivos em rede (Pasta de Rede)	2 - Acesso a recursos	Até 1h30min	Média	Alta	Severidade 2
19	Provisionar compartilhamento de hardware em rede (impressora/scanner, etc.)	1 - Rede de Dados	Até 4h00min	Média	Média	Severidade 3
20	Provisionar acesso a site web específico	5 - Estação de Trabalho (Software)	Até 45 minutos	Alta	Alta	Severidade 1
21	Provisionar acesso VPN	6 - Segurança da informação	Até 16h00min	Média	Planejada	Severidade 5
22	Provisionar Certificado Digital (Token)	6 - Segurança da informação	Até 16h00min	Baixa	Planejada	Severidade 5
23	Provisionar perfil de acesso a conteúdo internet	6 - Segurança da informação	Até 4h00min	Média	Média	Severidade 3
24	Provisionar backup/store de dados de estação de trabalho (desktop)	6 - Segurança da informação	Até 16h00min	Média	Planejada	Severidade 5
25	Provisionar outros recursos de infraestrutura de TIC	7 - Outros	Até 16h00min	Média	Planejada	Severidade 5



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

4. Catálogo de Negócios – usuários de TIC (Manutenção Corretiva)

ID	Descrição da Requisição de serviço (Demanda de Manutenção corretiva de Incidentes)	Tipo de Serviço	Tempo de Solução	Classificação		
				Criticidade	Urgência	Severidade
26	Manutenção corretiva de acesso à Rede LAN	1 - Rede de Dados	Até 1h30min	Média	Alta	Severidade 2
27	Manutenção corretiva de acesso à Rede WLAN (Wi Fi)	1 - Rede de Dados	Até 1h30min	Média	Alta	Severidade 2
28	Manutenção corretiva de acesso ao recurso de e-mail	2 - Acesso a recursos	Até 45 minutos	Alta	Alta	Severidade 1
29	Manutenção corretiva de acesso ao recurso de Comunicação Unificada	3 - Comunicação Unificada	Até 1h30min	Média	Alta	Severidade 2
30	Manutenção corretiva de acesso ao recurso de armazenagem em Private Cloud (INPI Drive)	2 - Acesso a recursos	Até 4h00min	Média	Média	Severidade 3
31	Manutenção corretiva de Desktop Virtual (VDI)	5 - Estação de Trabalho (Software)	Até 1h30min	Média	Alta	Severidade 2
32	Manutenção corretiva de Desktop Físico	4 - Estação de Trabalho (Hardware)	Até 1h30min	Média	Alta	Severidade 2
33	Manutenção corretiva de Periférico (Monitor, teclado, Mouse...)	4 - Estação de Trabalho (Hardware)	Até 1h30min	Média	Alta	Severidade 2
34	Manutenção corretiva de endpoint de telefonia (telefone VoIP)	3 - Comunicação Unificada	Até 4h00min	Média	Média	Severidade 3
35	Manutenção corretiva de endpoint de vídeoconferência	3 - Comunicação Unificada	Até 4h00min	Média	Média	Severidade 3
36	Manutenção corretiva de impressora/scanner	4 - Estação de Trabalho (Hardware)	Até 4h00min	Média	Média	Severidade 3
37	Manutenção corretiva de tonner de impressora	4 - Estação de Trabalho (Hardware)	Até 1h30min	Média	Alta	Severidade 2
38	Manutenção corretiva de acesso à internet	5 - Estação de Trabalho (Software)	Até 45 minutos	Alta	Alta	Severidade 1
39	Manutenção corretiva do Sistema Operacional Windows	5 - Estação de Trabalho (Software)	Até 1h30min	Alta	Média	Severidade 2
40	Manutenção corretiva de pacote office	5 - Estação de Trabalho (Software)	Até 1h30min	Média	Alta	Severidade 2
41	Manutenção corretiva de software da whitelist	5 - Estação de Trabalho (Software)	Até 4h00min	Média	Média	Severidade 3
42	Manutenção corretiva de cadastro/login de acesso (Active Directory)	2 - Acesso a recursos	Até 45 minutos	Alta	Alta	Severidade 1
43	Manutenção corretiva de compartilhamento de arquivos em rede (Pasta de Rede)	1 - Rede de Dados	Até 1h30min	Média	Alta	Severidade 2
44	Manutenção corretiva de compartilhamento de hardware em rede (impressora/scanner, etc.)	1 - Rede de Dados	Até 4h00min	Média	Média	Severidade 3
45	Manutenção corretiva de acesso a site web específico	5 - Estação de Trabalho (Software)	Até 4h00min	Média	Média	Severidade 3
46	Manutenção corretiva de acesso VPN	6 - Segurança da informação	Até 1h30min	Alta	Média	Severidade 2
47	Manutenção corretiva de Certificado Digital (Token)	6 - Segurança da informação	Até 16h00min	Média	Planejada	Severidade 5
48	Manutenção corretiva de perfil de acesso a conteúdo internet	6 - Segurança da informação	Até 4h00min	Média	Média	Severidade 3
49	Manutenção corretiva de acesso aos dados de estação de trabalho (desktop)	6 - Segurança da informação	Até 16h00min	Baixa	Baixa	Severidade 5
50	Manutenção corretiva reset de senha	6 - Segurança da informação	Até 45 minutos	Alta	Alta	Severidade 1
51	Manutenção corretiva de outros recursos de infraestrutura de TIC	7 - Outros	Até 8h00min	Média	Baixa	Severidade 4



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

5. Catálogo de Negócios – usuários de TIC (Dúvidas e orientações)

#	Descrição da Requisição de Serviço (Esclarecimento de dúvidas e orientações)	Tipo de Serviço	Tempo de Solução
52	Apoio/Esclarecimento sobre acesso à Rede LAN	1 - Rede de Dados	Até 45 minutos
53	Apoio/Esclarecimento sobre acesso à Rede WLAN (Wi-Fi)	1 - Rede de Dados	Até 8h00min
54	Apoio/Esclarecimento sobre acesso ao recurso de e-mail	2 - Acesso a recursos	Até 45 minutos
55	Apoio/Esclarecimento para preparação de videoconferência	3 - Comunicação Unificada	Até 45 minutos
56	Apoio/Esclarecimento sobre acesso ao recurso de armazenagem em Private Cloud (INPI Drive)	2 - Acesso a recursos	Até 4h00min
57	Apoio/Esclarecimento sobre Desktop Virtual (VDI)	5 - Estação de Trabalho (Software)	Até 45 minutos
58	Apoio/Esclarecimento sobre Desktop Físico	4 - Estação de Trabalho (Hardware)	Até 45 minutos
59	Apoio/Esclarecimento sobre Periférico (Monitor, teclado, Mouse...)	4 - Estação de Trabalho (Hardware)	Até 1h30min
60	Apoio/Esclarecimento sobre endpoint de telefonia (telefone VoIP)	3 - Comunicação Unificada	Até 1h30min
61	Apoio/Esclarecimento sobre endpoint de videoconferência	3 - Comunicação Unificada	Até 1h30min
62	Apoio/Esclarecimento sobre impressora/scanner	4 - Estação de Trabalho (Hardware)	Até 1h30min
63	Apoio/Esclarecimento sobre tonner de impressora	4 - Estação de Trabalho (Hardware)	Até 1h30min
64	Apoio/Esclarecimento sobre acesso à internet	1 - Rede de Dados	Até 1h30min
65	Apoio/Esclarecimento sobre Sistema Operacional Windows	5 - Estação de Trabalho (Software)	Até 1h30min
66	Apoio/Esclarecimento sobre pacote office	5 - Estação de Trabalho (Software)	Até 1h30min
67	Apoio/Esclarecimento sobre software da whitelist	5 - Estação de Trabalho (Software)	Até 1h30min
68	Apoio/Esclarecimento sobre cadastro/login de acesso (Active Directory)	2 - Acesso a recursos	Até 1h30min
69	Apoio/Esclarecimento sobre compartilhamento de arquivos em rede (Pasta de Rede)	1 - Rede de Dados	Até 1h30min
70	Apoio/Esclarecimento sobre compartilhamento de hardware em rede (impressora/scanner, etc.)	1 - Rede de Dados	Até 1h30min
71	Apoio/Esclarecimento sobre acesso a site web específico	5 - Estação de Trabalho (Software)	Até 1h30min
72	Apoio/Esclarecimento sobre acesso VPN	6 - Segurança da informação	Até 1h30min
73	Apoio/Esclarecimento sobre Certificado Digital (Token)	6 - Segurança da informação	Até 1h30min
74	Apoio/Esclarecimento sobre perfil de acesso a conteúdo internet	6 - Segurança da informação	Até 1h30min
75	Apoio/Esclarecimento sobre dados de estação de trabalho (desktop)	5 - Estação de Trabalho (Software)	Até 1h30min
76	Apoio/Esclarecimento sobre outros recursos de infraestrutura de TIC	7 - Outros	Até 16h00min

Classificação		
Criticidade	Urgência	Severidade
Alta	Alta	Severidade 1
Baixa	Média	Severidade 4
Alta	Alta	Severidade 1
Alta	Alta	Severidade 1
Baixa	Alta	Severidade 3
Alta	Alta	Severidade 1
Alta	Alta	Severidade 1
Média	Alta	Severidade 2
Média	Alta	Severidade 2
Média	Alta	Severidade 2
Média	Alta	Severidade 2
Média	Alta	Severidade 2
Média	Alta	Severidade 2
Média	Alta	Severidade 2
Média	Alta	Severidade 2
Média	Alta	Severidade 2
Média	Alta	Severidade 2
Média	Alta	Severidade 2
Média	Planejada	Severidade 5



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

6. Catálogo Técnico – Parte I (Restrito aos especialistas de TIC)

				Classificação		
ID	Descrição da Requisição de Serviço (Provisionamento de Recursos)	Tipo de Serviço	Tempo de Solução	Criticidade	Urgência	Severidade
1	Central de Serviços - Atender contato, registrar informações de incidentes/requisições de serviços	7 - Gerenciamento ITSM	Conforme SLA	Média	Planejada	Severidade 5
2	Central de Serviços - Efetuar triagem e classificação dos registros de incidentes/requisições de serviços	7 - Gerenciamento ITSM	Conforme SLA	Média	Planejada	Severidade 5
3	Central de Serviços - Encaminhamento de incidente/requisição de serviço para atendimento presencial	7 - Gerenciamento ITSM	Conforme SLA	Média	Planejada	Severidade 5
4	Central de Serviços - Escalonamento para atendimento em nível superior de suporte técnico	7 - Gerenciamento ITSM	Conforme SLA	Média	Planejada	Severidade 5
5	Central de Serviços - Outros	9 - Outros	Conforme SLA	Média	Planejada	Severidade 5
6	Suporte Técnico - Acompanhar atendimento de garantia técnica	7 - Gerenciamento ITSM	Conforme SLA	Média	Planejada	Severidade 5
7	Suporte Técnico - Acompanhar implantação de novo recurso de infraestrutura de TIC	7 - Gerenciamento ITSM	Conforme SLA	Média	Planejada	Severidade 5
8	Suporte Técnico - Acompanhar Prova de Conceito (Proof of Concept)	7 - Gerenciamento ITSM	Conforme SLA	Média	Planejada	Severidade 5
9	Suporte Técnico - Acompanhar atendimento de Operadora de Telecom	7 - Gerenciamento ITSM	Conforme SLA	Média	Planejada	Severidade 5
10	Suporte Técnico - Solucionar incidente observado pelo Monitoramento de Infraestrutura de TIC	7 - Gerenciamento ITSM	Conforme SLA	Média	Planejada	Severidade 5
11	Suporte Técnico - Solucionar incidente registrado na Central de Serviços	7 - Gerenciamento ITSM	Conforme SLA	Média	Planejada	Severidade 5
12	Suporte Técnico - Pesquisar causa raiz de problema e elaboração de soluções definitivas	7 - Gerenciamento ITSM	Conforme SLA	Média	Planejada	Severidade 5
13	Suporte Técnico - Intervenção técnica programada em horário extraordinário	7 - Gerenciamento ITSM	Conforme SLA	Média	Planejada	Severidade 5
14	Suporte Técnico - Acompanhamento de visita ao site Colocation	7 - Gerenciamento ITSM	Conforme SLA	Média	Planejada	Severidade 5
15	Suporte Técnico - Configuração da ferramenta de software ITSM Central de Serviços	7 - Gerenciamento ITSM	Até 4h00min	Média	Média	Severidade 3
16	Suporte Técnico - Configuração da ferramenta de software ITSM Monitoramento de infraestrutura de TIC	7 - Gerenciamento ITSM	Até 4h00min	Média	Média	Severidade 3
17	Suporte Técnico - Configuração da ferramenta BDGC e BDEC	7 - Gerenciamento ITSM	Até 4h00min	Média	Média	Severidade 3
18	Suporte Técnico - Gerenciamento de consumo de recursos de infraestrutura de TIC	7 - Gerenciamento ITSM	Conforme SLA	Média	Planejada	Severidade 5
19	Suporte Técnico - Provisionar acessos de usuário	7 - Gerenciamento ITSM	Até 45 minutos	Elevada	Alta	Severidade 1
20	Suporte Técnico - Outros	9 - Outros	Conforme SLA	Média	Planejada	Severidade 5
21	Monitoração de Infraestrutura de TIC - Alerta de Incidente	7 - Gerenciamento ITSM	Conforme SLA	Elevada	Planejada	Severidade 3
22	Monitoração de Infraestrutura de TIC - Elaboração de dashboard de Monitoração Central de Serviços	7 - Gerenciamento ITSM	Até 8h00min	Média	Baixa	Severidade 4
23	Monitoração de Infraestrutura de TIC - Acionamento de operadora de Telecom	7 - Gerenciamento ITSM	Conforme SLA	Elevada	Planejada	Severidade 3
24	Monitoração de Infraestrutura de TIC - Acionamento de operadora de Colocation	7 - Gerenciamento ITSM	Conforme SLA	Elevada	Planejada	Severidade 3
25	Monitoração de Infraestrutura de TIC - Outros	9 - Outros	Conforme SLA	Média	Planejada	Severidade 5



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

7. Catálogo Técnico – Parte II (Restrito aos especialistas de TIC)

ID	Descrição da Requisição de Serviço (Provisionamento de Recursos)	Tipo de Serviço	Tempo de Solução	Classificação		
				Criticidade	Urgência	Severidade
26	Base de conhecimento - Elaboração/Atualização de artigo do BDGC e BDEC	7 - Gerenciamento ITSM	Até 16h00min	Média	Planejada	Severidade 5
27	Base de conhecimento - Elaboração/Atualização de artigo FaQ	7 - Gerenciamento ITSM	Até 16h00min	Média	Planejada	Severidade 5
28	Base de conhecimento - Elaboração/Atualização de script de solução de incidente	7 - Gerenciamento ITSM	Até 16h00min	Média	Planejada	Severidade 5
29	Base de Conhecimento - Elaboração de relatórios/avaliações e notas técnicas	7 - Gerenciamento ITSM	Até 16h00min	Média	Planejada	Severidade 5
30	Base de Conhecimento - Avaliação técnica de Prova de Conceito	7 - Gerenciamento ITSM	Até 16h00min	Média	Planejada	Severidade 5
31	Base de conhecimento - Elaboração de Plano de Mudança de arquitetura de infraestrutura de TIC	7 - Gerenciamento ITSM	Até 16h00min	Média	Planejada	Severidade 5
32	Base de Conhecimento - Elaboração de artefatos de gerenciamento de projetos	7 - Gerenciamento ITSM	Conforme SLA	Média	Planejada	Severidade 5
33	Base de conhecimento - Outros	9 - Outros	Até 16h00min	Média	Planejada	Severidade 5
34	Provisionamento de recursos de servidor virtual (CPU, Memória, Espaço em disco e Rede Virtual)	2 - Ambiente Virtual/Storage	Até 45 minutos	Alta	Alta	Severidade 1
35	Provisionamento de recursos de clone de servidor virtual	2 - Ambiente Virtual/Storage	Até 45 minutos	Elevada	Alta	Severidade 1
36	Provisionamento de recursos de desktop virtual (CPU, Memória, Espaço em disco e Rede Virtual)	2 - Ambiente Virtual/Storage	Até 1h30min	Média	Alta	Severidade 2
37	Provisionamento de recursos de desktop físico e periféricos	4 - Ambiente de Estações de Trabalho	Até 8h00min	Alta	Planejada	Severidade 4
38	Provisionamento de recursos de segurança da informação (permissão/restrrição de acesso)	2 - Ambiente Virtual/Storage	Até 45 minutos	Elevada	Alta	Severidade 1
39	Provisionamento de recursos de armazenamento/storage	2 - Ambiente Virtual/Storage	Até 1h30min	Média	Alta	Severidade 2
40	Provisionamento de recursos de outsourcing de impressão	9 - Outros	Até 8h00min	Média	Baixa	Severidade 4
41	Provisionamento de recursos de SO Windows	3 - Ambiente Windows / Linux	Até 4h00min	Média	Média	Severidade 3
42	Provisionamento de recursos de SO Linux/UNIX	3 - Ambiente Windows / Linux	Até 4h00min	Média	Média	Severidade 3
43	Provisionamento de recursos de banco de dados	9 - Outros	Até 8h00min	Média	Baixa	Severidade 4
44	Provisionamento de recursos de comunicação unificada (Sala de reunião virtual, streaming e contact center)	1 - Rede de Dados	Até 4h00min	Média	Média	Severidade 3
45	Provisionamento de recursos de comunicação unificada (endpoints de telefonia VoIP ou videoconferência)	1 - Rede de Dados	Até 4h00min	Média	Média	Severidade 3
46	Provisionamento de recursos de correio eletrônico (e-mail)	2 - Ambiente Virtual/Storage	Até 4h00min	Média	Média	Severidade 3
47	Provisionamento de recursos de conectividade de Rede LAN/WLAN/WAN/Internet	1 - Rede de Dados	Até 1h30min	Média	Alta	Severidade 2
48	Provisionamento de recursos de endereçamento IP interno ou válido na internet	1 - Rede de Dados	Até 1h30min	Alta	Média	Severidade 2
49	Provisionamento de recursos de DNS (Externo)	1 - Rede de Dados	Até 1h30min	Alta	Média	Severidade 2
50	Provisionamento de recursos de DNS (Interno)	3 - Ambiente Windows / Linux	Até 1h30min	Alta	Média	Severidade 2



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

8. Catálogo Técnico – Parte III (Restrito aos especialistas de TIC)

ID	Descrição da Requisição de Serviço (Provisionamento de Recursos)	Tipo de Serviço	Tempo de Solução
51	Provisionamento de recursos de servidores de arquivo	3 - Ambiente Windows / Linux	Até 1h30min
52	Provisionamento de recursos do INPI Drive	3 - Ambiente Windows / Linux	Até 16h00min
53	Provisionamento de recursos de Group Policy (Windows)	3 - Ambiente Windows / Linux	Até 4h00min
54	Provisionamento de recursos de Group Policy (Linux)	3 - Ambiente Windows / Linux	Até 4h00min
55	Provisionamento de recursos de Group Policy (Firewall)	5 - Ambiente de Seg. da Informação	Até 1h30min
56	Provisionamento de análise forense de violação de segurança da informação	5 - Ambiente de Seg. da Informação	Até 4h00min
57	Provisionamento de reset de senha de usuário	5 - Ambiente de Seg. da Informação	Até 45 minutos
58	Provisionamento de certificação digital (token)	5 - Ambiente de Seg. da Informação	Até 16h00min
59	Provisionamento de certificação digital (software)	5 - Ambiente de Seg. da Informação	Até 1h30min
60	Provisionamento de recursos de VPN (Virtual Private Network)	5 - Ambiente de Seg. da Informação	Até 4h00min
61	Provisionamento de recursos de Active Directory (AD Windows)	3 - Ambiente Windows / Linux	Até 45 minutos
62	Provisionamento de recurso de middleware	3 - Ambiente Windows / Linux	Até 4h00min
63	Provisionamento de recursos de software incluso na white list (instalação)	3 - Ambiente Windows / Linux	Até 4h00min
64	Provisionar recursos (Outros)	9 - Outros	Até 16h00min
65	Remanejamento físico de ativos de infraestrutura de TIC	1 - Rede de Dados	Até 16h00min
66	Remanejamento físico de estações de trabalho (desktops)	4 - Ambiente de Estações de Trabalho	Até 4h00min
67	Remanejamento físico de endpoints de comunicação unificada (Telefone VoIP e videoconferência)	4 - Ambiente de Estações de Trabalho	Até 4h00min
68	Conexão física de ativo de infraestrutura de TIC	1 - Rede de Dados	Até 16h00min
69	Remanejamento/conexão física - Outros	9 - Outros	Até 16h00min

Classificação		
Criticidade	Urgência	Severidade
Alta	Média	Severidade 2
Baixa	Baixa	Severidade 5
Média	Média	Severidade 3
Média	Média	Severidade 3
Média	Alta	Severidade 2
Elevada	Planejada	Severidade 3
Alta	Alta	Severidade 1
Média	Planejada	Severidade 5
Média	Alta	Severidade 2
Média	Média	Severidade 3
Alta	Alta	Severidade 1
Média	Média	Severidade 3
Média	Média	Severidade 3
Baixa	Planejada	Severidade 5
Baixa	Baixa	Severidade 5
Média	Média	Severidade 3
Média	Média	Severidade 3
Baixa	Baixa	Severidade 5
Baixa	Planejada	Severidade 5



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

ANEXO I-C: Especificações e qualificações técnicas do Service Desk

1. Especificações técnicas

1.1. Considerações gerais

- 1.1.1. A Central de Monitoração de Infraestrutura (NOC) deverá operar a ferramenta ITSM disponibilizada por meio de equipes de operadores especializados. A monitoração será a base de informações para ações proativas da CONTRATADA no tratamento de incidentes e problemas e o restabelecimento de serviços em falha o mais breve possível. A Central de Monitoração deverá ter interface com a Central Service Desk para escalonamento de equipes para tratamento dos problemas e incidentes detectados, registrando o acionamento proativo de equipes de atendimento;
- 1.1.1.1. A CONTRATADA deve prever que pelo menos um profissional da sua equipe seja responsável pela parametrização e manutenção da ferramenta ITSM da Central de Monitoração, indicando este ponto focal ao CONTRATANTE;
- 1.1.2. A CONTRATADA deverá operar todo o ambiente de infraestrutura TIC do INPI, tendo a base de conhecimento necessário para a parametrização e suporte técnico a todas as tecnologias embarcadas que compõe o parque tecnológico da instituição;
- 1.1.3. A CONTRATADA deverá planejar, documentar e operacionalizar todas as suas atividades de rotina, utilizando-se de ferramentas ITSM para o gerenciamento das requisições de serviço solicitadas junto ao Service Desk, monitoramento de infraestrutura de TIC e repositório de conhecimento BDGC, BDEC e FaQ (*Frequently Asked Questions*), referente ao escopo de suas atividades, de forma a registrar todo o seu ciclo de trabalho;
- 1.1.4. A CONTRATADA deverá manter plantas, organogramas e documentação de instruções operacionais atualizados dos ativos físicos e virtuais da infraestrutura de TIC do INPI;
- 1.1.5. A CONTRATADA deverá ser responsável pela comunicação com fornecedores de softwares, hardwares e serviços de telecomunicações,



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

quando assim determinar o CONTRATANTE, para eventual abertura de chamado técnico e/ou interação direta, com vistas a solucionar incidentes ou problemas, nos casos onde apenas a aplicação de configurações ou instalações, em conformidade com as boas práticas de mercado e manuais dos fabricantes não é suficiente para a solução da ocorrência registrada;

- 1.1.6. Visando à segurança da informação e à disponibilidade dos serviços, a CONTRATADA deverá manter um link de dados de alta disponibilidade (no mínimo de 99,44% de disponibilidade mensal), entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, para a prestação dos serviços remotos;
- 1.1.7. A velocidade deste link de dados deverá ser compatível com os requisitos de disponibilidade, prevendo contingências, de forma a evitar ponto único de falhas capaz de provocar a descontinuidade de prestação de serviços;
- 1.1.8. Na comunicação dos dados trafegados deve ser garantida a integridade, confidencialidade e autenticidade das informações trafegadas;
- 1.1.9. Por meio do suporte dos links de dados, a CONTRATADA deverá integrar as comunicações de voz dos seus serviços remotos ao sistema de telefonia do INPI, de modo que os usuários internos não tenham a percepção que acesso a um serviço externo, por meio de ligações telefônicas externas locais ou interurbanas;
- 1.1.10. Os serviços que compõe o objeto da contratação, de acordo com os níveis de complexidade exigidos por cada torre de atendimento, observando os processos de execução ITILv3 e ISO/IEC 20.000:2018, devem entregar o escopo discriminado na tabela a seguir:



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

Baixa <i>1,0 UST</i>	<u>Medição de Serviços (Monitoração)</u> , Operação da Central de Monitoração (NOC), Gerenciamento de Eventos, acionamento de plano de comunicação em caso de identificação de incidentes (Alertas), Controle de acesso ao Datacenter, abertura, acompanhamento e fechamento de chamados internos e de suporte com operadoras de Telecom.
Intermediária <i>1,5 UST</i>	<u>Service Desk N1</u> , Operação da Central de Serviços (Service Desk), Registro das Requisições de Serviço e demais ocorrências no software ITSM da Central de Serviços, Categorização de requisições para atendimento pela equipe adequada, abertura, acompanhamento e fechamento de chamados internos e de suporte com fornecedores, Atividades operacionais como cadastro de usuários, Orientação e aconselhamento técnico aos usuários na utilização dos serviços, escalonamento de demandas de serviços não catalogados às áreas competentes, Escalonamento para suporte técnico avançado, Disponibilização de um completo ambiente de apoio aos usuários fornecendo prontamente suporte por telefone a todo o hardware e software instalados no órgão, registro das métricas de atendimento, execução de scripts.
Mediana <i>2,0 UST</i>	<u>Service Desk N2</u> , Atendimento presencial ou remoto ao Usuário, Manutenção Corretiva e Preditiva de Estações de Trabalho, instalação e configuração de equipamentos e softwares básicos de usuários, esclarecimento de dúvidas e orientações, Serviços técnicos com baixo grau de análise, ajuste de documentações, cadastro de serviços e correções que necessitam de uso de senhas de administração,
Alta <i>6,0 UST</i>	<u>Service Desk N3</u> , problemas e requisições de serviço, Administração de Ambientes Datacenter, Gestão de incidentes e Cumprimento de Requisições (ADM Service Desk), Manutenção Corretiva e Preventiva de ativos TIC, Supervisão técnico-operacional Nível 1/2 (ADM Service Desk), Avaliação da qualidade do atendimento prestado, através de métricas (tempo de resposta, satisfação do usuário, etc.), Análise proativa da infraestrutura TIC, Gerenciamento de incidentes, problemas e eventos, Elaboração de Políticas Operacionais de dispositivos TIC, Desenho de Serviços TIC, gerenciamento da disponibilidade e níveis de serviço, Gerenciamento das Configurações e Ativos de Serviço (inclusos ferramentas ITSM), Gerenciamento de Desempenho, Gerenciamento de Segurança da Informação, Gerenciamento de Capacidade, Gerenciamento do Conhecimento (BDGC e BDEC), Validação e Testes do Serviço.
Especialista <i>10,0 UST</i>	<u>Gerenciamento ITSM</u> , Administração Holística do Datacenter, Gestão de Problemas (Arquiteto), Coordenação Técnico-operacional Nível 3 (Arquiteto), Foco na operação holística e integrada do Datacenter, Gestão do Conhecimento de Operação da Infraestrutura TIC, Apoio na elaboração de Políticas Operacionais de Infraestrutura TIC, Apoio em Projetos de Infraestrutura TIC conforme boas práticas PMBOK, Gerenciamento da Continuidade de Serviços (incluso Riscos Operacionais), Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Apoio no Gerenciamento de Fornecedores, Gestão do Conhecimento, Avaliação de mudanças, Apoio na Avaliação de Soluções TIC de mercado, Gerenciamento de Liberação e Implantação, elaboração de relatórios mensais de operação, compliance dos processos operacionais com as boas práticas ITILv3 e ISO/IEC 20.000:2018, Apoio no controle do ciclo de vida dos ativos e soluções de infraestrutura TIC, Processos de Melhoria Continuada PDCA, Registro de Lições Aprendidas.

1.1.11. A CONTRATADA poderá realizar adequações na distribuição dos processos de execução baseados no ITILv3 e ISO/IEC 20.000:2018 discriminados na tabela anterior, de acordo com sua expertise e



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

conhecimento sobre estas boas práticas, justificando sua proposta de mudança ao CONTRATANTE;

1.2. Serviço de Administração de Ambiente Virtual/Storage SAN

1.2.1. Administração do ambiente Virtual/Storage SAN, com subordinação técnica à Arquitetura de Soluções de Infraestrutura TIC da CONTRATADA;

1.2.1.1. Administração da plataforma de virtualização de rede e segurança do ambiente virtual do CONTRATANTE (VMware NSX);

1.2.1.2. Administração da plataforma de desktops virtuais (VDI, do inglês Virtual Desktop Interface) do CONTRATANTE (VMware Horizon);

1.2.2. Manter o ambiente operacional Virtual/Storage SAN em produção, garantindo o funcionamento de serviços por meio da configuração, monitoramento do consumo de recursos e ocorrências de incidentes/problemas, troubleshooting, validação e testes;

1.2.3. Atuar de forma proativa na recuperação mais breve possível ao estado normal de operação do ambiente do operacional Virtual/Storage SAN nas ocorrências de incidentes, bem como buscar soluções definitivas para problemas por meio de análise criteriosa e adoção de métodos de análise e soluções de problemas;

1.2.4. Instalar, operar, manter, atualizar, homologar e configurar os serviços e ferramentas do ambiente do operacional Virtual/Storage SAN demandados pelo CONTRATANTE;

1.2.5. Subsidiar a integração do ambiente operacional Virtual/Storage SAN com os demais componentes da infraestrutura de TIC;

1.2.6. Apoiar no gerenciamento de servidores virtuais e armazenamento SAN, realizando inventário e controle, sua distribuição e localização dentro do ambiente corporativo;

1.2.7. Receber e realizar atendimento referente às requisições de serviço escalonadas ao seu nível de competência técnica;

1.2.8. Apoiar na elaboração de projetos (desenho), melhorias, atualizações e estudos técnicos do ambiente Virtual/Storage SAN;

1.2.9. Acompanhar e/ou realizar a implantação de novos recursos no escopo do ambiente Virtual/Storage SAN adquiridos pelo CONTRATANTE, subsidiando com análise técnica de conformidade em comparação às especificações contratadas;



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

- 1.2.10. Apoiar o gerenciamento da capacidade e qualidade de serviço do ambiente Virtual/Storage SAN, monitorando o consumo de recursos com análise preditiva de seu crescimento, criticidade de serviços em consonância às aplicações de negócios do CONTRATANTE e aplicação de mecanismos de alta disponibilidade para a garantia do funcionamento dos serviços suportados pelo ambiente;
- 1.2.11. Elaborar, atualizar e prover ao repositório de conhecimento operacional da infraestrutura de TIC (BDGC e BDEC) informações topológicas, diagramas, procedimentos padronizados para parametrização de itens de configuração, scripts, instruções, manuais, datasheets, documentação e demais informações pertinentes e necessárias à operação do ambiente Virtual/Storage SAN, objetivando no melhor esforço a transformação do conhecimento tácito em explícito de forma subsidiar a gestão de conhecimento operacional da infraestrutura de TIC do CONTRATANTE;
- 1.2.12. Subsidiar o monitoramento de infraestrutura de TIC por meio da configuração para acesso à base de informações de gerenciamento dos componentes dos serviços no ambiente Virtual/Storage SAN;
- 1.2.13. Elaborar, atualizar e prover relatórios operacionais de atendimentos de requisições de serviços, consumo de recursos e SLA (Service Level Agreement) do ambiente Virtual/Storage SAN, subsidiando a gestão da infraestrutura de TIC;
- 1.2.14. Apoiar a abertura e acompanhar chamados técnicos junto aos serviços de garantia e suporte técnico de fornecedores de serviços e componentes de infraestrutura de TIC sob contrato com o CONTRATANTE;
- 1.2.15. Participar de reuniões conforme demanda, com agentes públicos do CONTRATANTE, dentro do ambiente corporativo ou reuniões externas, limitadas à região metropolitana do Rio de Janeiro;
- 1.2.16. Realizar a transferência de conhecimento dos processos de execução sob sua competência, esclarecendo dúvidas, participando/promovendo workshops, palestras e reuniões quando demandado pelo CONTRATANTE;
- 1.2.17. Observar e atuar sob os princípios básicos de segurança da informação (disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade) e processos de execução de atividades baseados no ITIL v3 e ISO/IEC 20.000:2018;

1.3. Serviço de Administração de Ambiente Operacional Windows

- 1.3.1. Administração do ambiente Operacional Windows e softwares middleware sustentados neste ambiente, com subordinação técnica à Arquitetura de Soluções de Infraestrutura TIC;



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

- 1.3.2. Manter o ambiente operacional Windows em produção, garantindo o funcionamento de serviços por meio da configuração, monitoramento do consumo de recursos e ocorrências de incidentes/problemas, troubleshooting, validação e testes;
- 1.3.3. Atuar de forma proativa na recuperação mais breve possível ao estado normal de conectividade e operação do ambiente do operacional Windows nas ocorrências de incidentes, bem como buscar soluções definitivas para problemas por meio de análise criteriosa e adoção de métodos de análise e soluções de problemas;
- 1.3.4. Instalar, operar, manter, atualizar, homologar e configurar os serviços e ferramentas do ambiente do operacional Windows e softwares middleware demandados pelo CONTRATANTE;
- 1.3.5. Subsidiar a integração do ambiente operacional Windows com os demais componentes da infraestrutura de TIC;
- 1.3.6. Apoiar no gerenciamento de servidores Windows e softwares middleware, realizando inventário e controle, sua distribuição e localização dentro do ambiente corporativo;
- 1.3.7. Receber e realizar atendimento referente às requisições de serviço escalonadas ao seu nível de competência técnica;
- 1.3.8. Apoiar na elaboração de projetos (desenho), melhorias, atualizações e estudos técnicos do ambiente operacional Windows e softwares middleware;
- 1.3.9. Acompanhar e/ou realizar a implantação de novos recursos no escopo do ambiente operacional Windows adquiridos pelo CONTRATANTE, subsidiando com análise técnica de conformidade em comparação às especificações contratadas;
- 1.3.10. Apoiar o gerenciamento da capacidade e qualidade de serviço do ambiente Windows, monitorando o consumo de recursos com análise preditiva de seu crescimento, criticidade de serviços em consonância às aplicações de negócios do CONTRATANTE e aplicação de mecanismos de alta disponibilidade para a garantia do funcionamento dos serviços suportados pelo ambiente;
- 1.3.11. Elaborar, atualizar e prover ao repositório de conhecimento operacional da infraestrutura de TIC (BDGC e BDEC) informações topológicas, diagramas, procedimentos padronizados para parametrização de itens de configuração, scripts, instruções, manuais, datasheets, documentação e demais informações pertinentes e necessárias à operação do ambiente operacional Windows, objetivando no melhor esforço a transformação do conhecimento tácito em explícito de forma subsidiar a gestão de conhecimento operacional da infraestrutura de TIC do CONTRATANTE;



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

- 1.3.12. Subsidiar o monitoramento de infraestrutura de TIC por meio da configuração para acesso à base de informações de gerenciamento dos componentes dos serviços no ambiente Operacional Windows;
- 1.3.13. Elaborar, atualizar e prover relatórios operacionais de atendimentos de requisições de serviços, consumo de recursos e SLA (Service Level Agreement) do ambiente operacional Windows, subsidiando a gestão da infraestrutura de TIC;
- 1.3.14. Apoiar a abertura e acompanhar chamados técnicos junto aos serviços de garantia e suporte técnico de fornecedores de serviços e componentes de infraestrutura de TIC sob contrato com o CONTRATANTE;
- 1.3.15. Participar de reuniões conforme demanda, com agentes públicos do CONTRATANTE, dentro do ambiente corporativo ou reuniões externas, limitadas à região metropolitana do Rio de Janeiro;
- 1.3.16. Realizar a transferência de conhecimento dos processos de execução sob sua competência, esclarecendo dúvidas, participando/promovendo workshops, palestras e reuniões quando demandado pelo CONTRATANTE;
- 1.3.17. Observar e atuar sob os princípios básicos de segurança da informação (disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade) e processos de execução de atividades baseados no ITIL v3 e ISO/IEC 20.000:2018;

1.4. Serviço de Administração de Ambiente de Rede de Dados

- 1.4.1. Administração do ambiente de rede de dados corporativo, composto por redes LAN, SAN, WLAN, WAN, MAN, SD-WAN, Internet, IoT (*Internet of Things*) e Sistemas de Comunicação Unificada (telefonia VoIP, videoconferência e streaming), com subordinação técnica à Arquitetura de Soluções de Infraestrutura TIC;
 - 1.4.1.1. Administração de Sistema Autônomo (AS, do Inglês *Autonomous System*) referente ao CORE internet do CONTRATANTE;
 - 1.4.1.2. Administração do cluster de balanceamento de carga (tráfego de dados do CORE internet e serviços corporativos), incluso Servidor DNS (Domain Name Service), sustentado pelos appliances do cluster da solução F5 Networks;
 - 1.4.1.3. Administração do Sistema de Comunicação Unificada sustentado pela solução Avaya EQUINOX e Avaya Aura;
- 1.4.2. Manter o ambiente de rede de dados em produção, garantindo a sua disponibilidade, segurança, confiabilidade e desempenho por meio da configuração, troubleshooting, validação e testes, parametrização de itens de



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

configuração e medição dos sistemas de redes de dados e comunicação unificada;

- 1.4.3. Atuar de forma proativa na recuperação mais breve possível ao estado normal de operação do ambiente de redes de dados nas ocorrências de incidentes, bem como buscar soluções definitivas para problemas por meio de análise criteriosa e adoção de métodos de análise e soluções de problemas;
- 1.4.4. Operar e configurar o ambiente de rede de dados por meio de softwares de gerenciamento centralizado adquiridos pelo CONTRATANTE;
- 1.4.5. Realizar a instalação física e/ou remanejamento logístico de ativos de TIC, alocados nos racks e pontos de acesso, dentro do ambiente corporativo e Datacenter do CONTRATANTE;
- 1.4.6. Apoiar o gerenciamento de ativos TIC, realizando inventário e controle dos componentes de hardware, firmware e software do ambiente de redes de dados, sua distribuição e localização dentro do ambiente hospedeiro;
- 1.4.7. Receber e realizar atendimento referentes às requisições de serviço escalonadas ao seu nível de competência técnica;
- 1.4.8. Apoiar na elaboração de projetos (desenho) e estudos técnicos de estruturas físicas e lógicas de ambiente de redes de dados;
- 1.4.9. Acompanhar a implantação de novos recursos adquiridos pelo CONTRATANTE, subsidiando com análise técnica de conformidade em comparação às especificações contratadas;
- 1.4.10. Apoiar o gerenciamento da capacidade e qualidade de serviço do ambiente de Rede de Dados, monitorando o consumo de recursos com análise preditiva de seu crescimento, criticidade de serviços em consonância às aplicações de negócios do CONTRATANTE e aplicação de mecanismos de alta disponibilidade para a garantia do funcionamento dos serviços suportados pelo ambiente;
- 1.4.11. Elaborar, atualizar e prover ao repositório de conhecimento operacional da infraestrutura de TIC (BDGC e BDEC) informações topológicas, diagramas, procedimentos padronizados para parametrização de itens de configuração, scripts, instruções, manuais, datasheets e demais informações pertinentes e necessárias à operação do ambiente de redes de dados e sistemas de comunicação unificada, objetivando no melhor esforço a transformação do conhecimento tácito em explícito de forma subsidiar a transição entre agentes de operação contratados;
- 1.4.12. Subsidiar o monitoramento de infraestrutura de TIC por meio da configuração para acesso à base de informações de gerenciamento dos componentes do ambiente de redes de dados;



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

- 1.4.13. Elaborar, atualizar e prover relatórios operacionais de atendimentos de requisições de serviços, consumo de recursos e SLA (Service Level Agreement) das redes de dados, comunicação unificada e serviços de telecomunicações contratados, subsidiando a gestão da infraestrutura de TIC;
- 1.4.14. Apoiar a abertura e acompanhar chamados técnicos junto aos serviços de garantia e suporte técnico de fornecedores de serviços e componentes de infraestrutura de TIC sob contrato com o CONTRATANTE;
- 1.4.15. Participar de reuniões conforme demanda, com agentes públicos do CONTRATANTE, dentro do ambiente corporativo ou reuniões externas, limitadas à região metropolitana do Rio de Janeiro;
- 1.4.16. Realizar a transferência de conhecimento dos processos de execução sob sua competência, esclarecendo dúvidas, participando/promovendo workshops, palestras e reuniões quando demandado pelo CONTRATANTE;
- 1.4.17. Observar e atuar sob os princípios básicos de segurança da informação (disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade) e processos de execução de atividades baseados no ITIL v3 e ISO/IEC 20.000:2018;

1.5. Serviço de Administração de Ambiente Operacional LINUX/UNIX

- 1.5.1. Administração do ambiente Operacional LINUX/UNIX e softwares middleware sustentados neste ambiente, com subordinação técnica à Arquitetura de Soluções de Infraestrutura TIC;
- 1.5.2. Manter o ambiente operacional LINUX/UNIX em produção, garantindo o funcionamento de serviços por meio da configuração, monitoramento do consumo de recursos e ocorrências de incidentes/problemas, troubleshooting, validação e testes;
- 1.5.3. Atuar de forma proativa na recuperação mais breve possível ao estado normal de conectividade e operação do ambiente do operacional LINUX/UNIX nas ocorrências de incidentes, bem como buscar soluções definitivas para problemas por meio de análise criteriosa e adoção de métodos de análise e soluções de problemas;
- 1.5.4. Instalar, operar, manter, atualizar, homologar e configurar os serviços e ferramentas do ambiente do operacional LINUX/UNIX e software middleware demandados pelo CONTRATANTE;
- 1.5.5. Subsidiar a integração do ambiente operacional Linux/UNIX com os demais componentes da infraestrutura de TIC;
- 1.5.6. Apoiar no gerenciamento de servidores LINUX/UNIX e software middleware, realizando inventário e controle, sua distribuição e localização dentro do ambiente corporativo;



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

- 1.5.7. Receber e realizar atendimento referente às requisições de serviço escalonadas ao seu nível de competência técnica;
- 1.5.8. Apoiar na elaboração de projetos (desenho), melhorias, atualizações e estudos técnicos do ambiente Operacional LINUX/UNIX e softwares middleware;
- 1.5.9. Acompanhar e/ou realizar a implantação de novos recursos no escopo do ambiente Operacional LINUX/UNIX adquiridos pelo CONTRATANTE, subsidiando com análise técnica de conformidade em comparação às especificações contratadas;
- 1.5.10. Apoiar o gerenciamento da capacidade e qualidade de serviço do ambiente LINUX/UNIX, monitorando o consumo de recursos com análise preditiva de seu crescimento, criticidade de serviços em consonância às aplicações de negócios do CONTRATANTE e aplicação de mecanismos de alta disponibilidade para a garantia do funcionamento dos serviços suportados pelo ambiente;
- 1.5.11. Elaborar, atualizar e prover ao repositório de conhecimento operacional da infraestrutura de TIC (BDGC e BDEC) informações topológicas, diagramas, procedimentos padronizados para parametrização de itens de configuração, scripts, instruções, manuais, datasheets, documentação e demais informações pertinentes e necessárias à operação do ambiente Operacional LINUX/UNIX, objetivando no melhor esforço a transformação do conhecimento tácito em explícito de forma subsidiar a gestão de conhecimento operacional da infraestrutura de TIC do CONTRATANTE;
- 1.5.12. Subsidiar o monitoramento de infraestrutura de TIC por meio da configuração para acesso à base de informações de gerenciamento dos componentes dos serviços no ambiente Operacional LINUX/UNIX;
- 1.5.13. Elaborar, atualizar e prover relatórios operacionais de atendimentos de requisições de serviços, consumo de recursos e SLA (Service Level Agreement) do ambiente Operacional LINUX/UNIX, subsidiando a gestão da infraestrutura de TIC;
- 1.5.14. Apoiar a abertura e acompanhar chamados técnicos junto aos serviços de garantia e suporte técnico de fornecedores de serviços e componentes de infraestrutura de TIC sob contrato com o CONTRATANTE;
- 1.5.15. Participar de reuniões conforme demanda, com agentes públicos do CONTRATANTE, dentro do ambiente corporativo ou reuniões externas, limitadas à região metropolitana do Rio de Janeiro;
- 1.5.16. Realizar a transferência de conhecimento dos processos de execução sob sua competência, esclarecendo dúvidas, participando/promovendo workshops, palestras e reuniões quando demandado pelo CONTRATANTE;



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

1.5.17. Observar e atuar sob os princípios básicos de segurança da informação (disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade) e processos de execução de atividades baseados no ITIL v3 e ISO/IEC 20.000:2018;

1.6. Serviço de Administração de Ambiente de Segurança da Informação

1.6.1. Apoiar a administração do ambiente de Segurança da Informação, composto por solução UTM, firewall, IDS, soluções antivírus, solução de backup, web-filter, syslog, VPN e demais componentes, com subordinação técnica à Arquitetura de Soluções de Infraestrutura TIC;

1.6.2. Subsidiar o cumprimento da Política de Segurança da Informação (POSIC) e demais normas estipuladas pelo CONTRATANTE;

1.6.3. Apoiar na administração da infraestrutura de Certificação Digital do CONTRATANTE, inclusive com a criação e revogação de certificados digitais;

1.6.4. Apoiar a adoção de controles e métodos presentes nas normas internacionais de Segurança da Informação, bem como na legislação específica de Segurança da Informação e Comunicações do DSIC;

1.6.5. Apoiar a elaboração ou redefinição dos Planos de Continuidade de Serviços para a área de TI (ITSCM), realizando levantamentos e auditorias sobre os potenciais riscos à infraestrutura e medidas para mitigá-los, de forma convergente com o Programa de Gestão de Continuidade de Negócios do CONTRATANTE;

1.6.6. Apoiar ações conjuntas de Segurança da Informação e Comunicações junto às demais equipes de Infraestrutura, fábrica de software, serviço de atendimento ao usuário e gestores de TI;

1.6.7. Apoiar a realização de testes de vulnerabilidades e testes de invasão periódicos, conforme as melhores práticas de Segurança da Informação e as orientações do CONTRATANTE;

1.6.8. Apoiar o CONTRATANTE na implantação e consolidação de ferramenta específica para a análise e correlação de eventos e gestão de riscos a partir dos logs e demais registros de eventos existentes no ambiente de TI;

1.6.9. Apoiar a implementação de mecanismos de Prevenção à Evasão de Dados (DLP – Data Loss Prevention) no ambiente corporativo do CONTRATANTE;



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

- 1.6.10. Apoiar o CONTRATANTE na implantação e consolidação de ferramenta específica para a análise e correlação de eventos e gestão de riscos a partir dos logs e demais registros de eventos existentes no ambiente de TI;
- 1.6.11. Manter o ambiente de Segurança da Informação em produção, garantindo o funcionamento de serviços por meio da configuração, monitoramento do consumo de recursos e ocorrências de incidentes/problemas, troubleshooting, validação e testes;
- 1.6.12. Atuar de forma proativa na recuperação mais breve possível ao estado normal de conectividade e operação do ambiente de Segurança da Informação nas ocorrências de incidentes, bem como buscar soluções definitivas para problemas por meio de análise criteriosa e adoção de métodos de análise e soluções de problemas;
- 1.6.13. Instalar, operar, manter, atualizar, homologar e configurar os serviços e ferramentas do ambiente de Segurança da Informação demandados pelo CONTRATANTE;
- 1.6.14. Subsidiar a integração do ambiente de Segurança da Informação com os demais componentes da infraestrutura de TIC;
- 1.6.15. Apoiar no gerenciamento de servidores virtuais e armazenamento SAN, realizando inventário e controle, sua distribuição e localização dentro do ambiente corporativo;
- 1.6.16. Receber e realizar atendimento referente às requisições de serviço escalonadas ao seu nível de competência técnica;
- 1.6.17. Apoiar na elaboração de projetos (desenho), melhorias, atualizações e estudos técnicos do ambiente de Segurança da Informação;
- 1.6.18. Acompanhar e/ou realizar a implantação de novos recursos no escopo do ambiente de Segurança da Informação adquiridos pelo CONTRATANTE, subsidiando com análise técnica de conformidade em comparação às especificações contratadas;
- 1.6.19. Apoiar o gerenciamento da capacidade e qualidade de serviço do ambiente Virtual/Storage SAN, monitorando o consumo de recursos com análise preditiva de seu crescimento, criticidade de serviços em consonância às aplicações de negócios do CONTRATANTE e aplicação de mecanismos de



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

alta disponibilidade para a garantia do funcionamento dos serviços suportados pelo ambiente;

- 1.6.20. Elaborar, atualizar e prover ao repositório de conhecimento operacional da infraestrutura de TIC (BDGC e BDEC) informações topológicas, diagramas, procedimentos padronizados para parametrização de itens de configuração, scripts, instruções, manuais, datasheets, documentação e demais informações pertinentes e necessárias à operação do ambiente de Segurança da Informação, objetivando no melhor esforço a transformação do conhecimento tácito em explícito de forma subsidiar a gestão de conhecimento operacional da infraestrutura de TIC do CONTRATANTE;
- 1.6.21. Subsidiar o monitoramento de infraestrutura de TIC por meio da configuração para acesso à base de informações de gerenciamento dos componentes dos serviços no ambiente de Segurança da Informação;
- 1.6.22. Elaborar, atualizar e prover relatórios operacionais de atendimentos de requisições de serviços, consumo de recursos e SLA (Service Level Agreement) do ambiente de Segurança da Informação, subsidiando a gestão da infraestrutura de TIC;
- 1.6.23. Apoiar a abertura e acompanhar chamados técnicos junto aos serviços de garantia e suporte técnico de fornecedores de serviços e componentes de infraestrutura de TIC sob contrato com o CONTRATANTE;
- 1.6.24. Participar de reuniões conforme demanda, com agentes públicos do CONTRATANTE, dentro do ambiente corporativo ou reuniões externas, limitadas à região metropolitana do Rio de Janeiro;
- 1.6.25. Realizar a transferência de conhecimento dos processos de execução sob sua competência, esclarecendo dúvidas, participando/promovendo workshops, palestras e reuniões quando demandado pelo CONTRATANTE;
- 1.6.26. Apoiar o CONTRATANTE em projetos/atividades de conscientização e palestras em segurança da informação;
- 1.6.27. Observar e atuar sob os princípios básicos de segurança da informação (disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade) e processos de execução de atividades baseados no ITIL v3 e ISO/IEC 20.000:2018;



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

1.7. Serviço de Arquitetura de Soluções de Infraestrutura TIC

- 1.7.1. Apoiar o gerenciamento operacional de serviços de infraestrutura de TIC, composto por atividades organizadas e estruturadas, em processos baseados na biblioteca de boas práticas ITILv3 e norma de qualidade ISO:IEC 20.000:2018, por meio do planejamento, entrega, operação e controle dos serviços de infraestrutura de TIC de sustentação aos sistemas de negócios e demanda dos usuários corporativos;
- 1.7.2. Realizar a coordenação técnica dos serviços de complexidade alta e Serviço de Monitoramento de Infraestrutura de TIC contratados, por meio da delegação de responsabilidades à força tarefa da CONTRATADA, integrando as ações necessárias à operação da infraestrutura de TIC, sobretudo liderando os processos de gerenciamento de problemas, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de continuidade de serviços e gerenciamento do conhecimento;
- 1.7.3. O serviço de Arquitetura deverá compor com o Serviço de Administração de Service Desk N1/N2 comitê de autorização de mudanças da CONTRATADA, que será responsável pela análise de riscos, autorização da aplicação de mudanças pelas equipes da CONTRATADA e tratamento de impactos ao CONTRATANTE, alertando sobre possíveis indisponibilidades de serviços e gerenciando crises sobre consequências não previstas. O Comitê de mudanças da CONTRATADA terá participação no grupo homônimo do CONTRATANTE;
- 1.7.4. Apoiar o gerenciamento operacional do Datacenter com visão holística e integradora da arquitetura “*Private Cloud*” existente, realizando o gerenciamento macro do nível de serviço, disponibilidade e segurança da informação do Datacenter, como também de melhorias continuadas observando principalmente conceitos de Cloud Computing;
- 1.7.5. Apoiar o gerenciamento de ativos TIC no Datacenter, realizando inventário e controle de seus componentes, sua distribuição e localização dentro do ambiente hospedeiro;
- 1.7.6. Apoiar a elaboração de projetos de modernização tecnológica da infraestrutura de TIC, avaliação de possíveis soluções de mercado, acompanhamento da implantação de novos recursos adquiridos com base em boas práticas de gerenciamento de projetos (PMBOK), desenvolvimento de



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

normas e políticas, e liderança na aplicação de melhorias contínuas para aprimoramento da prestação dos serviços contratados;

- 1.7.7. Realizar o gerenciamento do relacionamento com a Governança de infraestrutura de TIC do CONTRATANTE no que tange a execução técnica da prestação de serviços da CONTRATADA, e relacionamento com os serviços de garantia e suporte técnico de fornecedores do CONTRATANTE, no objetivo de prospectar soluções de problemas e conhecimento sobre a operação dos produtos e serviços para o melhor proveito das oportunidades tecnológicas, subsidiando melhorias operacionais;
- 1.7.8. Apoiar no gerenciamento do Catálogo de Serviços da Infraestrutura de TIC, no escopo do Catálogo Técnico, contribuindo para aprimorar suas especificações, formalização e registro das possibilidades de serviço da infraestrutura alinhadas as boas práticas de mercado;
- 1.7.9. Realizar a coordenação do feedback das equipes de prestação de serviços, materializado por meio de relatórios operacionais da infraestrutura de TIC disponibilizados ao CONTRATANTE, observando a padronização dos mesmos, assertividade e validade das informações, periodicidade e urgência, ratificando as informações contida em documentos e ferramentas de software de gestão ITSM;
- 1.7.10. Realizar a gestão de conhecimento da prestação de serviços e a consolidação das informações do BDGC e BDEC, observando a padronização, atualização, assertividade e validade das informações, ratificando as informações contidas nestes repositórios de conhecimento;
- 1.7.11. Propor e auxiliar na construção e manutenção contínua, de scripts de parametrização de itens de configuração, contemplando todas as soluções de problemas com solução conhecida, ou de contorno, por meio de respostas padronizadas;
- 1.7.12. Analisar, propor e implementar arquiteturas tecnológicas para autosserviço de funções da infraestrutura de TIC presentes no parque tecnológico, quando tecnicamente viáveis;
- 1.7.13. Analisar, propor e implementar arquiteturas tecnológicas de alta disponibilidade da infraestrutura de TIC para atendimento às exigências do negócio do CONTRATANTE;



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

- 1.7.14. Elaborar plano de transição das operações de infraestrutura de TIC, na proximidade de término do contrato, garantindo a continuidade operacional da infraestrutura de TIC e realizando a transferência de conhecimento aos especialistas do CONTRATANTE, como também gerenciar o relacionamento operacional com a nova CONTRATADA, disponibilizando todas as informações necessárias para a transição operacional;
- 1.7.15. Participar de reuniões conforme demanda, com agentes públicos do CONTRATANTE, dentro do ambiente corporativo ou reuniões externas, limitadas à região metropolitana do Rio de Janeiro;
- 1.7.16. Realizar a transferência de conhecimento dos processos de execução sob sua competência, esclarecendo dúvidas, participando/promovendo workshops, palestras e reuniões quando demandado pelo CONTRATANTE;
- 1.7.17. Apoiar o CONTRATANTE em projetos/atividades de conscientização e palestras em segurança da informação e uso de recursos de infraestrutura de TIC para os usuários do ambiente corporativos;
- 1.7.18. Observar e atuar sob os princípios básicos de segurança da informação (disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade) e processos de execução de atividades baseados no ITIL v3 e ISO/IEC 20.000:2018;

1.8. Serviço de Administração de Service Desk N1/N2 (Supervisão)

- 1.8.1. A Apoiar o gerenciamento de serviços de infraestrutura de TIC, composto por atividades organizadas e estruturadas em processos baseados na biblioteca de boas práticas ITILv3 e norma de qualidade ISO:IEC 20.000:2018, por meio do planejamento, entrega, operação e controle dos serviços de infraestrutura de TIC de sustentação aos sistemas de negócios e demanda dos usuários corporativos;
- 1.8.2. Realizar a supervisão técnica dos serviços de atendimento ao usuário (Nível 1 e 2), por meio da delegação de responsabilidades à força tarefa da CONTRATADA, integrando as ações necessárias a operação da infraestrutura de TIC, sobretudo liderando os processos de gerenciamento de incidentes, gerenciamento do escalonamento de equipes, gerenciamento de acesso, cumprimento das requisições e gerenciamento do conhecimento no atendimento ao usuário;
- 1.8.3. O serviço de Administração de Service Desk N1/N2 deverá compor com o Serviço de Arquitetura de Soluções de TIC comitê de autorização de mudanças da CONTRATADA, que será responsável pela análise de riscos,



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

autorização da aplicação de mudanças pelas equipes da CONTRATADA e tratamento de impactos ao CONTRATANTE, alertando sobre possíveis indisponibilidades de serviços e gerenciando crises sobre consequências não previstas. O Comitê de mudanças da CONTRATADA terá participação no grupo homônimo do CONTRATANTE;

- 1.8.4. Coordenar o encaminhamento de demandas não resolvidas para os demais níveis de atendimento quando essas não puderem ser solucionadas pelos níveis N1 e N2 do Service Desk;
- 1.8.5. Realizar o gerenciamento do relacionamento com a Governança de infraestrutura de TIC do CONTRATANTE no que tange a execução técnica da prestação de serviços aos usuários da CONTRATADA, e relacionamento com os serviços de garantia e suporte técnico de fornecedores de ativos TIC de atendimento direto ao usuário do CONTRATANTE, no objetivo de substituir peças/componentes defeituosos, esclarecimento de dúvidas de utilização e conhecimento sobre a operação dos produtos e serviços para o melhor proveito das oportunidades tecnológicas, subsidiando melhorias operacionais;
- 1.8.6. Realizar o gerenciamento do relacionamento entre atendimento técnico e os usuários do CONTRATANTE, orientando a atuação dos atendentes da CONTRATADA em situações de trabalho e interagindo diretamente com o usuário no tratamento de crises e impasses no atendimento, focando em melhorias na experiência de uso dos usuários, objetivando a satisfação destes;
- 1.8.7. Alcançar uma profunda compreensão das necessidades dos usuários de TIC, em termos de quais são as suas necessidades, e quando e o porquê elas ocorrem, compreendendo o contexto da cultura organizacional onde os usuários estão inseridos, orientando as equipes de atendimento a adotar linguagem motivacional e empática junto aos usuários;
- 1.8.8. Apoiar no gerenciamento do Catálogo de Serviços da Infraestrutura de TIC, no escopo do Catálogo de Negócios, contribuindo para aprimorar suas especificações, formalização e registro das possibilidades de serviço da infraestrutura alinhadas as boas práticas de mercado;



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

- 1.8.9. Garantir o correto registro dos dados de atendimento na Central de Serviços Service Desk, subsidiando a coleta de informações para alimentar os índices-chave de desempenho indicados no item 7.2.7 deste TR;
- 1.8.10. Garantir que toda e qualquer ação de prestação de serviços da CONTRATADA tenha registro na ferramenta de software ITSM da Central de Serviços, que deverá ser o ponto único de repositório de informações do atendimento das demandas entre as partes. Neste sentido, faz-se necessário o fomento da cultura de registro de toda e qualquer atividade das equipes da CONTRATADA, desestimulando ações voluntárias e informais, que podem comprometer a Governança de TIC e incrementar riscos operacionais;
- 1.8.11. Analisar, propor e implementar autosserviço de funções da infraestrutura de TIC de atendimento ao usuário, quando tecnicamente viáveis, visando a economia de recursos humanos e eficiência operacional;
- 1.8.12. Realizar a gestão de conhecimento da prestação de serviços e a consolidação das informações do BDGC, BDEC e FaQ, no que concerne ao atendimento ao usuário, observando a padronização, atualização, assertividade e validade das informações, ratificando as informações contidas nestes repositórios de conhecimento;
- 1.8.13. Supervisionar o tratamento dos chamados abertos pelo sistema de atendimento, quando da ocorrência de erros nos serviços, servidores e aplicativos do INPI, efetuando o agrupamento dos chamados referentes ao mesmo erro, de forma que todos possam ser fechados automaticamente quando da resolução do incidente/problema, sem necessidade de acessar cada chamado;
- 1.8.14. Fornecer sugestões, auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação do INPI, de scripts para o serviço de Service Desk N1/N2 e de atendimento presencial ao usuário, e da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas;
- 1.8.15. Elaborar, disponibilizar e dar publicidade a manuais e cartilhas de instruções para a segurança e bom uso dos ativos e serviços de infraestrutura de TIC entregues aos usuários;



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

- 1.8.16. Priorizar o atendimento aos usuários de forma remota, mesmo que interno ao ambiente corporativo, utilizando recursos técnicos existentes para acesso remoto a desktops e demais dispositivos, assim como meios de comunicação e interação de telefonia VoIP e instant Messenger;
- 1.8.17. Buscar a solução da requisição de serviço já no primeiro nível de atendimento, objetivando a satisfação do usuário, estimulando a autoinstrução do mesmo por meio da publicidade da lista FaQ (Frequently Asked Questions) e manuais de uso simplificados de recursos de TIC;
- 1.8.18. Interagir com o Serviço de coordenação dos serviços de infraestrutura de TI a fim de garantir o cumprimento do ciclo de atendimento para todo chamado que necessitar ser encaminhado para um segundo nível (ou superior) de atendimento;
- 1.8.19. Apoiar o gerenciamento de ativos TIC no ambiente corporativo, realizando inventário e controle de seus componentes, sua distribuição e localização dentro do ambiente corporativo;
- 1.8.20. Elaborar plano de transição das operações de infraestrutura de TIC, na proximidade de término do contrato, garantindo a continuidade operacional da infraestrutura de TIC e realizando a transferência de conhecimento aos especialistas do CONTRATANTE, como também gerenciar o relacionamento operacional com a nova CONTRATADA, disponibilizando todas as informações necessárias para a transição operacional;
- 1.8.21. Participar de reuniões conforme demanda, com agentes públicos do CONTRATANTE, dentro do ambiente corporativo ou reuniões externas, limitadas à região metropolitana do Rio de Janeiro;
- 1.8.22. Realizar a transferência de conhecimento dos processos de execução sob sua competência, esclarecendo dúvidas, participando/promovendo workshops, palestras e reuniões quando demandado pelo CONTRATANTE;
- 1.8.23. Apoiar o CONTRATANTE em projetos/atividades de conscientização e palestras em segurança da informação e uso de recursos de infraestrutura de TIC para os usuários do ambiente corporativos;



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

1.8.24. Observar e atuar sob os princípios básicos de segurança da informação (disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade) e processos de execução de atividades baseados no ITIL v3 e ISO/IEC 20.000:2018;

1.9. Serviço de Atendimento ao Usuário (N2/Help Desk)

1.9.1. A Efetuar a instalação e configuração de sistemas operacionais, softwares, serviços disponibilizados e testar as condições de funcionamento das estações de trabalho;

1.9.2. Identificar equipamentos defeituosos de usuários;

1.9.3. Substituir e remanejar módulos e equipamentos, quando autorizado e solicitado pelo CONTRATANTE;

1.9.4. Substituir itens de suprimentos e efetuar manutenção de equipamentos em geral, quando autorizado e solicitado pelo CONTRATANTE;

1.9.5. Realizar pequenos reparos em componentes de serviços disponibilizados aos usuários, quando autorizado e solicitado pelo CONTRATANTE;

1.9.6. Reparar equipamentos defeituosos sob demanda e, se necessário, substituí-los, incluindo peças, materiais e suprimentos em geral, os quais serão fornecidos pelo INPI;

1.9.7. O reparo a defeitos de produtos em garantia, com reposição ou troca de componentes será realizado pelos contratos de prestação de serviço de garantia e suporte técnico adquirido junto aos fornecedores. À CONTRATADA caberá a manutenção detectiva de problemas para triagem da causa-raiz do incidente/problema, manutenção corretiva de configurações lógicas, escalonamento da garantia e suporte técnico do fornecedor da solução em caso de sinistro ocasionado por defeito no produto, acompanhamento do chamado do suporte técnico ao fornecedor, monitoramento do SLA de prestação de serviço e aplicação de configurações para uso das funcionalidades presentes nos dispositivos em atendimento das demandas;

1.9.8. Solicitar à equipe de supervisão do service desk a abertura de chamado com fornecedor de equipamentos defeituosos caso os mesmos estejam no período de garantia, identificando o usuário e a ordem de serviço relacionada;



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

- 1.9.9. Identificar e sanar as causas de eventuais falhas dos equipamentos, do sistema operacional e/ou dos programas instalados;
- 1.9.10. Montagem de microcomputadores com peças fornecidas pelo CONTRATANTE;
- 1.9.11. Manutenção, desmontagem/montagem, limpeza e lubrificação de componentes de impressoras e multifuncionais (laser, jato de tinta ou matriciais) incluindo a substituição de peças e suprimentos;
- 1.9.12. Montagem e instalação de acessórios que acompanhem dispositivos adquiridos;
- 1.9.13. Fazer o controle de qualidade dos serviços de atendimento, anotando reclamações e observações dos usuários no momento dos atendimentos, posteriormente, informando à equipe de supervisão do Service Desk e atendimento presencial ao usuário;
- 1.9.14. Identificar, sempre por ocasião dos atendimentos, problemas relativos à característica de suprimentos e equipamentos utilizados pelos usuários (cartuchos incompatíveis, danificados, com defeitos de fabricação ou vencidos, papéis inadequados para o tipo de impressora, equipamentos inadequados para o serviço ou utilizados de forma indevida pelos usuários etc.) encaminhando suas observações à equipe de supervisão do Service Desk e atendimento presencial ao usuário;
- 1.9.15. Esclarecer dúvidas básicas de usuários quanto ao uso de softwares, aplicativos e sistemas utilizados no INPI;
- 1.9.16. Esclarecer dúvidas de usuários da área de TI sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática;
- 1.9.17. Conectar e configurar estações de trabalho à rede corporativa, internet, intranet e serviços;
- 1.9.18. Renomear equipamentos da rede conforme padrão determinado pelo Instituto;



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

- 1.9.19. Mapear e configurar impressoras na rede corporativa, seguindo padrões determinados pelo CONTRATANTE;
- 1.9.20. Efetuar a substituição/formatação de disco rígido com instalação de sistema operacional, aplicativos e configurações;
- 1.9.21. Efetuar a desinstalação e reinstalação física de microcomputadores, impressora e/ou periféricos em geral na rede ou local;
- 1.9.22. Prestação de serviços de assistência técnica em TI, ao parque de equipamentos, atualmente instalado ou que venha a ser instalado, compreendo a manutenção corretiva de equipamentos, quando autorizado e solicitado pelo CONTRATANTE;
- 1.9.23. Efetuar a ativação, testes e desativação de pontos de rede e equipamentos de TI em geral;
- 1.9.24. Elaborar scripts e packages para instalação ou configuração de softwares semelhante;
- 1.9.25. Aplicar imagens padronizadas de softwares em computadores;
- 1.9.26. Efetuar a criação, atualização e restaurações das imagens dos diversos modelos de microcomputadores em uso, após sua homologação pelo CONTRATANTE;
- 1.9.27. Instalar, configurar e substituir unidades externas para microcomputador (unidade de CD/DVD, kit multimídia, fitas magnéticas, leitoras de cartões, leitoras de código de barras, HD externo, câmera digital etc.), projetores, datashow e outros periféricos;
- 1.9.28. Efetuar o recebimento das soluções e fechamento das ocorrências e solicitações no sistema de Service Desk;
- 1.9.29. Efetuar instalações de acesso à Internet via modem (conexão discada) através das linhas individuais ou ramais, quando solicitado;



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

- 1.9.30. Identificar e remover vírus das estações de trabalho;
- 1.9.31. Instalar e configurar equipamentos de videoconferência e equipamentos para realização de apresentações e cursos (ex: datashow, telão etc);
- 1.9.32. Operar a solução de videoconferência;
- 1.9.33. Orientar o usuário quanto à realização de backup de arquivos;
- 1.9.34. Realizar backup e restaurar arquivos de usuários para troca de estação de trabalho ou componente de estação de trabalho;
- 1.9.35. Executar serviços correlatos ao atendimento remoto de usuários, inclusive em unidades regionais do INPI;
- 1.9.36. Dar suporte a modems 3G/4G corporativo do INPI;
- 1.9.37. Dar suporte a tablets corporativos do INPI;
- 1.9.38. Dar suporte a telefonia móvel corporativa do INPI;

1.10. Serviço de Atendimento ao Usuário (N2/Remote Hands)

- 1.10.1. Escopo similar ao Atendimento ao Usuário (N2/Help Desk). No entanto, será utilizado preferencialmente para atendimento presencial que não possa ser resolvido remotamente a partir da sede do INPI;

1.11. Serviço de Atendimento Service Desk (N1)

- 1.11.1. A Atender a abertura de chamados via web, sistema, e-mail, telefone ou outro meio porventura utilizado;
- 1.11.2. Esclarecer dúvidas de usuários internos quanto ao uso de sistemas operacionais, softwares básicos, aplicativos internos, equipamentos e aparelhos em geral, bem como quanto à configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de TI;



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

- 1.11.3. Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos internos e equipamentos em geral;
- 1.11.4. Efetuar recebimento, abertura e encaminhamento de chamados para o serviço de atendimento presencial ao usuário;
- 1.11.5. Executar intervenção remota em estação de trabalho de usuários do INPI, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos internos, atualizações de softwares e reparos diversos;
- 1.11.6. Efetuar recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, denúncias, opiniões, elogios e sugestões de usuários quanto às adaptações e melhorias evolutivas nos softwares básicos, aplicativos internos e equipamentos em geral;
- 1.11.7. Prestar esclarecimentos e informações aos profissionais de atendimento presencial ao usuário quanto aos chamados, resoluções de problemas e falhas, a partir de consulta à base de conhecimento, banco de dados de chamados e de registro de solicitações;
- 1.11.8. Receber e efetuar a abertura dos chamados no sistema de gestão de chamados;
- 1.11.9. Efetuar comunicação com o usuário interessado quando do encerramento de solicitações atendidas pelo Serviço de atendimento presencial ao usuário, Serviço de administração do ambiente virtual e sistema de armazenamento de dados, Serviço de administração de rede de dados, Serviço de administração de ambiente operacional Windows e Serviço de administração de ambiente operacional Linux/UNIX e Serviço de apoio a processos de segurança da informação;
- 1.11.10. Realizar o tratamento dos chamados abertos pelo sistema de atendimento por meio de mensagem eletrônica, quando da ocorrência de erros nos serviços, servidores e aplicativos do INPI, efetuando o agrupamento dos chamados referentes ao mesmo erro, de forma que todos possam ser



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

fechados automaticamente quando da resolução do problema, sem necessidade de acessar cada chamado;

- 1.11.11. Executar pesquisas de satisfação de usuários com o serviço prestado;
- 1.11.12. Esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos e sistemas de informações utilizados;
- 1.11.13. Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática e uso dos recursos de tecnologia de informação;
- 1.11.14. Manter os usuários informados do estado dos serviços, incidentes e solicitações;
- 1.11.15. Executar scripts e utilizar ferramentas disponibilizadas para a realização de atendimentos que envolvam alteração de configuração de um servidor, serviço ou aplicação do Instituto;
- 1.11.16. Realizar o primeiro diagnóstico de um chamado antes de reportar para um atendimento de outro nível;
- 1.11.17. Prestar suporte a modems 3G/4G corporativos do INPI;
- 1.11.18. Prestar suporte a tablets corporativos do INPI;
- 1.11.19. Prestar suporte à telefonia móvel corporativa do INPI;
- 1.11.20. Prestar suporte à conexão VPN em máquinas ou equipamentos corporativos do INPI;
- 1.11.21. Executar serviços correlatos ao atendimento remoto de usuários, inclusive em unidades regionais do INPI;
- 1.11.22. Realizar o atendimento aos chamados de seu nível de competência;



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

1.11.23. Realizar o encaminhamento de demandas para os demais níveis de atendimento;

1.12. Serviço de Monitoramento de Infraestrutura de TIC

1.12.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar Equipe de Monitoramento 24x7 para administração e análise dos dados de monitoramento de infraestrutura TI da CONTRATANTE;

1.12.2. Registrar todos os incidentes ocorridos na infraestrutura de TI da CONTRATANTE;

1.12.3. Emitir alertas sobre indisponibilidade ou degradação de desempenho dos recursos de TI da CONTRATANTE, assim como acionar o suporte a prestadores de serviço da CONTRATANTE;

1.12.4. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade da infraestrutura de TI, de forma a detectar e propor correções para eventuais problemas;

1.12.5. Proceder com abertura de chamado externo junto ao suporte técnico dos contratos de prestação de serviço da CONTRATANTE;

1.12.6. Proceder com abertura de chamado interno junto aos demais serviços deste TR. Os chamados deverão ser abertos na detecção pro ativa de falhas em recursos TI apontadas pelo Software de Monitoramento de Infraestrutura;

1.12.7. Acompanhar as “janelas de Manutenção Programada” dos demais Serviços quanto ao cumprimento do tempo de intervenção requisitado e impacto no processo de gerenciamento de mudanças da CONTRATANTE;

1.12.8. Elaborar relatórios mensais (ou sempre que solicitado) referentes ao desempenho da infraestrutura de TI e parâmetros de SLA contratados junto às prestadores de serviço da CONTRATANTE;

1.12.9. Administrar o software de monitoramento de infraestrutura;

1.12.10. A administração do software de monitoramento de infraestrutura consiste na execução das seguintes atividades:



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

- 1.12.10.1. Parametrizar, aprimorar, automatizar verificações operacionais através de scripts, elaborar dashboards, manter e atualizar o software de monitoramento de infraestrutura utilizado pela CONTRATANTE;
- 1.12.10.2. Implementar os indicadores, ou pontos de monitoramento, solicitados pela CONTRATANTE ou demais serviços de apoio à administração de sistemas;
- 1.12.10.3. Provisionar o monitoramento de recursos de TI do ambiente operacional através de novas implementações/aquisições da CONTRATANTE;

2. Qualificações técnicas

2.1. Considerações gerais

- 2.1.1. Para que haja garantia de qualidade no serviço executado e modernização das metodologias de Gestão de TIC, a contratada deverá manter profissionais qualificados nas áreas funcionais conforme as especificações deste TR, bem como de todo e qualquer conhecimento para operar as tecnologias presentes no parque tecnológico do INPI, de forma que o CONTRATANTE possa obter o menor tempo de resposta para quaisquer incidentes ocorridos no seu ambiente de infraestrutura de Rede de dados e Segurança da Informação, bem como alcançar a excelência no serviço de operação de infraestrutura de TIC;
- 2.1.2. Os profissionais da CONTRATADA em regime de dedicação exclusiva nas dependências do INPI deverão estar aptos ao gerenciamento de todos os sistemas e componentes da infraestrutura de TIC do CONTRATANTE por meio das plataformas de configuração e acesso proprietárias dos fornecedores presentes no parque tecnológico do INPI;
- 2.1.3. Todo e qualquer profissional da CONTRATADA que prestará serviço ao CONTRATANTE deverá ser formalmente apresentado previamente, informando seus registros de identificação civil (RG e CPF);
- 2.1.4. A CONTRATADA deverá apresentar, obrigatoriamente, a comprovação da formação e qualificação técnica especificada neste TR para os profissionais designados para a prestação de serviços em dedicação exclusiva nas dependências do CONTRATANTE. Quanto à aferição da qualificação técnica dos serviços prestados somente na modalidade remota, a fiscalização do CONTRATANTE poderá atuar na forma de diligência pontual, à sua



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

conveniência e decisão, por meio de solicitação das informações, bem como visita técnica ao site de prestação de serviços remotos da CONTRATADA;

2.1.5. Cabe à CONTRATADA organizar sua equipe de trabalho na dimensão que atenda aos níveis de qualidade e quantitativos estabelecidos para a prestação dos serviços, organização essa submetida à aprovação obrigatória do CONTRATANTE;

2.1.6. A qualquer tempo, a CONTRATADA deverá franquear ao CONTRATANTE acesso às suas dependências, para a execução de diligência quanto à estrutura de prestação de serviços remotos;

2.1.7. Para fins de aferição do tempo de experiência dos profissionais da CONTRATADA serão aceitos como documentos válidos para comprovação de vínculo de trabalho os citados pela legislação trabalhista, tais como:

2.1.7.1. Carteira de Trabalho e Previdência Social;

2.1.7.2. Contrato de Trabalho;

2.1.7.3. Recibo de Pagamento de Trabalhador Autônomo, Sócio, Diretor;

2.1.7.4. Quando a descrição contida nestes documentos não for suficiente para a comprovação da experiência exigida, estes poderão ser complementados com a testado(s) ou declaração(ões), descrevendo as atividades realizadas pelo profissional, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado;

2.1.8. Conforme norma, especialização trata-se de título de pós-graduação lato-sensu com no mínimo 360 (trezentos e sessenta) horas. Também serão aceitos títulos de Mestrado e Doutorado para o atendimento dos perfis exigidos para a especialização;

2.1.9. Nos casos onde for observada a imperícia do profissional em dedicação exclusiva nas dependências do INPI, culminando ou não em danos ao negócio da instituição, ou mesmo comprometendo seriamente a eficiência operacional, como também de notória falta de urbanidade no relacionamento profissional, o CONTRATANTE poderá solicitar tempestivamente a saída do profissional e substituição do mesmo;



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

2.2. Administração de ambiente Virtual/Storage SAN

2.2.1. Nível de formação:

2.2.1.1. Todos os especialistas da CONTRATADA deverão possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior, ou tecnólogo, em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação;

2.2.2. Certificação Técnica:

2.2.2.1. VMware Certified Professional – Data Center Virtualization (VCP-DCV);

2.2.2.2. VMware Certified Professional - Data Center Virtualization (VCP6-DCV);

2.2.2.3. VCP - Network Virtualization NSX;

2.2.3. Experiência Profissional:

2.2.3.1. Todos os especialistas da CONTRATADA deverão possuir, no mínimo, experiência profissional de 05 (cinco) anos, na área de administração de ambiente virtual baseado em VMWare, sistema de armazenamento de dados SAN;

2.2.4. Conhecimento extracurricular:

2.2.4.1. Todos os especialistas da CONTRATADA deverão possuir as seguintes capacitações:

2.2.4.1.1. Capacitação oficial ITILv3 no mínimo Foundation ou ISO/IEC 20.000:2018;

2.2.4.1.2. Capacitação em administração de sistema VDI (Virtual Desktop Interface), em ambientes similares e compatíveis com as características do ambiente do CONTRATANTE, comprovado por treinamento oficial com fabricante fornecedor da tecnologia;

2.2.5. Línguas estrangeiras:

2.2.5.1.1. Inglês Técnico;



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

2.3. Administração de ambiente operacional Windows

2.3.1. Nível de formação:

2.3.1.1. Todos os especialistas da CONTRATADA deverão possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior, ou tecnólogo, na área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação;

2.3.2. Experiência profissional:

2.3.2.1. Todos os especialistas da CONTRATADA deverão possuir, no mínimo, experiência profissional de 05 (cinco) anos na área de Administração de Ambiente Windows;

2.3.3. Certificação técnica:

2.3.3.1. Todos os especialistas da CONTRATADA deverão possuir as seguintes certificações:

2.3.3.1.1. Certificação MCSA Windows Server 2012 ou superior;

2.3.4. Conhecimento extracurricular:

2.3.4.1. Todos os especialistas da CONTRATADA deverão possuir a seguinte capacitação:

2.3.4.1.1. Capacitação oficial ITILv3 no mínimo Foundation ou ISO/IEC 20.000:2018;

2.3.4.1.2. Capacitação na ferramenta ITSM de Monitoramento de Infraestrutura TIC e Abertura de Chamados Service Desk (Perfil Administrador) escolhida para uso por parte da CONTRATADA ou ferramenta similar de mercado;

2.3.5. Línguas estrangeiras:

2.3.5.1. Inglês Técnico;



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

2.4. Administração de Rede de Dados

2.4.1. Nível de formação:

2.4.1.1. Todos os especialistas da CONTRATADA deverão possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior, ou tecnólogo, em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação;

2.4.2. Experiência profissional:

2.4.2.1. Todos os especialistas da CONTRATADA deverão possuir, no mínimo, experiência profissional de 05 (cinco) anos na área de Administração de redes de dados;

2.4.3. Certificação técnica:

2.4.3.1. Cada especialista da CONTRATADA deverá possuir ao menos umas das seguintes certificações:

2.4.3.1.1. Certificação CCNP ou;

2.4.3.1.2. BCNE 150-130 (Brocade) ou;

2.4.3.1.3. CompTIA Network+;

2.4.4. Conhecimento extracurricular:

2.4.4.1. Ao menos um especialista da CONTRATADA deverá possuir a seguinte capacitação:

2.4.4.1.1. Capacitação oficial do fabricante F5 Networks no equipamento Big IP 2200s ou superior (No mínimo 40 horas de carga horária);

2.4.4.2. Todos os especialistas da CONTRATADA deverão possuir a seguintes capacitações:

2.4.4.2.1. Capacitação no protocolo IPv6 e;

2.4.4.2.2. Capacitação no protocolo BGP e;

2.4.4.2.3. Capacitação em administração de Sistemas de Telefonia VoIP/Vídeoconferência, em ambientes similares e compatíveis com



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

as características do ambiente do CONTRATANTE, comprovado por treinamento oficial com fabricante e;

2.4.4.2.4. Capacitação na ferramenta ITSM de Monitoramento de Infraestrutura TIC (Perfil Administrador) escolhida para uso por parte da CONTRATADA ou ferramenta similar de mercado;

2.4.4.2.5. Capacitação oficial ITILv3 no mínimo Foundation ou ISO/IEC 20.000:2018;

2.4.5. Línguas estrangeiras:

2.4.5.1. Inglês Técnico;

2.5. Administração de Ambiente operacional Linux/UNIX

2.5.1. Nível de formação

2.5.1.1. Todos os especialistas da CONTRATADA deverão possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior, ou tecnólogo, em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação;

2.5.2. Experiência profissional

2.5.2.1. Todos os especialistas da CONTRATADA deverão possuir, no mínimo, experiência profissional de 05 (cinco) anos, com comprovação em carteira de trabalho e/ou referências do antigo empregador, na área de administração de ambiente Linux/Unix;

2.5.3. Certificação técnica:

2.5.3.1. Todos os especialistas da CONTRATADA deverão possuir ao menos uma das seguintes capacitações:

2.5.3.1.1. Certificação LPIC-1 e LPIC-2 ou;

2.5.3.1.2. Certificação Red Hat Certified System Administrator (RHCSA) ou;

2.5.3.1.3. Certificação Red Hat Certified Engineer (RHCE) ou;

2.5.3.1.4. Certificação CompTIA Linux+;



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

2.5.4. Conhecimento extracurricular:

2.5.4.1. Todos os especialistas da CONTRATADA deverão possuir as seguintes capacitações:

2.5.4.1.1. Capacitação oficial ITILv3 no mínimo Foundation ou ISO/IEC 20.000:2018 e;

2.4.4.2.6. Capacitação na ferramenta ITSM de Monitoramento de Infraestrutura TIC e Abertura de Chamados Service Desk (Perfil Administrador) escolhida para uso por parte da CONTRATADA ou ferramenta similar de mercado;

2.5.5. Línguas estrangeiras:

2.5.5.1. Inglês Técnico;

2.6. Administração de Ambiente de Segurança da informação

2.6.1. Nível de Formação:

2.6.1.1. Todos os especialistas da CONTRATADA deverão possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior, ou tecnólogo, em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação;

2.6.2. Experiência Profissional:

2.6.2.1. Todos os especialistas da CONTRATADA deverão possuir, no mínimo, experiência profissional de 05 (cinco) anos, com comprovação em carteira de trabalho e/ou referências do antigo empregador, na área de segurança da informação;

2.6.3. Certificação Técnica:

2.6.3.1. Todos os especialistas da CONTRATADA deverão possuir ao menos umas das seguintes certificações:

2.6.3.1.1. ISO/IEC 27002 – Fundamentos da Segurança da Informação ou;

2.6.3.1.2. CISSP – Certified Information Systems Security Professional ou;

2.6.3.1.3. CompTIA Security+ ou;



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

2.6.3.1.4. CEH - Certified Ethical Hacker ou;

2.6.3.1.5. Module Certified Security Officer – MCSO ou;

2.6.3.1.6. Systems Security Certified Practitioner;

2.6.4. Conhecimento extracurricular:

2.6.4.1. Todos os especialistas da CONTRATADA deverão possuir as seguintes capacitações:

2.6.4.1.1. Capacitação oficial ITILv3 no mínimo Foundation ou ISO/IEC 20.000:2018;

2.6.4.1.2. Capacitação em administração de elemento firewall, em ambientes similares e compatíveis com as características do ambiente do CONTRATANTE, comprovado por treinamento oficial com fabricante;

2.6.4.1.3. Capacitação em administração de elemento antivírus/antispam, em ambientes similares e compatíveis com as características do ambiente do CONTRATANTE, comprovado por treinamento oficial com fabricante;

2.6.4.1.4. Capacitação em administração de sistemas de backup automatizados, em ambientes similares e compatíveis com as características do ambiente do CONTRATANTE, comprovado por treinamento oficial com fabricante;

2.6.5. Línguas estrangeiras:

2.6.5.1. Inglês Técnico;

2.7. Arquitetura de Soluções de Infraestrutura TIC

2.7.1. Nível de formação:

2.7.1.1. Todos os especialistas da CONTRATADA deverão possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior, ou tecnólogo, em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação;



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

2.7.2. Experiência profissional:

2.7.2.1. Todos os especialistas da CONTRATADA deverão possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos, com atuação na área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), podendo ser o somatório de experiência nas seguintes áreas:

2.7.2.1.1. Arquiteto de Soluções TIC - Infraestrutura (obrigatório, no mínimo 1 ano), podendo ser complementada por experiência profissional comprovada até o total de 5 anos nas seguintes posições:

2.7.2.1.1.1. Administração de Rede de Dados ou;

2.7.2.1.1.2. Administração de Ambiente VMware ou;

2.7.2.1.1.3. Administração de Ambiente de Segurança da Informação ou;

2.7.2.1.1.4. Gerente de projetos em infraestrutura de TIC;

2.7.2.1.1.5. Coordenação técnica na área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) ou;

2.7.3. Certificação Técnica:

2.7.3.1. Ao menos um especialista da CONTRATADA deverá possuir uma das seguintes certificações:

2.7.3.1.1. CCNA Datacenter - Cisco ou;

2.7.3.1.2. DCOS/DCOM/DCM - IDCA ou;

2.7.3.1.3. CompTIA Cloud+ ou;

2.7.3.1.4. CompTIA Server+ ou;

2.7.3.1.5. Certified Information Systems Security Professional (CISSP) ou;

2.7.3.1.6. Google Certified Professional Cloud Architect ou;

2.7.3.1.7. Microsoft Certified Solutions Expert: Private Cloud ou;



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

2.7.3.1.8. AWS Solutions Architect;

2.7.3.2. Ao menos um especialista da CONTRATADA deverá possuir uma das seguintes certificações:

2.7.3.2.1. Certificação ITILv3 Practitioner ou;

2.7.3.2.2. Certificação ISO/IEC 20.000 Partnership;

2.7.4. Conhecimento extracurricular:

2.7.4.1.1. Ao menos um especialista da CONTRATADA deverá possuir as seguintes capacitações:

2.7.4.1.1.1. Especialização em Gerenciamento de Projetos no conceito PMBOK comprovado por meio de pós-graduação Latu Sensu na área de Tecnologia da Informação ou Certificação PMP (Project Management Professional);

2.7.4.1.1.2. Capacitação em Microsoft Project;

2.7.5. Línguas estrangeiras:

2.7.5.1. Inglês Técnico;

2.8. Administração de Service Desk N1/N2 (Supervisão)

2.8.1. Nível de formação:

2.8.1.1. Todos os especialistas da CONTRATADA deverão possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior, ou tecnólogo, em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação;

2.8.2. Experiência profissional:

2.8.2.1. Todos os especialistas da CONTRATADA deverão possuir, no mínimo, experiência profissional de 05 (cinco) anos, com comprovação em carteira de trabalho e referências do antigo empregador, na área de supervisão de Service Desk;



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

2.8.3. Certificação técnica:

2.8.3.1. Cada especialista da CONTRATADA deverá possuir ao menos uma das seguintes certificações:

2.8.3.1.1. HDI SCM (Support Center Manager) ou;

2.8.3.1.2. HDI SCTL (Support Center Team Lead);

2.8.4. Conhecimento extracurricular:

2.8.4.1. Cada especialista da CONTRATADA deverá possuir ao menos uma das seguintes capacitações:

2.8.4.1.1. Capacitação em ITILv3 Practitioner ou;

2.8.4.1.2. Capacitação em ISO/IEC:20.000:2018;

2.8.4.2. Todos os especialistas da CONTRATADA deverão possuir as seguintes capacitações:

2.8.4.2.1. Capacitação na ferramenta ITSM da Central de Serviços (Service Desk);

2.8.4.2.2. Capacitação nas ferramentas BDGC e BDEC (perfil Administrador);

2.8.5. Línguas estrangeiras:

2.8.5.1. Inglês Técnico;

2.9. Atendimento ao Usuário (N2/Help Desk e N2/Remote Hands)

2.9.1. Nível de formação:

2.9.1.1. Todos os especialistas da CONTRATADA deverão possuir diploma de conclusão de curso de nível médio completo ou superior;

2.9.2. Experiência profissional:

2.9.2.1. Todos os especialistas da CONTRATADA deverão possuir, no mínimo, experiência profissional de 02 (dois) anos na área de Service Desk/Help Desk N2;



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

2.9.3. Certificação técnica:

2.9.3.1. Sem exigências;

2.9.4. Conhecimento extracurricular:

2.9.4.1. Todos os especialistas da CONTRATADA deverão possuir as seguintes capacitações:

2.9.4.1.1. Capacitação Suporte Técnico Desktop (manutenção de microcomputadores) e;

2.9.4.1.2. Capacitação Sistema Operacional Windows 10 ou superior e;

2.9.4.1.3. Capacitação ITILv3 Foundation e;

2.9.4.1.4. Capacitação Microsoft Office 2010 ou superior;

2.9.5. Línguas estrangeiras:

2.9.5.1. Inglês básico;

2.10. Atendimento Service Desk (N1)

2.10.1. Nível de formação:

2.10.1.1. Todos os especialistas da CONTRATADA deverão possuir diploma de conclusão de curso de nível médio completo ou superior;

2.10.2. Experiência profissional:

2.10.2.1. Todos os especialistas da CONTRATADA deverão possuir, no mínimo, experiência profissional de 01 (um) ano, na área de Service Desk N1;

2.10.3. Certificação técnica:

2.10.3.1. Sem exigências;

2.10.4. Conhecimento extracurricular:

2.10.4.1. Todos os especialistas da CONTRATADA deverão possuir as seguintes capacitações:



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

2.10.4.1.1. Capacitação na ferramenta de software ITSM de gerenciamento de Service Desk compatível com o utilizado pela CONTRATADA e;

2.10.4.1.2. Capacitação Profissional de Suporte a clientes e;

2.10.4.1.3. Capacitação ITILv3 Foundation e;

2.10.4.1.4. Capacitação suporte em sistemas operacionais e;

2.10.4.1.5. Capacitação suporte de microcomputadores;

2.10.5. Línguas estrangeiras:

2.10.5.1. Sem exigências;

2.11. Monitoramento de Infraestrutura de TIC

2.11.1. Nível de formação:

2.11.1.1. Todos os especialistas da CONTRATADA deverão possuir nível médio completo ou superior;

2.11.2. Experiência profissional:

2.11.2.1. Todos os especialistas da CONTRATADA deverão possuir, no mínimo, experiência profissional de 02 (dois) anos, na área de monitoramento em ambiente NOC (*Network Operational Centre*) composto por infraestrutura TIC de servidores, sistemas, redes de dados, aplicações e bancos de dados;

2.11.3. Certificação técnica:

2.11.3.1. Sem exigências;

2.11.4. Conhecimento extracurricular:

2.11.4.1. Todos os especialistas da CONTRATADA deverão possuir as seguintes capacitações:

2.11.4.1.1. Capacitação na ferramenta de software ITSM de monitoramento de infraestrutura TIC compatível com o utilizado pela CONTRATADA e;

2.11.4.1.2. Capacitação ITILv3 Foundation;



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

2.11.5. Línguas estrangeiras:

2.11.5.1. Inglês básico;



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

ANEXO I-D: Descrição do Ambiente de Infraestrutura TIC (INPI)

1. Infraestrutura do Datacenter

Arquitetura Tecnológica (Datacenter)		
Infraestrutura Private Cloud		
Infraestrutura Datacenter	Fornecedor	Qtde.
Camada de Gerenciamento Centralizado	VMware/Vcenter	1 plataforma
Camada de Processamento	Lenovo	4 servidores (cada um com 4 processadores de 26 núcleos e 1,5 TB de RAM)
Camada de Processamento (Legado)	HP	Servidor Blade HP (Cada um com 2 processadores de 12 núcleos e com 512GB de RAM)
Camada de Abstração de Processamento	VMware, Vcloud	1 plataforma
Camada de Redes LAN L2/L3 (Switch CORE)	RUCKUS ICX	4
Camada de Redes LAN L2/L3 (Switch TOR Tipo 1)	EXTREME VDX	4
Camada de Redes LAN L2/L3 (Switch TOR Tipo 2)	EXTREME VDX	2
Camada de Redes WAN (Sede-Regionais)	Oi/BRT	Topologia Ponto-multiponto (MPLS com 12 localidades)
Camada de Redes MAN (Sede-Datacenter)	Equinix	Topologia ponto-a-ponto (LAN-to-LAN com dois circuitos de 1Gbps)
Camada de Redes SAN (Switch Fibber Channel)	Brocade	2 dispositivos
Camada de Abstração de Comutação	VMware/NSX	1 Plataforma
Camada de Visibilidade de Redes	Riverbed	1 dispositivo
Camada de Armazenamento de Dados Tipo 1	AFA Solid fire	274.6 TB
Camada de Armazenamento de Dados Tipo 2	HDD NETAPP FAS	426.71 TB
Camada de Armazenamento de Dados Tipo 3 (Legado)	Hitachi VSP	125.81 TB
Camada de Processamento de Desktops (VDI)	Servidores Dell	3 Servidores (Cada um com 2 processadores de 18 núcleos e 1,5 TB de RAM)
Camada de Abstração de Desktops (VDI)	VMware Horizon	300 licenças
Camada de Sustentação de Infraestrutura (Hospedagem Colocation TIER III)	EQUINIX	Private Cage (6 Racks de 42 RU)
Camada de Abstração Internet (Multihomed)	IX Connect EQUINIX	2 x 500 Mbps (Duas operadoras distintas)
CORE Balanceamento de tráfego Internet	F5 Networks BIG IP 2200S	02 appliances (Módulos LTM, GTM e AFM)
CORE Mensageria (E-mail)	Zimbra	2.410 caixas postais
CORE Segurança da Informação (Firewall)	Fortinet	02 appliances
CORE Segurança da Informação (Backup)	IBM	1 unidade (TS3200 LTO6 com 4 drives)
CORE Gerenciamento WLAN (Wi Fi)	Cisco Prime	1 appliance
CORE Comunicação Unificada composta por facilidades de Telefonia VoIP, Videoconferência, Instant Messenger e Contact Center)	Avaya EQUINOX Avaya AURA (SIP)	1.125 licenças UC 30 Salas virtuais 02 gateways Voz G450 27 salas físicas 04 videowalls 30 atendentes contact center



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

2. Detalhes gerais da infraestrutura de TIC:

Ambiente Rede de Dados		
Infraestrutura	Fornecedor	Qtde.
Switches Acesso	Rucks/Brocade	70 dispositivos
Switches Distribuição	Extreme	4 dispositivos
Backbone Vertical	Óptico 10 Gbps	Duas fibras por pavimento
Access Points Wi Fi	Cisco	80 dispositivos
Comunicação Unificada (UC)	Avaya	1.125 licenças (Multiplataforma até 5 dispositivos)
Terminal de videoconferência (UC) - Tipo I (Salas pequenas)	Avaya	22 dispositivos (XT4300 + XT Flex câmera + XT Premium microfone POD)
Terminal de videoconferência (UC) - Tipo I (Salas Médias)	Avaya	2 dispositivos (XT5000 + IX Tracking Camera+ XT Premium microfone POD)
Terminal de videoconferência (UC) - Tipo III (Salas Grandes)	Avaya	2 dispositivos (XT7100 + IX Tracking Camera+ XT Premium microfone POD)
Telefone VoIP/SIP - Tipo I	Avaya	1.250 dispositivos (Modelo J139)
Telefone VoIP/SIP - Tipo II (Câmera Integrada)	Avaya	6 dispositivos (Modelo Vantage K155)
Estações de Trabalho		
Estações de Trabalho físicas (Desktops)	DELL	1.360 desktops (i5/i7 de 8ª geração com SSD)
Sistema Operacional Desktops	Microsoft	1.360 licenças (Windows 10 Pro (OEM))
Pacote Microsoft Office	Microsoft	920 licenças (Office 2010/2019)
Solução antivírus	Bitdefender	720 licenças (GravityZone)
	DELL	1.360 licenças (Dell Data Protection)
Softclient Comunicação Unificada	Avaya	1.125 licenças (Avaya IX Workplace)
Webcams para vídeo chamada	Logitech	307 dispositivos (Modelo C920S HD Pro)



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

Ambiente Windows	
<i>Ambiente Virtualizado Hyper-V</i>	<i>Não</i>
<i>Ambiente Virtualizado VMware</i>	<i>Sim</i>
<i>Servidores Físicos/Virtuais Windows Server</i>	<i>70</i>
Ambiente Linux/Unix	
<i>Servidores físicos e/ou virtuais</i>	<i>220</i>
<i>Versões Linux/Unix</i>	<i>Red Hat</i>
Servidores Autenticação	
<i>DNS externo</i>	<i>GTM F5 Networks (BIG IP 2200s)</i>
<i>DNS Interno</i>	<i>Windows</i>
<i>AD</i>	<i>MS Active Directory</i>
<i>Servidor de Atualização</i>	<i>WSUS</i>
<i>File Server</i>	<i>Windows</i>
<i>Microsoft Internet Information Server (IIS)</i>	<i>14 instâncias</i>
Solução de Backup	
<i>Solução Automatizada Backup</i>	<i>Simpana Commvault e NetBackup</i>
<i>Volume total sob cobertura do processo de backup automatizado</i>	<i>150TB</i>
<i>Volume diário de dados cujo backup é efetuado de forma automatizado</i>	<i>20TB</i>
<i>Fitoteca</i>	<i>450 fitas</i>
<i>Quantidade de fitas utilizadas diariamente/mensalmente</i>	<i>5 fitas diárias / 110 mensais</i>
<i>Operação rotineira de troca de fitas no Datacenter</i>	<i>Executada pelo Serviço Smart hands/EQUINIX</i>

3. Infraestrutura Corporativa de TIC (Dimensão e operação)

Ambiente Corporativo	
<i>Quantidade Total de Usuários do INPI</i>	<i>1400 funcionários e colaboradores</i>
<i>Quantidade Total de Usuários Sede/INPI</i>	<i>980 funcionários</i>
<i>Quantidade Total de Usuários Home Office/INPI</i>	<i>300 funcionários</i>
<i>Quantidade Total de Usuários Regionais/INPI</i>	<i>120 funcionários</i>
<i>Quantidade de acessos à infraestrutura (Login)</i>	<i>1400 Logins</i>
<i>Quantidade de edificações Sede</i>	<i>01 Edificação</i>
<i>Quantidade de edificações Regionais</i>	<i>11 edificações</i>
Operação Service Desk Atual	
<i>Início do Contrato</i>	<i>05 de julho de 2018</i>
<i>N1</i>	<i>06 profissionais on site</i>
<i>N2</i>	<i>12 profissionais on site</i>
<i>N3</i>	<i>15 profissionais on site</i>
<i>Monitoramento</i>	<i>08 profissionais on site</i>
<i>Gestão</i>	<i>04 profissionais on site</i>
<i>Total de Profissionais da CONTRATADA</i>	<i>45 profissionais On Site</i>
<i>Solução de software da Central de Serviços</i>	<i>OTRS open source</i>
Monitoração NOC	
<i>Solução de software de Monitoração</i>	<i>Zabbix/Grafana</i>
<i>Quantidade de Hosts monitorados</i>	<i>Aproximadamente 65.000</i>



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

4. Endereços Corporativos do INPI

1. RIO DE JANEIRO - SEDE e Datacenter

(SEDE) Endereço: Rua Mayrink Veiga, 9 - Centro - RJ - CEP: 20090-910;

(DATACENTER) Endereço: EQUINIX RJ2 - Estrada Adhemar Bebiano, 1380 – Inhaúma, Cidade do Rio de Janeiro;

2. DISTRITO FEDERAL - Coordenação de Relações Institucionais do DF (COINS/DF)

Endereço: Setor de Autarquias Sul – quadra 2. lote 1 A – prédio do INPI - Brasília/DF - CEP: 70070-020

3. CEARÁ - Seção de Difusão Regional do Ceará (SEDIR/CE)

Endereço: Rua Doutor Mário Martins Coelho, 36, Aldeota, Fortaleza/CE - CEP: 60170-280

4. ESPÍRITO SANTO - Seção de Difusão Regional do Espírito Santo (SEDIR/ES)

Endereço: Praça Costa Pereira, 52, Edifício Mechelini, 6º andar, salas 601 a 603, Centro, Vitória/ES - CEP: 29010-918

5. GOIÁS - Escritório de Difusão Regional de Goiás (EDIR/GO)

Endereço: Rua 235, Quadra 70, Lote 30, nº 561, 1º andar, Setor Leste Universitário, Goiânia/GO - CEP: 74605-050

6. MINAS GERAIS - Escritório de Difusão Regional de Minas Gerais (EDIR/MG)

Endereço: Av. José Cândido da Silveira, 2000, bairro Horto Florestal, Belo Horizonte/MG - CEP: 31035-536

7. PARANÁ - Seção de Difusão Regional do Paraná (SEDIR/PR)

Endereço: Rua Marechal Deodoro, 344, 8º andar, Edifício Atalaia, Centro, Curitiba/PR - CEP: 80010-010

8. PERNAMBUCO - Escritório de Difusão Regional de Pernambuco (EDIR/PE)

Endereço: Av. Prof. Moraes Rego, 1235, Campus Universitário da UFPE, (Prédio da Positiva - Diretoria de Inovação, ao lado da Casa do Estudante), Bairro Engenho do Meio, Recife/PE - CEP: 50670-920

9. RIO GRANDE DO SUL - Escritório de Difusão Regional do Rio Grande do Sul (EDIR/RS)

Endereço: Av. Ipiranga, 6681, Prédio 99a, sala 212, Porto Alegre/RS - CEP 90619-900

*A unidade funciona dentro do Tecnopuc, Parque Tecnológico da PUC-RS.

10. SANTA CATARINA - Seção de Difusão Regional de Santa Catarina (SEDIR/SC)



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

Endereço: Rua Nunes Machado, 192, Centro, Florianópolis/SC, CEP: 88010-460

11. SÃO PAULO - Coordenação de Relações Institucionais de SP (COINS/SP)

Endereço: Rua Tabapuã, 41 - 4º andar - Itaim-Bibi - São Paulo/SP - CEP: 04533-010

12. SERGIPE - Seção de Difusão Regional de Sergipe (SEDIR/SE)

Endereço: Av. Tancredo Neves, 5500, Bairro América, Aracaju/SE - CEP: 49080-480



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

ANEXO I-E: Proposta Comercial (Modelo)

Pregão No.		Data da Realização	
Razão social		CNPJ	
Endereço		Cidade/Estado	
Telefone		E-mail	
Prazo de validade da proposta		Responsável (Licitante)	
Prazo de vigência contratual	36 meses a partir da assinatura do contrato	Data/Hora	
Objeto da Contratação	Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) (Modelo Service Desk em 3 (três) níveis e Monitoração)		

Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)

NOTAS					Proposta da Licitante (Pregão)	Operação Padrão	Notas		
(a) UST (Total Mensal) = Complexidade x Disponibilidade (Operação Padrão ou Programada/Emergencial)					UST Unitária (R\$ - Reais)		(f) Valor do Serviço = Qtde x UST x UST un. (g) Disponibilidade de 56 horas por mês		
(b) Valor do Serviço = UST Unitária x UST (Total Mensal) x Quantidade					R\$ xx,xx		Intervenção Programada/Emergencial		
(c) Quantidade = Dimensionamento da força-tarefa de profissionais projetado pela CONTRATADA									
(d) Ded. Exclusiva = profissionais da CONTRATADA disponíveis nas dependências da Sede do CONTRATANTE									
(e) Intervenção Emergencial ou Programada fora da disponibilidade padrão									
Item	Descrição (Serviços do Objeto da Contratação)	Complexidade (Estrutura de valoração)	Disponibilidade (Horas x dias úteis)	UST (Total Mensal)	Quantitativo (Execução Simultânea)	Valor do Serviço (Mensal)	Quantidade Máxima	UST	Valor do Serviço (Extraordinário)
1	Arquitetura de Soluções de Infraestrutura de TIC	10,0	10 x 5	2100	nn	R\$ xx.xxx,xx (b)	2	336 (g)	R\$ xx.xxx,xx (f)
2	Administração de Ambiente Virtual/Storage SAN	6,0	10 x 5	1260	nn	R\$ xx.xxx,xx (b)	2	336 (g)	R\$ xx.xxx,xx (f)
3	Administração de Ambiente Operacional Windows	6,0	10 x 5	1260	nn	R\$ xx.xxx,xx (b)	2	337 (g)	R\$ xx.xxx,xx (f)
4	Administração de Ambiente Operacional Linux	6,0	10 x 5	1260	nn	R\$ xx.xxx,xx (b)	2	338 (g)	R\$ xx.xxx,xx (f)
5	Administração de Ambiente de Rede de Dados	6,0	10 x 5	1260	nn	R\$ xx.xxx,xx (b)	2	339 (g)	R\$ xx.xxx,xx (f)
6	Administração de Ambiente de Segurança da Informação	6,0	10 x 5	1260	nn	R\$ xx.xxx,xx (b)	1	340 (g)	R\$ xx.xxx,xx (f)
7	Administração de Service Desk N1/N2	6,0	13 x 5	1638	nn	R\$ xx.xxx,xx (b)	***	***	***
8	Atendimento ao Usuário (N2/Help Desk)	2,0	13 x 5	546	nn	R\$ xx.xxx,xx (b)	***	***	***
9	Atendimento ao Usuário (N2/Remote Hands)	2,0	10 x 5	168	yy	R\$ xx.xxx,xx (b)	***	***	***
10	Service Desk (N1)	1,5	13 x 5	410	yy	R\$ xx.xxx,xx (b)	***	***	***
11	Monitoramento de Infraestrutura de TIC	1,0	24 x7	720	yy	R\$ xx.xxx,xx (b)	***	***	***
	Com Dedicção Exclusiva			Totais (Operação Padrão)	nn (COM ded. exclusiva)	R\$ xxx.xxx,xx	Totais	0	R\$ xx.xxx,xx
	Sem Dedicção Exclusiva				yy (SEM ded. exclusiva)				



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

Observações:

- I. A licitante deverá preencher somente seus dados e valores de sua proposta nas células em verde-claro da planilha do modelo de proposta, determinando o custo da sua UST unitária de prestação de serviços e quantitativo dimensionado de profissionais para atender toda as especificações deste TR. A planilha de cálculo acima, formato Excel, poderá ser requisitada pela licitante no momento do certame;*
- II. Os valores referentes a cada serviço em operação padrão deverão ser resultado da fórmula indicada na nota (a) da planilha;*
- III. Os valores referentes a cada em intervenção programada/emergencial deverão ser resultado da fórmula indicada na nota (f) da planilha;*
- IV. Nos valores da planilha acima estão compreendidos além do lucro, encargos sociais, taxas e seguros, recursos materiais, fretes e quaisquer despesas de responsabilidade do proponente, que direta ou indiretamente, decorram da execução do objeto licitado, na forma e condições previstas no TR e seus anexos;*
- V. Todos os custos de entrega da estrutura de prestação de serviços, logística e execução dos serviços estão inclusos na planilha acima, não cabendo cobranças posteriores;*
- VI. Os processos de execução contratual devem obrigatoriamente observar as bases de conhecimento ITILv3 e ISO/IEC 20.000:2018;*
- VII. A CONTRATADA é responsável por disponibilizar, sem qualquer ônus adicional ao CONTRATANTE, toda e qualquer ferramenta para a prestação de seus serviços, observado o escopo do objeto da contratação, estando inclusos o fornecimento de ferramentas de software ITSM para a gestão de chamados de Service Desk, Monitoramento de Infraestrutura de TIC e repositórios de conhecimento operacional materializado pelo BDGC (Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração) e BDEC (Banco de Dados de Erros Conhecidos);**

Declaramos que os serviços ofertados atendem a todas as especificações técnicas presentes no Termo de Referência da contratação e cumprimos com todas as condições presentes no TR 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)
Coordenação/Divisão de Infraestrutura (COINF/DIINF)

ANEXO I-F: Declaração de Vistoria Técnica e Responsabilidade (Dispensa)

1. 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 sob o 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 a prestação de **Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)**, instalados no Datacenter do Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI).

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.



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

Rio de Janeiro, ____ de _____ de ____.



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

2. 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 _____ - _____, infere ou já possui conhecimento das informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto deste Termo de Referência referente à prestação de **Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)**., 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)
Coordenação/Divisão de Infraestrutura (COINF/DIINF)

ANEXO I-G: 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)
Coordenação/Divisão de Infraestrutura (COINF/DIINF)

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, militar e 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.

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



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

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.

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.



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

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

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.



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

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, da razoabilidade, 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;
- 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;



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

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)



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

ANEXO I-H: Cronograma de Implantação do Service Desk

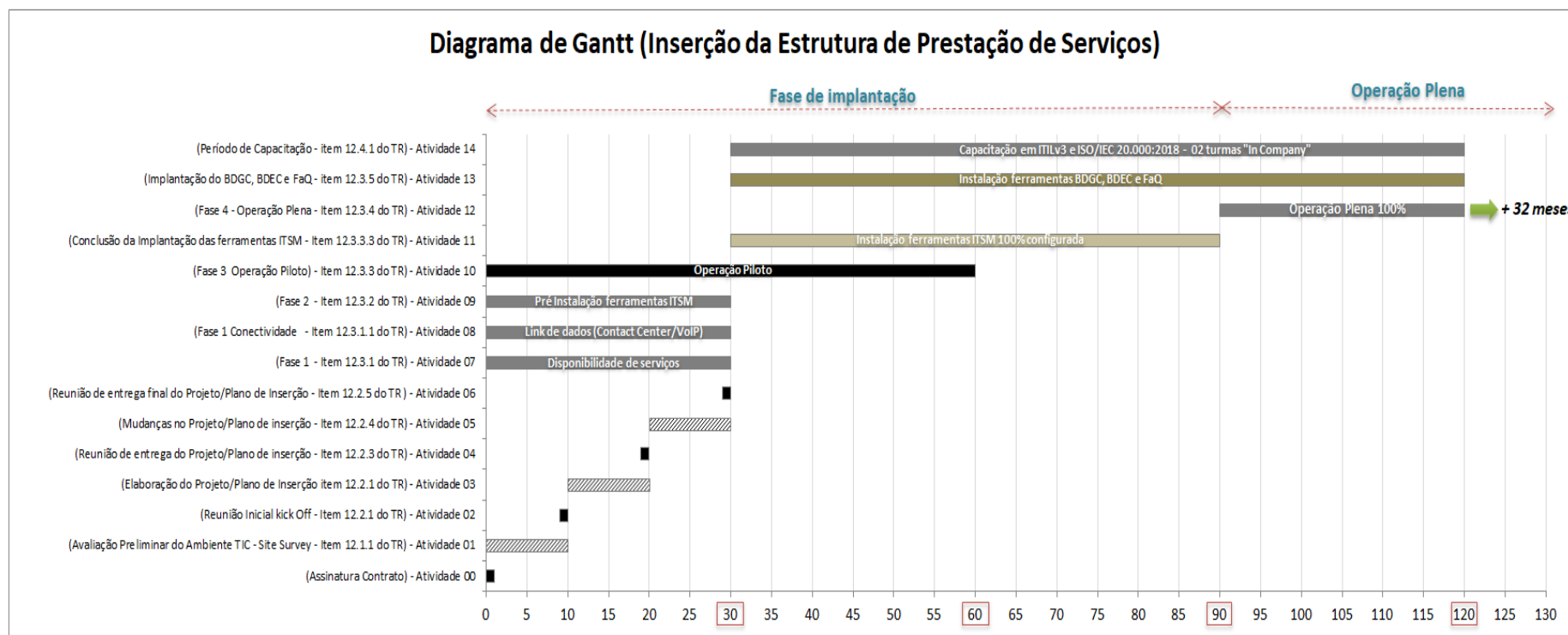


Tabela 21 - Gráfico de Gantt - Cronograma de implantação